

Handläggare
Maria Wedenlid
Telefon:

Till
Servicenämnden

Underlag för budget 2023 med inriktning 2024 och 2025 för Servicenämnden

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner förvaltningens förslag till underlag för budget 2023 med inriktning för 2024 och 2025.
2. Nämnden överlämnar förslaget till kommunstyrelsen för fortsatt beredning.
3. Paragrafen justeras omedelbart.

Servicenämnden

Innehållsförteckning

Underlag för budget 2023 med inriktning 2024 och 2025 för Servicenämnden.....	1
Förslag till beslut.....	1
1 Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....	4
1.1 En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla.....	5
1.2 En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt.....	6
1.3 En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden	7
2 Nämndens verksamhetsområde	10
3 Sammanfattande ekonomisk analys.....	16
3.1 Drift.....	17
3.2 Investeringar.....	18
3.3 Verksamhetsprojekt (Driftprojekt).....	18
4 Lokalförsörjningsplan.....	18
4.1 Sammanfattning	18
4.2 Planeringsförutsättningar	19
4.3 Bedömd hyreskostnadsutveckling.....	19
4.4 Samverkan.....	20
4.5 Kommunal verksamhet - annan än pedagogisk verksamhet	21
4.5.1 Nuläge 31 januari 2022.....	21
4.5.2 Lokalbehov för annan kommunal verksamhet.....	21
4.5.3 Planerade lokalförändringar för år 2023-2030 (första planeringsperioden)	21
4.5.4 Planerade lokalförändringar för åren 2031-2040 (andra planeringsperioden).....	21
4.6 Övrig information	22
4.6.1 Lokaler vars hyresavtal är uppsägningsbara inom tre år.....	22
4.6.2 Särskild redovisning av vissa lokalprojekt	22
5 Övriga redovisningar	22

Bilagor

Bilaga 1: Bilaga 1 lokalförsörjningsplan 190_LFP2022 Servicenämnden

Bilaga 2: Bilaga 2 blankett set SN 2023-2025

1 Kommunfullmäktiges inriktningsmål

Serviceämnden ansvarar för stadens ekonomi- och löneadministration, upphandlingsstöd, samt genomförande av centralupphandlingar. Nämnden ansvarar även för stadens e-handelsstöd och stadens inköpskategorier el, måltider och livsmedel samt inredning.

Inom nämndens ansvarsområde finns stadens interna konsulter inom rekryteringsstöd, lokalplanering och hyresförhandlingsfunktion samt webb och kommunikationsstöd. Serviceämnden har även ansvaret för Kontaktcenter Stockholm som svarar på invånarnas frågor om stadens verksamheter och service.

Den långsiktiga strategin för serviceämnden är att effektivisera stadens administrativa funktioner, säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service samt att ta tillvara på möjligheter till verksamhetsförbättringar, innovation, gemensamma arbetssätt och standardiserade lösningar. Inom ramen för uppdraget ingår att ta tillvara digitaliseringens möjligheter och i allt utvecklingsarbete överväga om, och på vilket sätt, digitalisering kan användas för att utföra uppdragen effektivare och med god kvalitet till en lägre kostnad. Rätt hanterad har digitalisering stora möjligheter till att skapa en mer effektiv välfärd. Serviceämnden har i alla frågor målgruppens fokus, för nämnden utgörs målgruppen av kunder som är stadens alla förvaltningar och bolag samt de stockholmare som är i behov av stöd och service från framförallt Kontaktcenters tjänster.

Serviceförvaltningens verksamhet bedrivs i linje med kvalitetsprogrammets intentioner och har till sin natur ett stort it- och digitaliseringsfokus med uppdraget att ständigt utveckla arbetssätt som ger nytta för hela staden. Kvalitetsprogrammets skrivningar förpliktigar och kräver att förvaltningen i samarbetet med stadsledningskontoret och kunder medger möjlighet till att utveckla genom att ompröva, misslyckas och pröva igen. I synnerhet behöver ledare i staden realisera och leva ett ledarskap som tillåter nytänkande samt styrning och finansiering som inte alltid följer de traditionella hierarkierna och processerna.

Att utveckla stadens administrativa funktioner på ett kostnadseffektivt och kvalitativt sätt kräver att utvecklingsinsatser görs i samarbete mellan serviceförvaltningen, processägare och serviceförvaltningens kunder utifrån respektive roller. Serviceförvaltningen och stadsledningskontoret utvecklar den samverkansmodell som finns som stöd för detta samarbete. Samverkansmodellen syftar till att upprätthålla forum och kontinuitet för att på olika nivåer och inom olika verksamhetsområden samverka kring hur serviceförvaltningen ska realisera politiska mål och uppdrag.

En framtida målbild för serviceämnden ska tas fram gemensamt av stadsledningskontoret och serviceförvaltningen. Förvaltningen ser ett behov av att detta arbete påbörjas inom kort.

Serviceförvaltningen utvecklar prismodellen i samarbete med processägarna för att anpassa den till uppdraget och i syfte att följa principerna transparens, självkostnad och effektivisering.

Utifrån rådande osäkra läge i världen, kopplat till Rysslands invadering av Ukraina, har serviceförvaltningen i första hand beredskap för att bistå i utökade kommunikationsinsatser via Kontaktcenter samt i hanteringen av avtal och dialog med leverantörer avseende stadens

behov av livsmedel och varor. Serviceförvaltningen har även beredskap för att kunna bistå inom andra verksamhetsområden om utökade uppdrag ges. Serviceförvaltningen har under åren med pandemi visat att det finns stora möjligheter att vid krissituationer snabbt ställa om verksamhet och skapa nya stadsövergripande funktioner inom befintlig verksamhet. En nära dialog med processägarna är nödvändig för att skapa så goda förutsättningar som möjligt avseende framförhållning för verksamheten att ställa om eller växla upp. Erfarenheter från pandemin har även visat att orolighet och kriser i omvärlden får stor påverkan på serviceförvaltningens volymer vilket ger utmaningar i bemanningsplanering och ekonomisk prognostisering.

Servicekommittén kommer under perioden bidra till kommunfullmäktiges inriktningsmål genom strategiska satsningar kopplade till den egna kärnverksamheten. Under respektive inriktningsmål redovisar nämnden satsningarna.

1.1 En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

Näringslivssamverkan

För att kunna ge näringslivet kvalitativ service är det väsentligt att stadens tjänster för företagare samordnas via smidiga och tydliga kanaler. Kontaktcenter är och kan vara en än mer viktig aktör i arbetet för detta och ett viktigt komplement till digitala lösningar. Avgörande för kundnöjdhet och stadens varumärke är att varken invånare eller företagare har svårt att hitta rätt instans för att få hjälp med sin fråga.

För att digitala lösningar ska ge avsedd effekt och nytta är det av vikt att dessa har utgångspunkt i företagets förutsättningar och villkor, inte utifrån hur staden är organiserad. Förvaltningen ser gärna att utvecklingen kring tillståndsgivningen fortsatt utvecklas och samordnas, så att information och vägledning kan ges harmoniserat inom staden, både via digitala kanaler som via Kontaktcenter. Förenklad tillståndsgivning kräver fördjupad samverkan mellan ansvariga förvaltningar i val av tekniska lösningar så att medborgaren kan följa sitt ärende.

För att effektivisera företagarnas kontakter med staden, bör befintliga moderna stödtjänster, som till exempel via Bolagsverket, nyttjas i högre grad för att kunna återanvända redan levererad information.

Det är avgörande för externa aktörers kundnöjdhet att stadens information och vägledning är lättillgänglig. I enlighet med det stadsövergripande arbetet med servicekedjor, kan Kontaktcenter effektivt bidra till att vägleda olika externa intressenter. Genom Kontaktcenter kan staden även lättillgängligt och sammanhållet informera gällande företagsetablering eller andra näringslivsfrågor.

Likställd servicenivå inklusive servicegaranti

Stadens invånare, företagare och alla som nyttjar kommunens service och tjänster har förväntningar och även krav på leverans. Staden har påbörjat ett arbete med en kontaktstrategi som kartlägger befintliga kanaler. Det arbetet bör kompletteras med stadens hållning kring vad invånare, företagare och brukare kan förvänta sig av en viss kommunal tjänst, service eller verksamhet. Varje förvaltning eller bolag kan idag sätta egna specifika mål för detta.

Som invånare bör man dock kunna förvänta sig en likställd service, med samma tillgänglighet och kvalitet, och på lika villkor oavsett i vilken stadsdel man bor i eller vilken förvaltning man kontaktar.

För en ökad kundnytta och förbättrad kundupplevelse, samt effektivare administration, är det angeläget att staden snarast samordnar och utvecklar en modern användning av e-tjänster och till det samlade funktioner som *Mina sidor*. E-tjänster kräver e-legitimation och ger stöd för skyddad identitet och korrekt hantering av personuppgifter, vilket säkerställer en mer rättssäker lösning där svar sker till rätt person och utifrån gällande informationssäkerhetsaspekter.

EU-portalen *Your Europe* ska göra det enklare för privatpersoner och företagare att få information och utföra ärenden digitalt inom Europa. Från och med december 2023 ska ärenden kunna utföras digitalt över gränserna inom Europa och användare ska bara behöva lämna en uppgift en gång. Det är väsentligt att staden snarast samordnar hur denna funktion kan samordnas och planeras samordnat med övriga utvecklingsinsatser som pågår.

Utmaningen med att möta invånare och andra utifrån deras olika krav och önskemål påverkar hela staden. Tjänster ska utvecklas med digitala lösningar där detta ger ett mervärde, men alla medborgare kan eller vill inte, använda digitala samhällstjänster. Kontaktcenter har därför fortsatt en viktig roll i att erbjuda likvärdighet service via både traditionella och nya kanaler.

Det ställs allt högre krav från medborgarna på att staden ska vara mer digital och modern i sin kommunikation och takta med samhällsutvecklingen i övrigt. Det är därmed viktigt att staden, inom ramen för lagar och regelverk, utvecklar och satsar på digital kommunikation och kompetenshöjande insatser för att kunna möta både invånare och medarbetares krav och förväntningar på digitala arbetssätt.

Förenkla kontaktvägar för medborgare med behov inom sociala området

Förvaltningens erfarenhet är att stadsdelsförvaltningarna organiserar och hanterar funktionshinderfrågor på många olika sätt. Genom ett utökat samarbete och ett utvecklat uppdrag till Kontaktcenter kan staden uppnå en mera likställd hantering av dessa frågor. Ansvarsområdet gällande Individ och familj samt ekonomiskt bistånd ingår inte i uppdraget till Kontaktcenter. Stadens differentierade organisering och hantering av ärenden inom det sociala området i stort skapar otydlighet för invånarna gällande servicegarantier, kontaktvägar och stödformer. Staden behöver underlätta för medborgare att inte behöva förstå organisering och vilket lagrum medborgarens behov faller inom. Kontaktcenters arbetssätt och tillgänglighet skulle kunna nyttas som en samlad väg in inom det sociala området för en enad och likvärdig service till invånarna.

1.2 En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

Hållbar upphandlingsverksamhet

Förvaltningen och främst verksamheten upphandling och inköp har en viktig och central roll i stadens inköpsorganisation. Upphandlingsverksamheten har under de senaste åren även fått en allt mer strategiskt viktig roll då upphandling ska användas som verktyg för att uppnå flera politiskt prioriterade områden inom framförallt miljö och klimat, men även inom social och

ekonomisk hållbarhet och serviceförvaltningen utpekade som en viktig aktör i detta arbete. Upphandlingskompetens krävs även i flera fall vid framtagandet och uppföljning av stadsövergripande och styrande dokument. Många centrala upphandlingar genomförs och i varje sådan behöver verksamheten ställa många krav kopplade till stadens olika program och handlingsplaner i syfte att uppnå resultat i enlighet med stadens mål i kommunfullmäktiges budget. Detta gör att varje centralupphandling har blivit mer komplex att genomföra och följa upp samt att kompetensbehovet hos upphandlare och avtalsförvaltare är mångfacetterat. I syfte att säkra kvalitet och att upphandlade varor och tjänster levereras i enlighet med politiska mål inom sociala- och etiska krav samt miljökrav bör en hållbarhetsfunktion finansieras och inrättas hos serviceförvaltningen.

Serviceförvaltningens upphandlingsverksamhet får löpande nya uppdrag att bidra med kompetens i stadsövergripande uppföljning och utvecklingsfrågor. Dessa uppdrag har under åren behövt inrymmas inom ordinarie verksamhet utan ökad finansiering. För att kunna uppnå utveckling och resultat i enlighet med politiska intentioner behöver varje nytt eller utökad uppdrag finansieras.

Trots att upphandling pekade ut som ett viktigt verktyg för att nå politiska mål och att upphandlingskompetens krävs i framtagande av flera styrande dokument och stadsövergripande initiativ, kämpar verksamheten för att få finansiering för att kunna genomföra sitt uppdrag på ett kvalitativt sätt. Vid uppstart av e-handel i staden (2015/2016) fick verksamheten ersättning för att kunna stötta stadens förvaltningar och bolag med anslutning av avtal till stadens inköpssystem. Denna ersättning var och är fortfarande inte i nivå med den bemanning som behövs för att över tid upprätthålla en stabil e-handelsverksamhet i linje med stadens behov. Därför har en liten del av centralupphandlingsersättningen behövt omfördelas till e-handelsverksamheten och serviceförvaltningen som helhet har därutöver finansierat vissa kostnader för upphandling och inköp.

Om upphandling ska vara ett kvalitetssäkrat och rättssäkert verktyg för att nå politiska mål behöver det också återspeglas i finansieringen. Serviceförvaltningen bedömer att verksamheten idag är underfinansierad med motsvarande 2,0 mnkr.

I dagsläget kan serviceförvaltningen se att det fortfarande görs en del "vilda köp" inom staden, ibland för stora summor. När stadens verksamheter inte följer stadens avtal och köper från upphandlade leverantörer saknas idag uppföljning och det får inte heller någon verklig konsekvens när brister uppdagas. Här ser förvaltningen ett behov av att stadens ledning tydligare pekar på behovet av att följa stadens upphandlade avtal och som samordnat följer upp och verkar för högre avtalstrohet.

1.3 En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Effektiviseringar genom utveckling

En utmaning som serviceförvaltningen identifierat är att det i vissa fall är svårt att överblicka och förstå hur teknisk utveckling kommer påverka verksamheten. Det kan exempelvis vara tydligt att en viss teknisk utveckling kommer ske, men det är desto svårare att bedöma vilken

effekt denna utveckling kommer ha på verksamhetens bemanning och arbetssätt, eller när effekten till fullo slår igenom för verksamheten. Ett konkret exempel är utvecklingen av kundorder på webben via så kallade webb-formulär, där den planerade effektiviseringen blev kraftigt framskjuten till följd av förvaltningarnas utmaningar med att ställa om till nya arbetssätt. Serviceförvaltningen behöver därmed i utvecklingsprojekt och i arbete med objektsplanerna för de stora centrala systemen Agresso och LISA arbeta nära och i dialog med system- och processägare, styrgrupper mm i syfte att kunna planera för bemanning, fluktuerande volymer och effekthemtagningar.

I takt med att effektiviseringar genomförs inom förvaltningen ökar också behovet av uppföljning. Detta bland annat för att kunna mäta effekten av genomförda utvecklingsprojekt. Det är också en särskild utmaning att räkna hem effektiviseringar med till stora delar fast arbetskraft, samtidigt som det går emot stadens inriktning att öka användning av visstidsanställningar, vilket annars till viss del skulle kunna öka flexibiliteten. En medelväg kan vara att använda mer konsulttjänster för förstärkning.

Det kan också bli ensidigt att mäta effektiviseringar enbart utifrån mätbara intäkter/kostnader för serviceförvaltningen enkom, utan att mäta effektiviseringarnas genomslag för staden som helhet. I vissa fall när serviceförvaltningen hanterar mer uppdrag, kan det för den enskilda förvaltningen innebära att kostnaden ökar, men om satsningen räknas hem i hela staden minskar stadens totala administrativa kostnad genom stordriftsfördelar. Att därför enbart mäta effektivisering genom att serviceförvaltningens kostnader ska minska, kan på sikt istället leda till det motsatta, där merarbete istället behöver utföras på de enskilda förvaltningarna med en fördyring för staden som helhet. Effektivisering handlar även om att standardisera och kvalitetssäkra processer och arbetssätt där serviceförvaltningens tjänster inom upphandling och inköp, rekrytering och lokalplanering utgör goda exempel. Standardisering och kvalitetssäkring ger ett mervärde både för förvaltningarna, serviceförvaltningen, stadsledningskontoret och vid revision, då det ger ökade möjligheter att vid behov stötta en förvaltning i vissa delar, men också att genomföra olika kontroller.

Inom serviceförvaltningen skickar de olika verksamheterna fortfarande stora mängder fysisk post på uppdrag av stadens förvaltningar. Det kan exempelvis röra sig om fakturor, blanketter eller olika typer av underlag till stadens kunder. Idag har serviceförvaltningen inte tillgång till någon lösning för att skicka underlag från staden till mottagaren via en elektronisk brevlåda (exempelvis KIVRA eller motsvarande tjänst). Särskilt i takt med att posten levereras allt mer sällan och i takt med att kundernas krav och förväntningar på digital hantering skulle dessa alternativ behövas.

It-utveckling – Kommunikationslösningar

Utvecklingen av förvaltningsorganisationen för kontaktcenterplattform i enlighet med pm3 ställer nya krav på serviceförvaltningen avseende styrning och kompetens. I och med att stadens beslut att upphandla kontaktcenterplattform och telefonisystem separat kan staden satsa på utveckling av kundkanaler och stöd till de organisationer som för sin kundtjänst tecknar kontrakt om ny lösning. De nya avtalen ska ge möjlighet till samordnad utveckling och förvaltning men detta kräver resurser i form av kompetens och personal för en strukturerad uppföljning, samlad styrning och nätverkande.

Att dela och nyttiggöra data

Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) fick under sommaren 2021 uppdrag av regeringen att utreda offentliga aktörers förmåga att dela och nyttiggöra data. I det uppdraget ingår att etablera en digital arena för att möjliggöra samverkan kring data och innovation baserad på data. DIGG ska redovisa uppdraget i sin helhet, till Regeringskansliet, Infrastrukturdepartementet, senast den 31 januari 2023.

Givet att en sådan arena skapas och att Stockholm stad ingår som representant, vill serviceförvaltningen lyfta att förvaltningen har möjlighet till att kunna få in ostrukturerad data (kvantitativ och kvalitativ) från både stadens invånare och medarbetare kopplat till stadens verksamheter. Data som med bearbetning och samverkan skulle kunna utveckla bland annat uppföljning, analys, beslutsfattande och styrning inom Stockholms stad.

Behov inom förvaltningar och bolag - potential för nya och utökade tjänster

Kommunstyrelsen utreder under våren 2022 behov och nyttor med att etablera en operativstöd-/supportfunktion inom servicenämnden, avseende it, telefoni och digitalisering. Serviceförvaltningen deltar i arbetet och ser stor nytta och potential för stadens förvaltningar och bolag i att kunna köpa denna typ av stöd i en nyinrättad enhet och därmed få stöd i att utveckla verksamheten i enlighet med kvalitetsprogrammets intentioner. Förvaltningens erfarenheter från tidigare etableringar av nya verksamheter är att det är viktigt att börja i en mindre avgränsad tjänsteomfattning samt att gränssnitt, finansiering och ansvar är tydliggjorda mellan serviceförvaltningen, köpande förvaltningar och bolag samt stadsledningskontoret i rollen som processägare.

Serviceförvaltningen har genom åren konstaterat att flera förvaltningar och bolag lyfter behovet av att i perioder kunna köpa stöd inom ekonomiområdet, både löpnade redovisning, bokslut och controlling, för kortare perioder samt ett mer kontinuerligt stöd i arbetsuppgifter som i dagsläget inte fyller en heltidstjänst. Serviceförvaltningen ser stor potential i detta som en kvalitativ och kostnadseffektiv lösning för staden och föreslår därmed att inrättandet av en kompetenspool inom ekonomiområdet. Utredning av detta inleds under 2022 av stadsledningskontoret och serviceförvaltningen gemensamt och kommer genomföras i samverkan med stadens övriga förvaltningar och bolag.

Serviceförvaltningen ser stadengemensam nytta i att gå mot ytterligare centralisering av redovisningsprocessen. Serviceförvaltningen har redan under 2022 inlett en utredning kring att centralisera delar av anläggningsredovisningen tillsammans med stadsledningskontoret, men förvaltningen ser även möjligheter inom centralisering av periodavslutskontroller/avstämningar, årsavslutskontroller, registerunderhåll, anläggningsregister med mera. Central hantering kan bidra till stordriftsfördelar i form av minskad sårbarhet och kvalitetssäkring för staden som helhet genom ökade möjligheter till enhetlig hantering samt ökad möjlighet till effektivisering genom såväl automatisering som processutveckling. Från 2023 är förslaget att serviceförvaltningen ges i uppdrag att utföra avstämning av interna mellanhavanden för samtliga stadens förvaltningar, men det finns även stora fördelar om verksamheten kan hantera dessa också för bolagen. Det skulle dels ge kvalitetsvinster i koncernredovisningen, dels innebära att de nyutvecklade rapporter och arbetssätt som införts kan nyttjas till fullo.

Serviceförvaltningen får ofta önskemål om att även stötta i frågor kopplat till förändringsledning, processöversyn och kommunikation inom ramen för pågående projekt. Eftersom det inte ligger inom tjänsteutbudet blir förvaltningar istället hänvisade till externa konsulter. Serviceförvaltningen ser många kvalitets- och effektivitetsvinster med ett breddat tjänsteutbud för att kunna stötta förändringsprojekt i sin helhet. Det finns också en styrka i att ha denna kompetens internt inom staden där kunskapen om stadens verksamhet, mål och arbetssätt finns.

Förvaltningarna ansvarar i sin helhet för de egna verksamhetslokalerna. Stadsledningskontoret och serviceförvaltningen har i samråd utrett möjligheterna till en stadsgemensam servicefunktion för hyresgästers behov av löpande drift och underhåll för externt inhyrda lokaler. I arbetet med utredning har många fördelar med en sådan servicefunktion påvisats och serviceförvaltningen föreslår att en stadsgemensam servicefunktion kan inrättas på serviceförvaltningen.

För att LOIS ska utgöra ett bättre beslutsunderlag och att full effekthemtagning ska kunna ske när autoattest införs, anser serviceförvaltningen att tjänsten att registrera och revidera lokalhyresavtal i LOIS ska göras obligatorisk.

Kompetensförsörjning

Serviceförvaltningens uppdrag är att effektivisera stadens administration. I takt med att förvaltningens uppdrag utvecklas och att digitalisering, automatisering och självbetjäning allt mer blir en självklar del i arbetet förändras medarbetarnas vardag. Utvecklingen innebär att kundernas behov skiftar till att i större utsträckning efterfråga support kring hantering i system vid kontakt med förvaltningen. Andra nya behov som uppstår inom förvaltningen är också utveckling och underhåll av e-utbildningar, e-tjänster, chatbots och kompetensutveckling för supportmedarbetare. Därutöver tillkommande förvaltningsuppdrag av kontaktcenterplattform i enlighet med modellen pm3.

Förvaltningen behöver stärka sin digitala kompetens och mognad och strävar efter att kompetensutveckla befintlig personal, samt rekrytera nya kompetensprofiler.

Den ökade digitaliseringen och automatiseringen, tillsammans med svårigheter att rekrytera vissa kompetenser, ställer även ökade krav på att se över och justerar arbetssätt. Förvaltningen planerar med stöd från omställningsfonden en treårig utbildningsinsats med utbildningar på olika nivåer för olika grupper inom förvaltningen för att verksamheten i sin helhet ska klara av den digitala transformation som pågår. Utvecklingen av serviceförvaltningens uppdrag och kundernas efterfrågan ställer också krav på att chefer har en hög kompetens och kan leda medarbetare i det förändringsarbete som pågår i hög takt. Cheferna är nyckeln i att bibehålla en kvalitativ verksamhet som samtidigt möter omvärldens behov och förväntningar på ökad digitalisering. Genom en långsiktig satsning på chefernas utveckling i ledarskap och stärka förmågan att leda i förändring säkerställs detta. Denna insats sker parallellt med det bredare arbetet med att öka den digitala mognaden, även denna med stöd från omställningsfonden.

2 Nämndens verksamhetsområde

Förvaltningens verksamhetsområden är alla baserade på information och olika former av

behandling av information. Förvaltningen ser möjligheter till andra typer av tjänster, mer inriktade på konsultation, stöd och support, i takt med att mer och mer av arbetsmomenten blir digitaliserade. Tydligt fokus på kostnadseffektivitet inom staden kommer accelerera övergången till digital hantering och troligtvis blir även andra samordningseffekter viktigare att överväga.

Att använda någon av serviceförvaltningens tjänster innebär minskad sårbarhet och ökad kvalitet utan ökad kostnad för staden sett ur ett koncernperspektiv till skillnad mot att anlita en extern konsult som innebär att staden ökar sina kostnader. Då en förvaltning överväger hur man ska lösa en fråga är det viktigt att utgå från detta perspektiv.

Serviceförvaltningen bygger successivt upp sin kompetens och förmåga i att bedriva verksamhetsutveckling som ett brobyggande mellan verksamhet och it via bland annat systemägande med ansvar för förvaltning- och utveckling av system via modellen pm3.

Prioriterade förslag på effektiviseringar

- Uppdraget till Kontaktcenter om Stockholm Direkt bör moderniseras och utvecklas för att ge serviceförvaltningen i uppdrag att kunna agera standby för att svara invånare på frågor som uppkommer vid till exempel krissituationer av större och mindre karaktär. I och med nytt telefoniavtal enligt SIKT2 förändras förutsättningar avseende fördelningsgrunden för kostnaden för Stockholm Direkt. En rättvis fördelningsnyckel med utgångspunkt i förutsättningar i nya telefoniavtalet behöver utredas. Uppdraget för Stockholm Direkt är enligt serviceförvaltningen en viktig del i framtagande av stadens kontaktstrategi.
- Staden står inför stora utmaningar då befolkningsprognoserna visar att äldre personers behov av vård och omsorg kraftigt ökar de närmsta åren och då främst åldersgruppen 80 år och uppåt. Stadsdelsförvaltningarnas administration och biståndsbedömare kan avlastas till förmån för kärnverksamheten om invånarna får en väg in till staden genom Äldre direkt.
En kombination av digitalt ansökningsförfarande och manuell ansökan via telefon till Äldre Direkt innebär en ökad tillgänglighet och service för de äldre och deras anhöriga. Med en modell där den äldre ges möjlighet till vissa insatser utan föregående behovsprövning kan den äldres självbestämmande ökas. Äldre direkt kan vägleda och ge information om bland annat fixartjänst, digitala lås, synpunkts- och klagomålshantering. Den kunskap och information som Äldre Direkt besitter kan med fördel användas i stadens arbete med handlingsplan för äldrevänlig stad. Via Äldre Direkt har serviceförvaltningen etablerade kontaktvägar för information till äldre och deras anhöriga samt kanaler och metoder för att fånga in synpunkter och behov som kan nyttjas i utvecklingen av stadens verksamheter.
- Förvaltningens erfarenhet är att stadsdelsförvaltningarna organiserar och hanterar funktionshinderfrågor på många olika sätt. Genom ett utökat samarbete och ett utvecklat uppdrag till Kontaktcenter kan staden uppnå en mera likställd hantering av dessa frågor. Kontaktcenter tar i samarbete med stadsdelsförvaltningarna fram gemensamma arbetsätt och överenskommelser om gränssnitt och rutiner. Men hur staden ska samordna och garantera en likställd nivå bör utvecklas gemensamt i staden.

- Ansvarsområdet gällande Individ och familj samt ekonomiskt bistånd ingår inte i uppdraget till Kontaktcenter. Detta skapar otydlighet för invånarna gällande servicegarantier, kontaktvägar och stödformer. Staden behöver analysera hur en väg in ska gälla för alla områden inom det sociala området för en enad och likvärdig service till invånarna.
- Ett aktivt arbete med att minska antalet utbetalningskort inom staden bör göras. År 2021 skickade Stockholms stad cirka 5700 stycken utbetalningskort till invånarna, de flesta avseende återbetalningar av mindre belopp. Runt 2000 av förra årets utbetalningskort kom i retur till serviceförvaltningen vilket orsakar ytterligare administration och kostnader för hantering. Att skicka utbetalningskort är således en omständlig, ineffektiv och dyr hantering och majoriteten av återbetalningarna gäller belopp under 100 kr. Här önskar serviceförvaltningen ett tydligt besked från stadsledningskontoret om en lägstanivå för återbetalning som gäller inom hela staden.
- Inom Stockholms stad behöver hantering av postutskick ses över för att skapa en mer effektiv och miljövänlig hantering. Det finns behov av att möjliggöra leverans till elektronisk brevlåda (exempelvis KIVRA el liknande).
- Serviceförvaltningen bör ges i uppdrag att utreda en kompetenspool för ekonomipersonal - ett behov som lyfts av ett flertal av verksamhetens kunder genom åren. Här kan behoven sannolikt se olika ut – alltifrån stöd för kortare perioder till ett mer kontinuerligt stöd i arbetsuppgifter som i dagsläget inte fyller en heltidstjänst för berörd förvaltning. Det senare skulle då bli en mer kostnadseffektiv lösning jämfört med om berörd förvaltning skulle rekrytera. För att ta reda på om detta är en intressant väg att gå, skulle utformning och finansiering av en sådan tjänst behöva utredas av stadsledningskontoret och serviceförvaltningen gemensamt, i samverkan med stadens övriga förvaltningar och bolag.
- Serviceförvaltningen ser staden gemensam nytta i att gå mot ytterligare centralisering av redovisningsprocessen, exempelvis delar av anläggningsredovisningen, periodavslutskontroller/avstämningar, årsavslutskontroller, registerunderhåll, anläggningsregister med mera. Central hantering kan bidra till stordriftsfördelar i form av minskad sårbarhet och kvalitetssäkring för staden som helhet genom ökade möjligheter till enhetlig hantering samt ökad möjlighet till effektivisering genom såväl automatisering som processutveckling. Det finns också stora fördelar om stadens förvaltningar skulle arbeta mer enhetligt rent generellt inom ekonomiområdet. Trots flera försök att få till en ökad enhetlighet i tillämpning av stadens ekonomimodell har stadens förvaltningar fortfarande omotiverat stor frihet i tillämpning av kodbegrepp, vilket skapar problem i styrning, uppföljning och effekthemtagning i stadsövergripande projekt. Steg i denna riktning är också på gång, då införandet av ett gemensamt budgetverktyg inom ramen för projekt GPS kommer kräva en enhetlig tillämpning av ekonomimodellen för att nå önskad effekt.
- Det är idag relativt få bolag som nyttjar de stordriftsfördelar som en gemensam ekonomiadministration innebär i form av effektiv och enhetlig hantering, minskat personberoende och hög tillgänglighet. En del där verksamheten ser utvecklingspotential är de så kallade interna mellanhavandena inom staden. Från 2023 har serviceförvaltningen i uppdrag att utföra avstämning av interna mellanhavanden

för samtliga stadens förvaltningar, men det finns även stora fördelar om verksamheten kan hantera dessa också för bolagen. Det skulle dels ge kvalitetsvinster i koncernredovisningen, dels innebära att de nyutvecklade rapporter och arbets sätt som införts kan nyttjas till fullo. Förutsättningarna för ett uppdrag, som omfattar avstämning av interna mellanhavanden inom hela stadskoncernen, skulle kunna utredas gemensamt av Stadshus AB, stadsledningskontoret och serviceförvaltningen.

- Hösten 2020 undersökte serviceförvaltningen hur stor del av stadens anställningsstöd från Arbetsförmedlingen som inte rekviderades av stadens förvaltningar. Undersökningen visade att stadens förvaltningar årligen gick miste om cirka 7 mnkr (motsvarande runt 4 procent av den totala summan beviljade bidrag) på grund av missar i hanteringen. Flera förvaltningar har dock en väl fungerande hantering för rekvisering och det är också en verksamhetsnära fråga. Utöver ovan angivna uteblivna bidrag finns även utvecklingspotential i stadens hantering av andra bidrag för att minimera onödiga intäktsförluster för staden. Serviceförvaltningen ser potential i en central hantering och föreslår att en utredning kring stadens interna bidragshantering i ett brett perspektiv behöver initieras.
- Förvaltningen ser ett behov av att utveckla möjlig koppling till Skatteverkets adressregister - genom att koppla anställningsavtal och uppdragstagarblankett till Skatteverket kan kontroll ske att angivet personnummer och namn är korrekt och på så sätt säkerställa en korrekt hantering av personuppgifter.
- Förvaltningen har identifierat ett behov hos både chefer och medarbetare av utbildning i LISA självservice. Verksamheten lön och pension skulle på uppdrag kunna ta fram och genomföra den typen av utbildningar.
- Serviceförvaltningens verksamhetsområde rekrytering har identifierat ett behov och har konkreta förfrågningar från kunder om att stötta chefer med bedömning av hela arbetsgrupper. Detta för att fördjupa kunskapen om behov för kompetensförsörjningen framåt när kunden står inför nya rekryteringar. Kompetens och verktyg för att göra detta finns redan och ett utredningsarbete initieras under 2022 för att tydliggöra hur detta skulle kunna se ut och prissättas.
- Arbetslösheten ökar i regionen och sedan 2018 har antalet sökande per tjänst fördubblats. Detta ökar behovet av att avlasta stadens chefer med rekryteringstjänster. Verksamhetsområde rekrytering följer alltid stadens kompetensbaserade rekryteringsprocess, administrationen hanteras korrekt och ger bra underlag att använda för att optimera stadens rekryteringsprocess, kanalval och den strategiska kompetensförsörjningen. Verksamhetsområdet arbetar även med att ge en så bra kandidatupplevelse som möjligt och skapa ett bra avtryck på kandidatmarknaden. Rekryteringar till förskola, socialtjänst och omsorg är exempel på områden där serviceförvaltningen skulle kunna göra stor nytta. Vid en genomgång av stadens pågående rekryteringar i rekryteringssystemet framgår att knappt 500 rekryteringar borde vara avslutade. Om man antar att kandidaterna inte har fått något besked i hälften av fallen handlar det om att cirka 14 000 kandidater som sökt jobb i Stockholms stad men aldrig fått något svar. Det gäller alla typer av roller inklusive bristyrken och är inte bra för arbetsgivarvarumärke. Förvaltningen anser att fler av stadens rekryteringar med fördel bör hanteras av verksamhetsområde rekrytering för

att avlasta cheferna och värna om Stockholms stads arbetsgivarvarumärke.

- Digital referenstagning effektiviserar rekryteringsprocesser för alla inblandade parter; uppdragsgivaren, kandidaten, referensgivaren och rekryteringskonsulten. Andra vinster är att kandidaterna behandlas mer likvärdigt, att rekryteringskonsulten inte påverkar referensen på samma sätt samt en tidsbesparing på nästan 90 procent. Förvaltningen erbjuder digital referenstagning som ett paket till alla rekryterande chefer inom staden. Priset är mindre än 25 procent av vad traditionell referenstagning kostar per kandidat. Förvaltningen ser fördelar med att digital referenstagning skulle kunna införas i hela staden. Det skulle kvalitetssäkra referenstagningen i rekryteringarna och effektivisera rekryteringsprocesserna. Redan nu är digitala referenstagningstjänster integrerade i rekryteringssystemen. Det är viktigt för staden att ta i beaktande när ett nytt rekryteringssystem ska upphandlas.
- Verksamhetsområde rekrytering representerar staden externt i tusentals intervjuer varje år. För att framstå som en modern och digital arbetsgivare behöver utveckling av teknikstöd och systemlösningar göras omgående. Stadens nuvarande val av videokonferenslösning fungerar otillfredsställande och staden kan framstå som en omodern arbetsgivare. För att bibehålla stadens goda arbetsgivarvarumärke behöver säkerställas att alla delar inom rekrytering kan göras digitalt på ett tillfredsställande sätt med teknik som fungerar för både anställande chef och kandidater.
- Staden hyr ut en stor mängd lägenheter inom olika bostadsbedömda boenden. Detta hanteras decentraliserat av respektive förvaltning. Tyvärr konstateras brister i hur hyresjusteringar utförs och det finns frågetecken för hur likabehandlingsprincipen fungerar. Staden, genom fastighetskontoret, har nyligen tecknat en förhandlingsordning med Hyresgästföreningen för att reglera hyror i fastigheter som tidigare inte hade sådan. Serviceförvaltningen anser att en fortsatt samordning av stadens hyresadministration av andrahandsuthyrningar skulle ge effektiviseringsvinster, ökade intäkter till staden samt likabehandling för hyresgästerna oavsett var i staden man bor.
- Serviceförvaltningen förvaltar stadens lokaladministrativa system LOIS på uppdrag av stadsledningskontoret, vilket innebär att serviceförvaltningen svarar för all support till förvaltningarna. Kvaliteten på de uppgifter som finns registrerade i systemet är mycket varierade vilket innebär att LOIS är bristfälligt som beslutsstöd. LOIS används exempelvis för att stämma av att hyresfakturor är korrekta, som stöd vid uppsägning av lokaler, vid framtagande av budget samt långsiktig planering. Ett arbete med att införa autoattest av hyresfakturor har inletts. Dessa fakturor kommer att stämmas av mot de uppgifter som finns registrerade i LOIS. Autoattest innebär en stor effektivisering av administrationen. Dock förutsätter det att LOIS innehåller korrekta uppgifter. Kommunfullmäktige har beslutat att servicenämnden ska tillhandahålla tjänsten att registrera och revidera lokalhyresavtal i LOIS som en frivillig tjänst. För närvarande använder sig åtta förvaltningar av tjänsten. För att LOIS ska utgöra ett bättre beslutsunderlag och att full effekthemtagning ska kunna ske när autoattest införs anser serviceförvaltningen att tjänsten att registrera och revidera lokalhyresavtal i LOIS ska göras obligatorisk.
- Förvaltningarna ansvarar i sin helhet för de egna verksamhetslokalerna. Denna

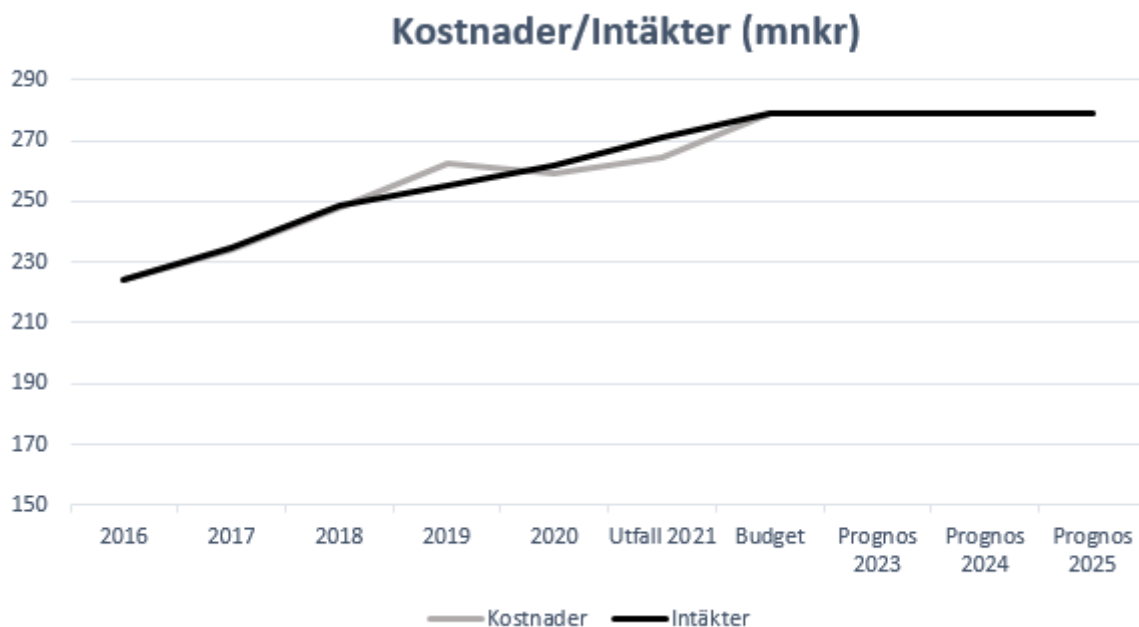
decentraliserade organisation har fördelar och nackdelar. Framförallt det kortsiktiga arbetet med lokaler skulle kunna effektiviseras och kvaliteten ökas genom en samordning inom staden. I kommunfullmäktigens budget 2021 fick kommunstyrelsen och servicenämnden i uppdrag att utreda möjligheterna till en stadsgemensam servicefunktion för hyresgästers behov av löpande drift och underhåll för externt inhyrda lokaler. I arbetet med utredning har många fördelar med en sådan servicefunktion påvisats i likhet med tidigare inrättade stödfunktioner på serviceförvaltningen. En tydlig uppdelning av vad som skulle utföras av varje enskild förvaltning respektive servicefunktionen bör göras. En stadsgemensam servicefunktion föreslås därmed inrättas på serviceförvaltningen. Genom införandet av den kommungemensamma hyresförhandlingsfunktionen har staden fått bättre styrning och kontroll på inhyrning av lokaler. I kommunfullmäktiges budget 2022 utökades uppdraget till att det är funktionen som ska utföra hyresförhandlingarna vid inhyrningar från enskilda värdar. Av tillämpningsanvisningarna framgår också att ”Initialt kommer funktionen att genomföra förhandlingar för vissa avgränsade avtal. Uppdraget kan utökas efter utvärdering.”

- Vid införandet av exempelvis ett nytt it-system eller flytt till en ny lokal koncentreras mycket av arbetet på de tekniska och praktiska frågorna även om det egentligen handlar om en verksamhetsförändring. De resultat man velat uppnå genom förändringen nås inte i samma utsträckning om inte verksamhets- och personalperspektivet beaktats hos mottagarorganisationen. Serviceförvaltningen får ofta önskemål om att även stötta i frågor kopplat till förändringsledning, processöversyn och kommunikation inom ramen för pågående projekt. Eftersom det inte ligger inom tjänsteutbudet blir förvaltningar istället hänvisade till externa konsulter. Serviceförvaltningen ser många kvalitets- och effektivitetsvinster med ett breddat tjänsteutbud för att kunna stötta förändringsprojekt i sin helhet. Det finns också en styrka i att ha denna kompetens internt där kunskapen om stadens verksamhet, mål och arbetssätt finns.
- Staden har en mycket decentraliserad struktur i arbete med lokaler. Det innebär, som nämnts ovan, att förvaltningarna i stora delar bestämmer själva över sina inhyrningar av lokaler. Vissa begränsningar finns som exempelvis innebär att kommunstyrelsens ekonomiutskott ska godkänna större inhyrningar. Det finns dock behov av samordning över förvaltningsgränserna eller där koncernnyttan bör beaktas. Exempel på det är olika former av samlokalisering och samutnyttjande av verksamhetslokaler som förskola/skola, skola/idrott och administration. Dessutom bör beslut om lokalisering av vissa verksamheter fattas på en stadsövergripande nivå. Serviceförvaltningen bedömer att det skulle effektivisera stadens arbete med lokaler om stadsledningskontoret fick ett större mandat styra i vissa lokalfrågor.
- Serviceförvaltningen har byggt om befintlig lokal och anpassat den till ett aktivitetsbaserat arbetssätt. I samband med detta kommer lokalen att samutnyttjas med arbetsmarknadsförvaltningens huvudkontor. Detta skapar en kostnadseffektivitet i och med ökade möjligheter av samutnyttjande av gemensamma ytor. Kontorets utformning kan på sikt även ge möjligheter att vara en av stadens hub'ar för andra medarbetare inom staden på sikt.

- I samband med detta planeras även för gemensam intern service inom det delade kontoret. Möjligheter finns även att utöka detta till samverkan kring vissa serviceinsatser för övriga förvaltningar i samma hus kring praktiska frågor.
- Förvaltningen har påbörjat en samverkan med fem andra av stadens fackförvaltningar kring en gemensam lösning för dataskyddsombud i syfte att skapa en effektivitet och ett lärande över förvaltningsgränserna. Ytterligare samarbeten kring strategiska frågor såsom HR och registratur kan minska sårbarhet och skapa ett bra lärande över förvaltningsgränser initieras.

3 Sammanfattande ekonomisk analys

Serviceförvaltningen är en intäktsfinansierad verksamhet som de senaste åren har haft en stadig tillväxt. År 2019 utgjorde ett trendbrott med stagnerad intäktsutveckling orsakad av en högre grad av automatisering samt vikande volymer. Under pandemi åren 2020 och 2021 har intäkterna återigen ökat, vilket till stor del beror på en ökad efterfrågan på förvaltningens tilläggstjänster. Kommunens ekonomi har på grund av pandemin simulerats med diverse statliga stödinsatser som har gett stadens förvaltningar en stark ekonomi. Under senare år har serviceförvaltningen kunnat konstatera att en god ekonomi bland stadens förvaltningar och bolag leder till ökad efterfrågan på serviceförvaltningens tjänster och främst dess tilläggstjänster. Ekonomiska omvärldsfaktorer leder även till att volymerna i serviceförvaltningens verksamheter är volatila och utgör utmaningar för bemanningsplanering och träffsäkerhet i ekonomiska prognoser.



Under planperioden 2023 - 2025 prognostiseras serviceförvaltningens totala intäkter ligga i nivå med budget 2022. Serviceförvaltningen har ett ständigt pågående arbete med att utveckla

arbetsätt för att jobba smartare och nyttja ny teknik som stöd för mer effektiva arbetsätt. Syftet är att säkerställa en balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Att låta serviceförvaltningen utföra administrativa tjänster ska alltid leda till koncernnytta med sänkta kostnader för stadens övriga nämnder eller bolag till förmån för kärnverksamheterna. Utifrån mer effektiva arbetsätt och prissänkningar beräknas intäkterna för bastjänsterna minska med cirka en procent per år. Bastjänsterna stod 2021 för 56 procent av omsättningen. Intäkter för förvaltningens tilläggstjänster prognostiseras öka med cirka två procent, där förvaltningen räknar med att tjänstepriserna följer SKRs prisindex för kommunal verksamhet. Kostnader för nämnd, administration, utveckling förväntas öka med två procent.

I tabellen nedan återges förvaltningens prognosticerade kostnader och intäkter under planperioden.

År	Kostnader	Intäkter
Prognos 2022	278,5	278,5
2023	278,9	278,9
2024	278,9	278,9
2025	278,9	278,9

3.1 Drift

Kommunstyrelsens genomförde år 2021 en utvärdering av serviceförvaltningens intäktsmodell. Utvärderingen resulterade i rekommendationer som bland annat syftar till att utveckla en intäktsmodell som baseras på ett större antal fasta priser samt ökad tydlighet och transparens. Serviceförvaltningen har som en del i utvecklingen därmed i samråd med stadsledningskontoret startat ett projekt för att utveckla prismodellen för verksamhetsområde ekonomi. Ny prismodell kommer att gälla från 2023. Som ett nästa steg kommer även prismodellen för verksamhetsområde Kontaktcenter utvecklas.

I kommunfullmäktiges budget 2022 uppmanades serviceförvaltningen att till år 2023 sänka priset på de obligatoriska tjänsterna med en procent. Serviceförvaltningen anser att det finns utvecklingsbehov avseende bedömning av effektiviseringar av förvaltningens tjänster för att säkra att effektiviseringen ger reell effekt för stadens övriga förvaltningar och bolag. Sänkta priser isolerat leder nödvändigtvis inte till någon effektivisering, då nuvarande intäktsmodell kräver att hänsyn behöver tas till både pris och volym för att säkra att reell effektivisering sker. I arbetet med ny prismodell inom verksamhetsområde ekonomi ingår att föreslå modell för att realisera framtida effektiviseringskrav.

I utvärderingen av serviceförvaltningens intäktsmodell rekommenderades även att ta ett stadsövergripande grepp för att kunna bedöma reell effektivisering av stadens administration. Serviceförvaltningen instämmer i detta då det inte blir heltäckande att mäta effektiviseringar enbart utifrån mätbara intäkter/kostnader för serviceförvaltningen, utan att mäta effektiviseringarnas genomslag för staden som helhet. I vissa fall när serviceförvaltningen hanterar mer uppdrag, kan det för den enskilda förvaltningen innebära att kostnaden ökar,

men om satsningen räknas hem i hela staden minskar stadens totala administrativa kostnad genom stordriftsfördelar. Att därför enbart mäta effektivisering genom att serviceförvaltningens kostnader ska minska, kan på sikt istället leda till det motsatta, där merarbete istället behöver utföras på de enskilda förvaltningarna med en fördyring för staden som helhet. Effektivisering handlar även om att standardisera och kvalitetssäkra processer och arbetssätt. För att kunna bedöma effekthemtagning inom serviceförvaltningen och för staden som helhet kommer förvaltningen inleda ett arbete med framtagandet av utvecklade nyckeltal för styrning och uppföljning av effektivitet, produktivitet, kvalitet, servicegrad och nöjdhet. Arbetet behöver göras i samarbete med stadsledningskontoret för att boga för stadsövergripande perspektiv och nytta i styrning och uppföljning.

Effektiviseringsvinster och ökad produktivitet eftersträvas också kontinuerligt genom ökad grad av digitalisering och minskad manuell hantering. Framtida vinster av effektivisering är dock svåra att prognostisera då en stor del av åtgärderna sker i centrala system där serviceförvaltningen inte är systemägare.

3.2 Investeringar

Serviceförvaltningen genomför ett omfattande lokalprojekt för att anpassa kontorslokalerna till ett aktivitetsbaserat arbetssätt. Lokalytan minskas och behov av anpassning och anskaffning av viss AV- utrustning och inredning kommer att ske 2022. För kommande år ser inte förvaltningen att det finns behov av en utökad investeringsram.

3.3 Verksamhetsprojekt (Driftprojekt)

4 Lokalförsörjningsplan

4.1 Sammanfattning

Serviceförvaltningens verksamhet är inrymd i en kontorslokal på Palmfeltsvägen i Johanneshov. Fastighetsägare är Atrium Ljungberg som förvärvade fastigheten under 2021 av stadens bolag S.t Erik markutveckling.

Serviceförvaltningen sammanlagda hyresavtal uppgår till 5552 kvm. Hyresavtalen är fördelade på två avtal dels avtal om 5423 kvm som avser kontorslokaler samt dels 129 kvm förråd. Hyresavtalet för kontorslokalerna tecknades juni 2021 och stäcker sig fram till juni 2026. Årshyran för kontorslokalerna uppgår till 16,5 mnkr inkl fastighetskatt och drift (värme/kyla).

Serviceförvaltningen planerar att från juni 2022 övergå till ett aktivitetsbaserat arbetssätt för att på ett effektivt sätt möta det nya arbetslivet med en ökad flexibilitet. I och med detta skapas förutsättningar för att minska kontorsytan ytterligare och en överenskommelse har träffats med arbetsmarknadsförvaltningen om uthyrning av en del av ytan från och med 30 juni 2022 då arbetsmarknadsförvaltningens huvudkontor flyttar in.

Serviceförvaltningen kommer exklusivt nyttja 2881 kvm och arbetsmarknadsförvaltningen

kommer exklusivt nyttja 1280 kvm. Gemensamhetsytan som nyttjas av båda förvaltningar uppgår till 1280 kvm.

Serviceförvaltningen och arbetsmarknadsförvaltningen har träffat en överenskommelse om finansiering av hyreskostnaderna. Serviceförvaltningen har avtal med fastighetsägaren för hela lokalen och fördelar hyreskostnaderna till arbetsmarknadsförvaltningen internt. De båda förvaltningarna svarar för kostnader för sin egen avgränsade del av lokalen, medan kostnader för den gemensamma ytan fördelas enligt en överenskommen nyckel om att serviceförvaltningen bekostar 75 procent av de gemensamma kostnaderna och arbetsmarknadsförvaltningen 25 procent.

Under dessa förutsättningar, minskning av yta, samt vid ett samutnyttjande av lokalen, uppskattas att kvadratmeterytan per medarbetare gå från cirka 15,9 kvm/anställd till cirka 11,3 kvm/anställd.

I samband med anpassningen för gemensamt lokalutnyttjande sker en ombyggnad. Kostnader för detta uppgår till cirka 12 mnkr och kommer att finansieras som ett hyrestillägg under avtalstiden.

Hyrestillägget fördelas enligt följande:

- För den yta om 2 881 kvadratmeter som serviceförvaltningen nyttjar exklusivt har ombyggnader för 6,0 mnkr gjorts.
- För den yta om 1 270 kvadratmeter som arbetsmarknadsförvaltningen nyttjar exklusivt har ombyggnader för 4,0 mnkr gjorts.
- För den yta om 1 280 kvadratmeter som serviceförvaltningen och arbetsmarknadsförvaltningen nyttjar gemensamt har ombyggnader för 2,0 mnkr gjorts.

Serviceförvaltningen har också ett separat avtal för nyttjanderätt av gemensamhetslokaler i anknytning till kontorslokalerna. Nyttjanderätten avser bland annat konferensanläggning och cykelförråd. Hyran för nyttjanderätten som även den kommer att delas med arbetsmarknadsförvaltningen uppgår till 156 tkr/år.

Förvaltningen har ändamålsenliga lokaler för sin verksamhet som väl går att anpassa till framtida förändrade behov och variationer kring antal anställda och förvaltningen bedömer inte att det finns skäl att söka nya.

4.2 Planeringsförutsättningar

Serviceförvaltningen ser inga kommande behov av lokaler utöver nuvarande befintlig lokal. Verksamhetens administrativa inriktning gör att det är en fördel att även fortsättningsvis bedriva all verksamhet från ett kontor. Övergång till aktivitetsbaserat kontor ger möjligheter till samutnyttjande med andra förvaltningar inom staden.

4.3 Bedömd hyreskostnadsutveckling

År 2022 beräknas serviceförvaltningen egna hyreskostnader uppgå till 13,5 mnkr exkl. indextillägg och inkl. en hyresrabatt på 1,9 mnkr. Tillkommande hyrestillägg för hyresgäst Anpassning beräknas uppgå till cirka 1,1 mnkr/år under åren 2022-2026.

Genom den överenskommelse som träffats med arbetsmarknadsförvaltningen från och med 30 juni 2022 minskar förvaltningens hyreskostnad med cirka 30 procent. Nedan redovisas serviceförvaltningens egna hyreskostnader för kontorslokalen de närmaste åren.

	Hyra	Fastighetskatt	Värme/kyla m.m	Hyrestillägg	Ränta ombyggnad	Totalt per år
2021-halvår	5 425 712 kr	512 262 kr	424 898 kr	2 768 181 kr	39 648 kr	9 170 701 kr
2022	10 613 012 kr	874 552 kr	725 400 kr	1 123 036 kr	46 432 kr	13 382 432 kr
2023	10 374 600 kr	724 580 kr	601 006 kr	1 073 789 kr	23 489 kr	12 797 464 kr
2024	10 374 600 kr	724 580 kr	601 006 kr	1 073 789 kr	15 973 kr	12 789 948 kr
2025	10 374 600 kr	724 580 kr	601 006 kr	1 073 789 kr	8 456 kr	12 782 431 kr
2026-halvår	5 187 300 kr	362 290 kr	300 503 kr	536 894 kr	1 409 kr	6 388 396 kr

4.4 Samverkan

I samband med tidigare omförhandling av nuvarande hyresavtal beslutades att övergå till ett flexibelt och aktivitetsbaserat arbetssätt. En del av lokalen har i och med detta identifierats som lämplig för annan kontorsverksamhet och en överenskommelse har träffats med arbetsmarknadsförvaltningen om att flytta in sitt förvaltningskontor i lokalen. Båda förvaltningarna ser i och med detta stora möjligheter till samutnyttjande av gemensamma ytor, såsom matsal och andra öppna kontorsytor vilket ger ett bra och effektivt nyttjande av lokalerna samt möjligheter att samnyttja andra resurser.

Serviceförvaltningen kommer exklusivt nyttja 2881 kvm och arbetsmarknadsförvaltningen kommer exklusivt nyttja 1280 kvm. Gemensamhetsytan som nyttjas av båda förvaltningar uppgår till 1280 kvm.

Serviceförvaltningen och arbetsmarknadsförvaltningen har träffat en överenskommelse om finansiering av hyreskostnaderna. Serviceförvaltningen har avtal med fastighetsägaren för hela lokalen och fördelar hyreskostnaderna till arbetsmarknadsförvaltningen internt. De båda förvaltningarna svarar för kostnader sin egen avgränsade del av lokalen, medan kostnader för den gemensamma ytan fördelas enligt en överenskommen nyckel om att serviceförvaltningen bekostar 75 procent av de gemensamma kostnaderna och arbetsmarknadsförvaltningen 25 procent.

Under dessa förutsättningar, minskning av yta, samt vid ett samutnyttjande av lokalen, uppskattas att kvadratmeterytan per medarbetare går från ca 15,9 kvm/anställd till ca 11,3 kvm/anställd.

I en framtid ser serviceförvaltningen positivt på att utreda möjligheter att upprätta en så kallad "hub" i lokalen, för att i mindre utsträckning kunna erbjuda stadens övriga verksamheter väl utrustad lokal för tillfälligt arbete.

4.5 Kommunal verksamhet - annan än pedagogisk verksamhet

4.5.1 Nuläge 31 januari 2022

Serviceförvaltningens verksamhet är inrymd i en kontorslokal på Palmfeltsvägen i Johanneshov. Fastighetsägare är Atrium Ljungberg som förvärvade fastigheten under 2021 av stadens bolag S.t Erik markutveckling.

Lokalen är väl anpassad för verksamheten och från halvårsskiftet 2022 kommer lokalen även inrymma arbetsmarknadsförvaltningens huvudkontor och anpassas till gemensamt nyttjande under våren 2022.

Serviceförvaltningen sammanlagda hyresavtal uppgår till 5552 kvm. Hyresavtalen är fördelade på två avtal dels avtal om 5423 kvm som avser kontorslokaler samt dels 129 kvm förråd. Hyresavtalet för kontorslokalerna tecknades juni 2021 och sträcker sig fram till juni 2026. Årshyran för kontorslokalerna uppgår till 16,5 mnkr inklusive fastighetsskatt och drift (värme/kyla).

Serviceförvaltningen kommer exklusivt nyttja 2881 kvm och arbetsmarknadsförvaltningen kommer exklusivt nyttja 1280 kvm. Gemensamhetsytan som nyttjas av båda förvaltningar uppgår till 1280 kvm.

Serviceförvaltningen har också ett separat avtal för nyttjanderätt av gemensamhetslokaler i anknötning till kontorslokalerna. Nyttjanderätten avser bland annat konferenslokaler och cykelförråd. Hyran för nyttjanderätten som även den kommer att delas med arbetsmarknadsförvaltningen uppgår till 156 tkr/år.

4.5.2 Lokalbehov för annan kommunal verksamhet

Serviceförvaltningen ser inga kommande behov av lokaler utöver nuvarande befintlig lokal. Verksamhetens administrativa inriktning gör att det är en fördel att även fortsättningsvis bedriva all verksamhet från ett kontor. Övergång till aktivitetsbaserat kontor ger möjligheter till samutnyttjande med andra förvaltningar inom staden.

4.5.3 Planerade lokalförändringar för år 2023-2030 (första planeringsperioden)

Förvaltningen ser i dagsläget inget behov av ytterligare lokaler för sin verksamhet förutom befintlig administrativ lokaler.

4.5.4 Planerade lokalförändringar för åren 2031-2040 (andra planeringsperioden)

Förvaltningen ser i dagsläget inga planerade förändringar för verksamhetens inriktning som skulle ge behov av andra typer av lokaler än administrativa kontorslokaler.

Nuläge 31 januari 2022

Lokalförändringar enskilt driven förskola eller fristående skola

4.6 Övrig information

4.6.1 Lokaler vars hyresavtal är uppsägningsbara inom tre år

Hyrestiden för förråd om 129 kvm är uppsägningsbart efter 2023-12-31.

4.6.2 Särskild redovisning av vissa lokalprojekt

5 Övriga redovisningar