

**Handläggare**  
Maria Wedenlid**Till**  
Servicenämnden 2023-01-31

## **Verksamhetsplan 2023 för Servicenämnden**

### **Förslag till beslut**

1. Servicenämnden godkänner verksamhetsplanen 2023 inklusive bilagor och överlämnar den till kommunstyrelsen för godkännande.
2. Servicenämnden anmäler omslutningsförändringar om 299,3 mnkr.
3. Servicenämnden begär budgetjustering om 8,8 mnkr avseende driftskostnadsneutralisering av ökade personalomkostnadspålägg.
4. Servicenämnden begär budgetjustering om 3,0 mnkr för driftskostnader avseende utredning och etablering av omsättningslager.
5. Servicenämnden begär budgetjustering om 1,85 mnkr för inrättande av en hållbarhetsfunktion.

Charlotte Goliath  
Förvaltningschef**Servicenämnden**

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>4</b>
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden .....	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 Alla barn och ungdomar ska ges möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid .....	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2 Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan .....	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst .....	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet .....	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv .....	15
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning .....	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring .....	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar .....	17
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3 Stockholm ska vara en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar .....	18
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarens hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer .....	19
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla .....	19
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd .....	21
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb .....	33
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med .....	33
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb .....	34

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden .....	35
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser .....	38
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt .....	39
<b>Redovisning av ekonomi.....</b>	<b>41</b>
Nämndens ekonomiska förutsättningar .....	41
Investeringar .....	42
Försäljningar av anläggningstillgångar.....	43
Resultatenheter .....	43
Verksamhetsprojekt (driftprojekt) .....	43
Budgetjusteringar.....	43
Omslutningsförändringar .....	44
Medel för lokaländamål.....	44
Övriga ekonomiska redovisningar.....	44
<b>Systematiskt kvalitetsarbete.....</b>	<b>44</b>
<b>Övrigt .....</b>	<b>46</b>

## **Bilagor**

*Bilaga 1: Bilaga 1 Blankettset*

*Bilaga 2: Bilaga 2 - Plan för upphandling 2023*

*Bilaga 3: Bilaga 3 - Ansökan om budgetjusteringar för särskilda ändamål*

*Bilaga 4: Bilaga 4 Servicenämndens system för intern kontroll 2023*

*Bilaga 5: Bilaga 5 Vasentlighets- och riskanalys samt internkontrollplan 2023*

*Bilaga 6: Bilaga 6 Kompetensförsörjningsplan 2023-2025*

*Bilaga 7: Bilaga 7 Kompetensutveckling 2023*

*Bilaga 8: Bilaga 8 Tjänsteutbud och prislista 2023 Bolag*

*Bilaga 9: Bilaga 9 Tjänsteutbud och prislista 2023 Förvaltningar*

## Inledning

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

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

### **Servicenämndens uppdrag och organisation**

Servicenämnden 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 vägledning och information från framförallt Kontaktcenters tjänster.

Servicenämnden arbetar, inom ramen för uppdraget, med att effektivisera stadens administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag. Servicenämnden ska säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Finansiering och prissättning av servicenämndens tjänster utgår från självkostnad och utvecklas för att öka transparens och möjliggörande av fortsatta effektiviseringsvinster med bibehållen kvalitet.

Att utveckla stadens administrativa funktioner på ett kostnadseffektivt och kvalitativt sätt kräver att utvecklingsinsatser görs i samarbete mellan serviceförvaltningen, processägare inom stadsledningskontoret och serviceförvaltningens kunder utifrån respektive roller. Förvaltningen prioriterar därmed att förstärka relation, dialog och samarbetsformer med dessa roller i syfte att utveckla de administrativa funktionerna.

Servicenämnden ansvarar för stadens ekonomi- och löneadministration, upphandlingsstöd och genomförande av centralupphandlingar samt för stadens inköpssupport och e-handelsstöd. Nämnden är också ansvarig för inköpskategorierna elkraft, livsmedel och måltider samt inredning.

Inom nämndens ansvarsområde finns stadens interna konsultstöd inom rekrytering, lokalplanering och hyresförhandlingsfunktion, samt webb- och kommunikation. Nämnden har ansvaret för Kontaktcenter Stockholm som vägleder och svarar på invånarens frågor om stadens verksamheter och service. Genom att vara ett kompetenscentrum med såväl bred som djup kompetens inom verksamhetsområdena kan förvaltningen tillhandahålla stöd och service som möter kundernas och stadens behov.

Förvaltningen är organiserad i åtta avdelningar varav sex är verksamhetsområden och två är interna, utvecklingsavdelningen samt administrativa avdelningen. Fyra av verksamhetsområdena har uppdrag som i huvudsak är obligatoriska för stadens övriga nämnder, såsom lönehantering, fakturering, centrala upphandlingar och e-handel samt Kontaktcenter. Inom Kontaktcenter ingår även enheten webb- och kommunikationsstöd. Två verksamhetsområden erbjuder enbart frivilliga tjänster vilka utgörs av rekrytering respektive lokalfrågor.

Förvaltningens ledning och medarbetare arbetar utifrån en gemensam vision; tillsammans med stadens förvaltningar och bolag - för bästa service i en stad för alla! Förvaltningens ledning och medarbetare arbetar även utifrån den gemensamma värdegrunden KÖRA som står för kompetens, öppenhet, respekt och ansvar.

Förvaltningens verksamhetsidé är att effektivisera stadens administration. Det görs genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödjande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag. Förvaltningen arbetar nära kunder och stadens ledning och utvecklar tjänsterna utifrån kundernas och medborgarnas behov. Tjänsterna ska vara enkla att använda, prisvärda och av hög kvalitet. Förvaltningen ska ha en hög tillgänglighet och ett mycket gott bemötande.

### **Styr- och samverkansmodell mellan kommunstyrelsen och servicenämnden**

Kommunstyrelsens strategiska råd för verksamhet inom servicenämnden fattar beslut kring uppdrag och inriktning, som ligger till grund för nämndens arbete inom samtliga verksamhetsområden. Tillämpningsanvisningar gällande omfattning, inriktning och avgränsningar för funktionen utfärdas av stadsdirektören. Det strategiska rådet hanterar den strategiska riktningen och färdplanen för hur serviceförvaltningen ska realisera de politiska målen. På nivån under, verksamhetsråden, deltar stadsledningskontorets processägare och där lyfts verksamhetsfrågor för beslut samt eventuella nya uppdrag, vägval och principer. Ett syfte med verksamhetsråd är även systematiskt erfarenhetsutbyte, tolkning och förtydligande av budgetuppdrag, formalisering och förankring av uppdrag, finansiering av tjänster samt utvecklingsarbete. Vid oklarheter om ansvarsförhållanden eller vid gränsdragningsfrågor ska aktuellt verksamhetsråd bereda ett ärende till strategiska rådet för beslut.

Med utgångspunkt från kommunfullmäktiges budget 2023 kommer serviceförvaltningen under året att etablera en operativ stödfunktion, i syfte att primärt stödja facknämndernas arbete med digitalisering. För att etablera processägandeskap i enlighet med styr- och samverkansmodell för serviceförvaltningens nya uppdrag behöver ett nytt verksamhetsråd inrättas. Serviceförvaltningen förslår i enlighet med protokoll från strategiska rådet den 10 november 2022 att det nya verksamhetsrådet inrättas vid stadsledningskontorets avdelning för it och digitalisering som tillika får processägandeskapet för den operativa stödfunktionen.

Styr- och samverkansmodellen kommer under året även utvecklas inom ramen för projekt reviderad prismodell inom Kontaktcenter Stockholm.

### **Verksamhetsåret 2023**

Förvaltningen kommer under året, utöver ordinarie kärnverksamheter och uppdrag, att fokusera på att utveckla verksamhetens kundfokus, kundnöjdhet och en kvalitativ och jämn service. En del i förstärkt kundfokus är utveckling av förvaltningens e-tjänster och kunskapsbaser i förvaltningens ärendehanteringssystem. Syftet är att förbättra det interna handläggarstödet samt erbjuda effektiv hjälp till självhjälp för kunderna.

I kommunfullmäktiges budget 2022 har servicenämnden fått i uppdrag att genom effektivisering erbjuda nuvarande obligatoriska tjänster med en prissänkning om motsvarande en procent. Förvaltningen har arbetat fram ett förslag på förändringar i prislistan 2023 som biläggs detta ärenden. Förslaget har processats med processägare inom stadsledningskontoret

och justerats så att samsyn råder kring planerade prisförändringar. Under 2022 genomfördes ett projekt för revidering av prismodell inom verksamhetsområde Ekonomi. Projektet resulterade i bland annat en ny prismodell med ett fast pris per tjänsteområde vilken har använts som beräkningsgrund för berörda delar i prislista 2023.

Serviceförvaltningen kommer i samarbete med processägarna och i enlighet med kvalitetsprogrammets intentioner, inleda arbetet med peka ut riktning, ambitionsnivå samt strategiska fokusområden för servicenämndens fortsatta utveckling av tjänsteutbud till stadens förvaltningar och bolag. Arbetet kommer utgå från serviceförvaltningens bedömning av identifierade utmaningar, sårbarheter och behov inom kommunkoncernens administrativa funktioner. Serviceförvaltningen kommer föreslå möjliga åtgärder till utveckling i syfte att frigöra resurser för kärnverksamheterna inom förvaltningar och bolag.

Förvaltningen kommer från den 1 januari ta emot införandeprojektet av stadens kontaktcenterplattform (KCP) i förvaltning. Första delen av 2023 kommer fokus vara att etablera förvaltningsuppdraget och organisering enligt objektstyrningsmetodiken pm3.

Under första halvåret kommer utveckling av prismodell, uppdragsbeskrivning och styr- och samverkansmodell inom verksamhetsområde Kontaktcenter att genomföras. Arbetet kommer ske i nära samarbete med processägare inom stadsledningskontoret.

Serviceförvaltningen har från 2023 fått ett nytt uppdrag i att samordna kommunkoncernens arbete med beredskapslager. Uppdraget innebär att överta etablerad drift av omsättningslager för visst medicinskt skydds- och förbrukningsmateriel samt att utreda och påbörja etablering av ett centralt omsättningslager för vissa livsmedel och vissa förbrukningsvaror i syfte att höja stadens beredskapsförmåga. Det nya uppdraget kräver nära samarbete med stadsledningskontoret och övriga berörda förvaltningar samt utredning av organisering och finansiella förutsättningar för serviceförvaltningen.

Ledarskapet ska präglas av de kompetenser som beskrivs i stadens chefsprofil. En långsiktig plan för utvecklingsinsatser för att stärka cheferna i bland annat tillitsbaserat ledarskap påbörjas under året. Vidare kommer en omfattande insats för att stärka medarbetarnas digitala mognad, för att möta ökade och förändrade krav på digital kompetens att intensifieras under året.

Förvaltningen är stadens kompetenscenter som både har en stor bredd i tjänsteutbudet men även ett djup vad det avser särskilda kompetensområden. För att ge kvalificerad service, i rätt tid och utifrån kundernas behov, har förvaltningen en ständig utmaning med att dimensionera antalet anställda utifrån kundernas efterfrågan samt fluktuerade volymer som påverkar bemanningen. Förvaltningen konstaterar också att rekryteringsmöjligheterna inom vissa kompetensområden är begränsade, en situation som väntas fortgå under 2023.

Dimensioneringen är särskilt utmanande för verksamhetsområde lokalplanering, rekrytering och upphandlingsstöd som helt verkar på konkurrensutsatt marknad med frivilliga tjänster.

### **Verksamhetsområde ekonomi**

Verksamhetsområdet är Stockholms stads gemensamma ekonomiadministration. Verksamheten erbjuder stadens förvaltningar och bolag kvalificerade tjänster till konkurrenskraftiga priser. Tillsammans med kunder och processägare arbetar verksamheten

med att kontinuerligt förbättra och utveckla de gemensamma ekonomiadministrativa processerna utifrån kundernas behov och med syfte att effektivisera dessa för staden som helhet. Målet med utvecklingsarbetet är att frigöra ytterligare resurser för kundernas kärnverksamhet.

Verksamheten följer omvärldens förändringar inom ekonomiområdet och en ökad digitalisering kan minska kostnader, korta ledtider och öka andelen korrekta transaktioner. Att öka den digitala hanteringen är därför centralt i en effektivare ekonomiadministration.

Som en följd av personalomsättning inom förvaltningarna, minskar kunskapsnivån avseende vissa processer i det gemensamma ekonomisystemet i staden som helhet. Detta gäller särskilt de processer där verksamheten har sina uppdrag och därmed sina nyckelkompetenser. Detta ökar kraven på verksamheten att kunna ge kunderna kvalificerad vägledning. Det förutsätter att verksamhetens medarbetare har kompetens kring kundservice, kundsupport och förståelse för kundernas verksamhet. Genom att tillhandahålla generella och specialutformade utbildningar samt genomföra arbetsmöten kan verksamheten även bidra till att lyfta stadens samlade kompetens.

#### **Verksamhetsområde lön och pension**

Löneadministrationen erbjuder stadens förvaltningar tjänster som omfattar bland annat administration av löneutbetalningar, registrering av anställningsuppgifter vid nyanställning och avslut, avvikelser och tidrapportering samt manuell registrering av underlag som inte omfattas av elektronisk självregistrering.

Pensionsadministrationen erbjuder förvaltningar och bolag handläggning av pensions- och försäkringsfrågor, vilket omfattar handläggning och godkännande av kommunala ålders- och efterlevandepensionsförmåner samt stadens del av avtalsförsäkringar.

Verksamhetsområdet har även uppdraget att samordna stadens rapportering kring arbetsställekoder till Statistiska centralbyrån samt administration av stadens hedersbelöningar.

Verksamheten bidrar med insatser och stöd för att öka kunskapen och kompetensen hos kunderna när det gäller elektronisk lönerapportering. Detta syftar till att minska felrapportering och dubbelarbete hos kunder.

#### **Verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholm**

Kontaktcenter ger invånare och företagare vägledning och information om de flesta av stadens verksamheter. Invånare och företagare får god service med hög tillgänglighet och en enkel och tydlig kanal för snabb information och likvärdig kvalificerad service.

Kontaktcenteruppdraget omfattar de enligt kommunfullmäktiges beslut obligatoriska tjänsterna avseende äldreomsorg, funktionsnedsättning samt skol- och förskolefrågor, allmänna frågor om Stockholms stad via Stockholm Direkt samt e-tjänstsupport. Vidare kan nämnder och bolag teckna tilläggsöverenskommelser om kontaktcentertjänster gällande verksamhetsspecifika frågor inom staden. Via enheten webb- och kommunikationsstöd erbjuds tjänster som webbutveckling och publiceringsstöd samt tillgänglighetsanpassning av information på stadens webbplatser i enlighet med gällande lagkrav. Enheten erbjuder även utbildning för lokala webbredaktörer.

I samverkan med nämnder och uppdragsgivare utvecklas arbetssätt och formerna för kommunikation för att stockholmarna ska få den information som de behöver för att kunna välja rätt stöd och service, utförare, boendeform eller skola.

Verksamheten utvecklar kontinuerligt systemstöd och kompetens samt arbetsformer för en modern kundserviceverksamhet. Kontaktcenter som en gemensam väg in till staden möjliggör att resurser inom kundernas kärnverksamhet kan frigöras för andra individnära insatser

#### **Verksamhetsområde upphandling och inköp**

Utveckling av stadens upphandlingsverksamhet är prioriterat och upphandlingarna ska användas som ett medel i att driva utvecklingen i en jämlik, rättvis och ekologiskt hållbar riktning. Upphandlingskompetensen ska stärkas för att ytterligare kunna stötta stadens nämnder och bolag i deras upphandlingsarbete. Verksamhetsområdet tillhandahåller utbildning, support och stöd inom upphandling och inköp samt förstärker arbetet med avtalsförvaltning. Verksamheten ansvarar även för kommunkoncernens inköpskategorier för livsmedel och måltider, elkraft och inredning. Förvaltningen ska bidra till ökad samordning inom stadens inköpsverksamhet.

En av de utmaningar verksamhetsområdet står inför är hur upphandlingsprocessen och avtalsuppföljningen kan användas för att i ökad utsträckning ställa krav på viktiga kvalitetsmått som utbildningsnivå, bemanning och yrkesmässig förmåga att leverera det staden har beställt. Vidare ska ökad möjlighet att ställa sociala krav och arbetsrättsliga kontraktsvillkor i nivå med svenska kollektivavtal vara en viktig del i utvecklingen av nämndens arbete med upphandling.

Förvaltningens insatser förväntas resultera i att upphandlade tjänster och varor uppfyller såväl ekonomisk och social hållbarhet som klimatambitioner. Staden ska även ha möjlighet att nå sina mål om ekologiska måltider och livsmedel samt mål om en lägre klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider.

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 samt andelen plastprodukter och plastförpackningar i sortimenten ska minska.

#### **Verksamhetsområde lokalplanering**

Lokalplanering är stadens beställarstöd i lokalfrågor och erbjuder resurseffektiva lösningar utifrån beställarens behov. Verksamheten är en resurs för att stödja förvaltningar och bolag i effektiv lokalanvändning och att säkra resurseffektiva lokalkostnader. Lokalplanering stärker staden som beställare av verksamhetslokaler och i rollen som hyresgäst. Verksamheten är även systemförvaltare för stadens lokaladministrativa system LOIS och svarar för den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen på uppdrag av stadsledningskontoret.

#### **Verksamhetsområde rekrytering**

Rekrytering tillhandahåller rekryteringstjänster till självkostnadspris till alla stadens förvaltningar och bolag. Verksamheten utvecklas tillsammans med stadens förvaltningar och



bolag. Kund- och kandidatupplevelsen är högt prioriterad i uppdragen och följs upp löpande. Kunderna ska uppleva ett kvalificerat stöd i sina rekryteringsbeslut och se verksamhetsområdet som förstahandsvalet när rekryteringsstöd köps.

Verksamheten håller även utbildningar i kompetensbaserad rekrytering och alla uppdrag utförs enligt stadens kompetensbaserade rekryteringsprocess.

Verksamheten kommer att ha ett starkt fokus på fördomsmedveten rekrytering i samtliga uppdrag även kommande år. Som ett led i detta genomförs ett pilotprojekt med rekrytering utan personligt brev förankrat med personalstrategiska avdelningen på stadsledningskontoret.

### **Utvecklingsavdelningen**

Utvecklingsavdelningen har uppdraget att leda och driva förvaltningsövergripande verksamhetsutveckling i samarbete med övriga avdelningar inom serviceförvaltningen. Avdelningen ansvarar för styrning- och uppföljning, informationssäkerhet och dataskydd samt strategisk- och operativ it och telefoni.

Utvecklingsavdelningen har rollen som motor och verkar tvärfunktionellt med både chefer och medarbetare inom övriga verksamhetsområden. En stor del av utvecklingsuppdragen inom avdelningen har en digital agenda och är kopplade till stadens centrala system, kontaktcenterplattformen samt förvaltningens egna ärendehanteringssystem. Avdelningen ansvarar för styrmodell och objektägande i förvaltning och utveckling av de system och plattformar förvaltningen har ägandeskap för.

Utvecklingsavdelningen är förvaltningens naturliga nod för uppnå synergier inom förvaltningen och mellan verksamhetsområdena i syfte att öka kvaliteten för serviceförvaltningens kunder.

### **Administrativa avdelningen**

Administrativa avdelningen ansvarar för förvaltningens interna administration. Avdelningen ger nämnd, förvaltningsledning och verksamhetsområdena stöd och service, samordnar förvaltningsövergripande frågor samt tar fram, utvecklar och förvaltar förvaltningsgemensamma processer. Avdelningen arbetar också för att förvaltningen följer och införlivar gällande lagstiftning, reglementen och policys. Avdelningens ansvarsområden omfattar nämndhantering, registratur, budget, ekonomiuppföljning, statistik och fakturering av förvaltningens tjänster. Avdelningen ansvarar även för intern kontroll, HR-frågor, lokal- och inköpsfrågor samt intern service.

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

Servicekommittén ska inom ramen för målet *Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden* bidra till att stadens medborgare och brukare får en bra och likvärdig service. Förvaltningen ska erbjuda en lättillgänglig och saklig information samt ge vägledning om ett stort antal verksamheter inom staden.

Nämndens insatser förväntas underlätta för barn och deras vårdnadshavare genom Kontaktcenters service och information om frågor gällande förskola och skola, kulturskola

och sommarkoloniverksamhet. Kontaktcenter ger även vårdnadshavarsupport gällande Skolplattformen.

Att klara skolan är den enskilt viktigaste faktorn för att barn ska kunna bygga sig ett gott liv. En likvärdig skola är en förutsättning för att alla elever ska få möjlighet att lyckas. Förvaltningens verksamhetsområde rekrytering skräddarsyr utbildningar i kompetensbaserad rekrytering på uppdrag av beställande förvaltningar. Detta bidrar till att stadens rekryterings- och kompetensförsörjningsprocess är väl känd och används i staden för att attrahera och anställa lärare och rektorer till stadens förskolor och skolor med hög kvalitet.

Kontaktcenter informerar kring funktionshinderfrågor och överförmyndarfrågor som kan underlätta i vardagen för stockholmare i behov av stöd. Kontaktcenter har även trafikkontorets uppdrag att utfärda parkeringstillstånd för rörelsehindrade (PRH).

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

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

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

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

Nämndens insatser förväntas underlätta för barn och deras vårdnadshavare genom Kontaktcenters uppdrag om grundskola, gymnasieskola, grundsärskola och gymnasiesärskola samt kulturskola och support till vårdnadshavare gällande Skolplattformen.

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

Uppdraget innefattar även att ge informationen om vad som gäller för barn med funktionsnedsättning och deras rättigheter, stadens utbud av resurser och serviceformer. Vårdnadshavare får support kring inloggningsrelaterade och handhavandefrågor för flera av de system som används inom området förskola och skola.

Under 2022 överfördes ansvaret för samordningen av sommarkoloniverksamheten till kulturförvaltningen. Kontaktcenter kommer under 2023 initiera ett samarbete kring översyn av Kontaktcenters ansvar och uppdrag inom ramen för de nya förutsättningarna för tydliga gränssnitt, informationsuppdrag och prissättning. Förvaltningen ska även bistå Kulturnämnden i att utreda möjligheter för att öka antalet kolloplatser.


Vidare ska Kontaktcenter tillsammans med förskolenämnden etablera en nära samverkan för fortsatt utveckling av uppdragen för förskola, både gällande stadsdelsnämndernas ansvar och vad som gäller de fristående förskolorna, med fokus på att vårdnadshavare ska få

kvalitetssäkrad information och vägledning via Kontaktcenter.

Förvaltningen ska så långt som möjligt tillhandahålla informationen så att den är lättillgänglig och likvärdig för alla. Detta oavsett var man bor, om man behöver kommunicera på ett annat språk än svenska eller om servicen på annat sätt behöver anpassas till medborgarnas olika behov.

Genom Kontaktcenters telefonisystem fås kontinuerlig statistik som visar andel nöjda kunder och graden av tillgänglighet per svarsgrupp, vilket ger möjlighet till utveckling av arbetssätt och tjänster för att möta olika kundgruppers behov av tillgänglighet kontra lösningsgrad.

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 har bäring på barnkonventionen beaktas i centralupphandlingar.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Kultur nämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna och servicenämnden utreda möjligheter för att öka antalet kolloplatser	2023-01-01	2023-06-30

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

### Förväntat resultat

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande barn- och skolfrågor ska vara hög och stabil.	85 %		År
I centralupphandlingar som berör stadens förskolor ställs krav i enlighet med kemikaliesmart förskola i Kemikalieplanen.	100 %		Tertial

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

Nämndens insatser förväntas underlätta när Stockholm rekryterar till förskola och skola. Det bidrar till möjligheter för fler förskolor att minska storleken på barngrupper och öka personaltätheten vilket bidrar till att fler barn får den utveckling de har rätt till.

Att klara skolan är den enskilt viktigaste faktorn för att barn ska kunna bygga sig ett gott liv. En likvärdig skola är en förutsättning för att alla elever ska få möjlighet att lyckas. Förvaltningens verksamhetsområde rekrytering skräddarsyr utbildningar i kompetensbaserad rekrytering på uppdrag av beställande förvaltningar. Detta bidrar till att stadens rekryterings- och kompetensförsörjningsprocess är väl känd och används i staden samt bidrar till att attrahera och anställa behöriga lärare och rektorer till stadens förskolor och skolor.

Samtliga skolor i staden har möjlighet att köpa kvalificerat stöd i sina rekryteringar till självkostnadspris för att frigöra sina resurser till sin kärnverksamhet. Detta bidrar till kvalitetssäkrade och fördomsmedvetna rekryteringar där kandidaterna får besked. Det finns ett särskilt anpassat rekryteringspaket för lärarrekruteringar.

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till att staden kan öka andelen utbildad personal inom förskolan och skolan.

### Förväntat resultat

Genom serviceförvaltningen rekrytering ges stadens förskolor och skolor möjlighet att kvalitetssäkert öka anställningen av utbildad personal i form av rektorer, biträdande rektorer, legitimerade förskollärare och utbildade barnskötare samt fler behöriga lärare.


Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Antal stadsdelsförvaltningar som anlitar serviceförvaltningen rekryterings tjänster för rekrytering av utbildad personal inom verksamhetsområde förskola ska öka	11		År

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

Nämndens uppdrag till stadsdelsnämnderna, gällande funktionshinderfrågor, omfattar information om hur invånare under 65 år med funktionsnedsättning får rätt hjälp, vilka insatser staden erbjuder eller vad som gäller via regionen eller försäkringskassan, samt hur beslut kan omprövas.

Vidare har nämnden uppdrag för överförmyndarnämnden att ge information och vägledning i frågor gällande god man, förvaltare och förmyndare samt ge information om arvoden, informationsmaterial och ansökningsblanketter. I uppdraget ingår även att utfärda förvaltarfrihetsbevis.

Kontaktcenter verkar i samarbete med berörda förvaltningar för att utveckla enkla och likvärdiga kontaktvägar till staden gällande det sociala området. Om Kontaktcenter används som samlad kanal till staden gällande information och vägledning för frågor inom såväl funktionshinder- som socialpsykiatriområdet kan detta bidra till en mer effektiv administration inom staden som helhet. Det ger stadsdelsförvaltningarna möjlighet att frigöra resurser och kompetens för individnära handläggning och uppföljning och därmed mer tillgänglig service för invånarna.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Servicenämnden ska i samarbete med socialnämnden och i samråd med stadsdelsnämnderna utreda Kontaktcenter som en väg in för alla Stockholmare inom det sociala området	2023-01-01	2023-04-30

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

### Beskrivning

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

Enheten webb- och kommunikationsstöd inom Kontaktcenter tillgänglighetsanpassar, på uppdrag av förvaltningar och bolag, dokument och information som publiceras på stadens webbplatser. Verksamheten bidrar till att webbpubliceringar följer lagkraven gällande tillgänglighet till digital offentlig service.

### Förväntat resultat

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

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande funktionshinder och överförmyndarfrågor ska vara hög och stabil.	85 %		År
Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Kontaktcenter som sin första kontakt gällande information och vägledning om funktionshinderfrågor.	4		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra upphandling av ett systemstöd som stöder hela stadens beställningsprocess av persontransporter	2022-01-01	2023-08-31
Förvaltningen ska implementera nytt systemstöd samt nya arbetssätt för stadens beställningsprocess av persontransporter.	2023-01-01	2023-12-31
Förvaltningen ska inför lansering av stadens nya intranät tillgänglighetsanpassa förvaltningens publicerade information på intranät och kundwebben enligt gällande lagkrav	2022-01-01	2023-03-31

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

Nämndens insatser via Kontaktcenter, Äldre Direkt omfattar att ge information och vägledning för äldre och anhöriga om äldreomsorgsformer, utbud, gällande regelverk, boendemöjligheter, vikten av att stå i bostadskö och regler om bostadstillägg med mera.

Servicen innefattar även att informera om möjligheten att jämföra olika alternativ för att skapa valfrihet för den enskilde.

Via Kontaktcenter, Äldre direkt får stadens äldre och anhöriga information och vägledning om utbudet av äldreomsorg, stödformer och hjälpmedel samt avgifts- och fakturafrågor. Äldre direkt besvarar frågor om hemtjänstutförare, hemvårdsbidrag, anhörigstöd, vilka aktiviteter för äldre som erbjuds i stadens regi, frågor angående boendeformer och utförare samt om fakturor och avgifter.

Äldre direkt ger information om trygghetslarm och ansökningarna förmedlas till Stockholms Trygghetsjour inom äldreförvaltningen. Kontaktcenter har även uppdraget att fördela utomkommunala ansökningar om särskilt boende mellan stadsdelsförvaltningarna.

Verksamheten samverkar med stadsdelsförvaltningarna och äldreförvaltningen för att utveckla uppdrag och processer som kan bidra till en hög tillgänglighet för invånarna. Inom ramen för samarbetet identifieras möjligheter till förenklade kontaktvägar och till en kvalitetssäkrad service.

Via Kontaktcenter har staden en likvärdig, lättillgänglig och samlad kanal för äldre frågor som kan avlasta stadsdelsförvaltningarnas administration och därmed frigöra resurser och kompetens för en individnära handläggning och uppföljning och mera tillgänglig service för invånarna.

Kontaktcenter följer äldreförvaltningens och stadsdelsförvaltningarnas samarbete kring de olika aktiviteterna för en Äldrevänlig stad.

Detta gäller särskilt insatserna för att ta fram ett digitalt stödsystem inom staden för gemensam avvikelshantering och klagomål samt analys kring en automatiserad biståndsbedömning av trygghetslarm.

Vidare följer Kontaktcenter äldrenämndens arbete för att utreda om fler delar i biståndsbedömningen kan automatiseras eller digitaliseras där servicen via Äldre direkt kan komplettera de digitala kanalerna.

Kontaktcenter fortsätter samarbetet med äldreförvaltningen om hur verksamheten inom givna möjligheter kan tillhandahålla service på de språk som gäller för de förvaltningsområden som staden ingår i och gällande kunskap kring förutsättningar för övriga territoriella minoritetsspråk.

**Nämndmål:** Servicenämnden ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor om äldreomsorg

### **Förväntat resultat**

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

En väg in för samtliga äldre frågor i staden bidrar till att nå stadens intentioner gällande en

äldrevänlig stad, med en inkluderande och tillgänglig miljö som främjar ett aktivt liv, hela livet.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande äldreomsorgsfrågor ska vara hög och stabil.	85 %		År
Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre Direkt som sin första kontakt gällande information och vägledning om äldreomsorgsfrågor.	11		År

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

Kontaktcenters uppdrag gällande kulturskolan har väsentligt förändrats under 2022 och innebär idag mer kontinuerlig information och vägledning och mindre administration av platser.

Ett kontinuerligt ärendeflöde över hela året kräver en annan bemanning och bredare kompetensbehov hos Kontaktcenter. Kulturskolans uppdaterade systemstöd har förenklat bokningsprocessen och förändrat invånarnas behov av information och support. Kontaktcenter fortsätter samarbetet med kulturförvaltningen för att utveckla uppdrag, tjänster och prissättning.

Nämndens insatser förväntas underlätta så att stockholmarna och de företag som vill verka i staden får ett snabbt och professionellt bemötande, en enklare och tydligare kanal för information och lättillgänglig kvalificerad service.

I Stockholms stads näringslivspolicy har servicenämnden ett utpekad uppdrag att, i samverkan med övriga nämnder och bolag, bidra till lättillgänglig information och service för den som vill arrangera evenemang eller tillställningar inom Stockholms stad. Likartad information, enkla kontaktvägar och kvalificerad hjälp är förvaltningens sätt att bidra till effektiv service för invånare, kunder och företagare. Kontaktcenter deltar bland annat till det så kallade "Nattlivsprojektet" som ska åstadkomma en enklare process för företagare och arrangörer gällande livescener. Kontaktcenter deltar även i arbetet med kulturförvaltningens servicekedjor som bland annat ska utveckla en guide för förbättrad informationen vid kulturella arrangemang.

**Nämndmål:** Servicenämnden tillhandahåller lättillgänglig information om kulturskolans utbud och verksamhet samt om förutsättningar för genomförande av evenemang och publika händelser i staden

#### **Förväntat resultat**

Kontaktcenter underlättar för barn och deras vårdnadshavare att få information om kulturskolan och hjälp med att välja kurs eller aktivitet. Kontaktcenter erbjuder även genom evenemangs- och företagslotsen information om förutsättningar och regelverk i Stockholm för publika arrangemang.

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

Serviceutskottet ska inom ramen för målet *Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning* bidra till att Stockholm stad blir klimatpositiv senast år 2030.

Förvaltningens insatser förväntas resultera i att upphandlade tjänster och varor uppfyller miljökraven enligt stadens miljöprogram med tillhörande handlingsplaner. Genom att uppfylla kraven i stadens miljöprogram bidrar förvaltningen till de globala målen i Agenda 2030 om hållbar konsumtion och produktion samt bekämpa klimatförändringarna.

De centrala ramavtalen ska ge stadens verksamheter goda förutsättningar att nå sina mål om minskad klimatpåverkan och giftfri verksamhet. Genom att tillämpa handlingsplanen för hållbar plastanvändning i de upphandlingar där det är möjligt, bidrar serviceutskottet till att staden minskar användning av fossil plast.

Genom att ställa krav i upphandling utifrån Matstrategins intentioner samt använda Världsnaturfondens (WWF) konsumentguider, ges stadens verksamheter goda förutsättningar att bidra till att öka biologisk mångfald i skogar, jordbrukslandskap och hav. Staden ska även ges möjlighet att nå sina mål om ekologiska måltider och livsmedel samt mål om en lägre klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider.

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

Utskottet bidrar till att stadens egen organisation ska vara helt fossilbränslefri senast år 2030 genom att fortsätta ställa krav i enlighet med klimathandlingsplanen. Förvaltningen ska bidra till ökad cirkularitet genom att i centralupphandlingar ställa krav, där så är lämpligt och möjligt, på hållbar design samt möjlighet till återbruk eller återtillverkning av de produkter som upphandlas.



För det centralt upphandlade avtalet för livsmedel ska förvaltningen säkerställa, inom avtalets ramar, en fortsatt utveckling av tillgången till ekologiska livsmedel samt lägre klimatpåverkan. Inom inköpskategori livsmedel och måltider, där förvaltningen är kategoriägare, finns riktlinjer och mallar framtagna på hur upphandling av måltidsverksamhet kan ske för att nå motsvarande mål om ekologiska måltider samt om lägre klimatpåverkan för 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 och medverkar till att utsläppsbeding i klimathandlingsplanen kan nås.

Genom upphandling stödjer förvaltningen miljöförvaltningen i deras arbete med att byta ut energieffektiva armaturer för mer energieffektiv belysning med lika eller förbättrad ljuskvalitet. Förvaltningen följer, genom sitt ägarskap av inköpskategori elkraft, utvecklingen av arbetet med energieffektivisering i staden och kan bistå med statistik och analys vid



efterfrågan.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
 Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider	1,6 kg CO <sub>2</sub> per kg livsmedel	1,6 kg CO <sub>2</sub> per kg livsmedel	År
 Minskning av CO <sub>2</sub> e till 2023	4 000 CO <sub>2</sub> e	Tas fram av nämnd/styrelse	År

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

### Beskrivning

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

### Förväntat resultat

De centrala ramavtalen ger stadens verksamheter förutsättningar att bli fossilbränslefri organisation år 2030 samt att nå sina mål om giftfri verksamhet. Genom att tillämpa handlingsplanen för hållbar plastanvändning i de upphandlingar där det är möjligt, bidrar servicenämnden till att staden minskar användning av fossil plast.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	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 stödja miljöförvaltningen i arbetet med att byta ut energieffektiva armaturer för mer energieffektiv belysning med lika eller förbättrad ljus kvaliteten	2022-01-01	2023-12-31

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

Maten som serveras i stadens verksamheter ska i större utsträckning vara ekologisk, växtbaserad, lokalproducerad och säsonganpassad. Förvaltningen bidrar till detta genom att i centralupphandling ställa krav på livsmedel, som uppfyller Matstrategins intentioner och att använda Världsnaturfondens (WWF) konsumentguider för kött och fisk. Genom centralupphandling ökas andelen inköpta livsmedel som gynnar naturbete och/eller är

ekologiskt märkta samt vegetariska och säsongsanpassade. Dessutom ställs krav på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning i livsmedelproduktionen motsvarande svensk nivå. Förvaltningen deltar i miljöförvaltningens fortsatta arbete med att implementera mått och mätmetoder för miljö- och klimatpåverkan från mat och måltider som serveras inom stadens verksamheter och från matsvinn.

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

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

### Förväntat resultat

Genom att ställa krav i upphandling utifrån Matstrategins intentioner och använda Världsnaturfondens (WWF) konsumentguider för kött och fisk, ges stadens verksamheter goda förutsättningar att bidra till att skydda biologisk mångfald i skogar, jordbrukslandskap och hav.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra implementering av nytt kostdatasystem i staden.	2022-01-01	2023-12-31

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

Nämnden värnar om klimatet och en hållbar livsmiljö genom att miljöhänsyn tas i samband med upphandlingar.

Förvaltningens arbete bedrivs i nära samarbete med miljöförvaltningen och de expertfunktioner som är etablerade på förvaltningen. Samarbetet omfattar en utvecklad dialog med marknaden för att minska utsläppen från transportsektorn och nå de uppsatta målen om en fossilbränslefri organisation 2030.

I samtliga centralupphandlingar, men även i upphandlingar där förvaltningen stöder andra upphandlande nämnder och bolag, ställs höga krav på transporter för att om möjligt fasa ut fossila bränslen med särskilt fokus på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner.

För att öka framkomligheten ställs krav på effektiva leveranser men även, där så är möjligt, leveranser med hjälp av cykel. Förvaltningen följer arbetet att ta fram en ny godsstrategi för att ambitioner om samlastning och tysta leveranser kan beaktas i upphandling.

Nämndmål: Vid offentlig upphandling ställer Servicenämnden höga krav på miljöanpassning av transporter och fordon samt optimering av leveranser.



### Förväntat resultat

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
I centralupphandlingar som innefattar transporter ställs krav på miljöanpassning av transporter och fordon i enlighet med stadens miljöprogram.	100 %		År

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

Nämndens insatser förväntas bidra till att stadens verksamheter ges goda förutsättningar att skapa rena och giftfria miljöer. Genom att ställa krav i enlighet med miljöprogrammet och dess handlingsplaner ska förvaltningen bidra till att förhindra inköp av produkter som innehåller PFAS, ftalater och bisfenoler. Genom att ställa krav i enlighet med handlingsplan för plast och handlingsplan för minskning av mikroplaster bidrar förvaltningen till att stockholmarnas hälsa främjas.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
 Andel inköpta animalier med krav på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning i nivå med svensk lagstiftning	88	88 %	År
 Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	70 %	70 %	År

Nämndmål: Genom offentlig upphandling främjar Servicenämnden rena och giftfria miljöer

### Förväntat resultat

Genom att ställa krav i upphandling utifrån Miljöprogrammet och dess handlingsplaner ges stadens verksamheter goda förutsättningar att skapa rena och giftfria miljöer.

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

Servicenämnden ska inom ramen för målet *Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla* 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.

Prismodellen 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 som helhet.

Förvaltningen utför överenskomna uppdrag med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Prismodellen är transparent och priserna är satta utifrån självkostnad. Priser som styr mot önskade beteenden är beslutade i samråd med processägare och kommuniceras i löpande kunddialoger.

Serviceutskottet utvecklar och effektiviserar administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag. På så sätt bidrar förvaltningens tjänster till att frigöra resurser i form av kompetens, tid och/eller kostnader för stadens förvaltningar och bolag.

Serviceförvaltningens breda kunskap om staden, i kombination med specialistkompetens inom förvaltningens uppdrag, innebär att förvaltningen erbjuder konkurrenskraftiga konsulttjänster med specialistkompetens till förvaltningar och bolag.

Uppbyggnaden av serviceförvaltningens hållbarhetsfunktion säkrar att upphandling och avtalsförvaltning sker utifrån ekologisk, ekonomisk och social hållbarhet. Mål inom miljö och klimat samt ekonomiskt och social hållbarhet efterlevs, prioriteras och tolkas som underlag för kvalitativa avtal med upphandlade leverantörer. Upphandlare och avtalsförvaltare har stöd av hållbarhetsfunktionen i att efterleva, prioritera och tolka målen.

Genom sociala klausuler eller sysselsättningskrav tillgängliggörs arbetstillfällen, praktikplatser med mera via stadens upphandlade leverantörer som bidrar till en inkluderande arbetsmarknad.

Serviceförvaltningen tillhandahåller förutsättningar för effektiv lokalförsörjning i stadens verksamheter genom att verksamhetsområde lokalplanering är stadens beställarstöd och experter i lokalfrågor.

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

Förvaltningens verksamheter fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser. Förvaltningen säkerställer god efterlevnad av relevant lagstiftning och att stockholmarnas samt medarbetarnas personliga data och integritet inte riskeras. När en oönskad händelse ändå inträffar ska förvaltningen vidta rätt åtgärder i tillräcklig utsträckning för att minimera dess konsekvenser, upprätthålla verksamhet samt säkerställa en snar återgång till normalläge.

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

Ett jämlikt samhälle bygger på principen om allas lika rättigheter och möjligheter. Genom Kontaktcenter får invånare enkelt tillgång till likvärdig och lättillgänglig service, information

och vägledning. Kontaktcenter är den självklara kontaktvägen för information om stadens service och verksamheter och samarbetspartner för stadens verksamheter vid effektivisering av kontaktvägar och tillgänglighet.

De rekryteringar förvaltningen är involverade i följer stadens kompetensbaserade rekryteringsprocess och stadens chefsprofil. Fördomsmedvetna urvalsprocesser tillämpas och utvecklas löpande. Pilotprojektet, att rekrytera utan personligt brev, bidrar med ytterligare kunskap och utveckling av stadens rekryteringsarbete.




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


Med utgångspunkt från kommunfullmäktiges budget 2023 kommer serviceförvaltningen under året att etablera en operativ stödfunktion, i syfte att primärt stödja facknämndernas arbete med digitalisering. Uppdraget och tjänsterna kommer utgå från stadens kvalitetsprogram med tillhörande styrdokument inom it och digitalisering. Den operativa stödfunktionen kommer utgöras av interna konsulter som utför tjänster med utvecklingsfokus och stöd i verksamheternas digitalisering.

Kontaktcenter ger företagare snabb och lättillgänglig information och vägledning till företagare om tillståndsgivning gällande bygglov, hälsoskydd, livsmedel, upplåtelse och alkohol. Kontaktcenter ger stöd till personer som vill starta eget företag genom att lotsa till och ge support för e-tjänsten ”Starta eget Stockholm”.

Genom Kontaktcenters uppdrag bidrar serviceförvaltningen till fortsatt utveckling av International House som ska ge stöd vid kvalificerad arbetskraftsinvandring.

Serviceförvaltningen medverkar i stadens arbete för stadens totala NKI gällande företagarefrågor ska uppnå ett resultat på minst 70 i NKI. Detta genom att medverka i gemensamma utvecklingsprocesser med övriga nämnder och genom att utveckla den egna verksamheten.

Indikator	Arsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	100 %	100 %	Tertial
 Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	100 %	100 %	Tertial
 Nämndens prognossäkerhet T2	+/-1 %	+/- 1 %	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Servicenämnden ska i samråd med kommunstyrelsen etablera en operativ stödfunktion, i syfte att stödja primärt facknämndernas arbete med digitalisering	2023-01-01	2023-12-31

Nämndmål: Servicenämnden erbjuder konsulttjänster med specialistkompetens till förvaltningar och bolag.

### **Beskrivning**

Nyttjandet av serviceförvaltningens tjänster frigör resurser för stadens förvaltningar och bolag till förmån för kärnverksamheterna. Genom serviceförvaltningens breda kunskap om staden i kombination med specialistkompetens erbjuds konkurrenskraftiga konsulttjänster.

Verksamhetsområde lokalplanering är stadens spetskompetens i lokalfrågor och stödjer förvaltningarna i sitt arbete med lokaler. Verksamhetsområde rekrytering erbjuder professionellt rekryteringsstöd till hela eller delar av rekryteringsprocessen för rekrytering av stadens alla medarbetar- och chefsroller. Stödet erbjuds i olika definierade paket eller skraddarsytt mot timarvode. Utbildning i kompetensbaserad rekrytering erbjuds också. Verksamhetsområde ekonomis medarbetare har expertis inom stadens ekonomiadministration, stadens riktlinjer, policys och hanteringsanvisningar inom ekonomiområdet. Utöver befintliga tilläggstjänster erbjuder förvaltningen även kundanpassade lösningar utifrån kundernas specifika behov inom ekonomiområdet. Enheten webb- och kommunikationsstöd har ett brett utbud av konsulttjänster inom webb och kommunikation, exempelvis textproduktion, bildhantering, grafisk formgivning, webbutveckling med mera. I kontaktcenters uppdrag ingår att i samarbete med förvaltningarna bidra till gemensam utveckling av tjänsterna. Kontaktcenter erbjuder vid behov konsulttjänster till respektive uppdragsgivare i syfte att stötta förvaltningarnas verksamhetsutveckling. Inom upphandling och inköp finns flera tilläggstjänster, bland annat kan stöd i att genomföra en upphandling, stötta i avtalsförvaltning samt anslutning av leverantörer till stadens inköpssystem, köpas.

### **Förväntat resultat**

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

### **Kommentar**

#### **Etablering av operativ stödfunktion för digitalisering**

Med utgångspunkt från kommunfullmäktiges budget 2023 kommer serviceförvaltningen under året att etablera en operativ stödfunktion, i syfte att primärt stödja facknämndernas arbete med digitalisering. Uppdraget och tjänsterna kommer utgå från stadens kvalitetsprogram med tillhörande styrdokument inom it och digitalisering. Den operativa stödfunktionen kommer utgöras av interna konsulter som utför tjänster med utvecklingsfokus och stöd i verksamheternas digitalisering. I uppdraget ingår även att effektivt bidra till stadens gemensamma arbetssätt, processer och system/plattformar, inkl. en god förståelse för informationssäkerhet, helhetssyn och hållbarhet. Under året planerar och budgeterar förvaltningen för att etablering kommer ske genom rekrytering av enhetschef samt ca fem interna konsulter.

För att etablera processägandeskap i enlighet med styr- och samverkansmodell för serviceförvaltningens nya uppdrag behöver ett nytt verksamhetsråd inrättas. Serviceförvaltningen förslår i enlighet med protokoll från strategiska rådet den 10 november 2022 att det nya verksamhetsrådet inrättas vid stadsledningskontorets avdelning för it och digitalisering som tillika får processägandeskapet för den operativa stödfunktionen.

Den operativa stödfunktionen som under 2023 etableras på serviceförvaltningen ska vara helt självförsörjande (självkostnadspris) från år 2026. Under etableringen och tillväxtfasen 2023-2025 kommer det finnas uppstartskostnader som inte är debiteringsbara till stadens förvaltningar (kunderna). Uppstartskostnaderna kommer bland annat att utgöras av tid till introduktion till rekryterade medarbetare, framtagande av modeller och mallar samt att etablera process och arbetssätt mot stadens förvaltningar. Förvaltningen kommer söka om finansiellt etableringsstöd motsvarande 1,5 mnkr för 2023 från centralt avsatta medel för smart stad och kvalitetsprogrammet.

Under etablering och efter 2025, när enheten finansieras via självkostnad, bedöms tjänsterna medföra lägre kostnader för förvaltningarna än dagens tillgängliga externa avtal. De interna konsulterna kommer prissättas i den nedre skalan av vad motsvarande externa konsulter idag kostar. Detta innebär för staden som helhet att inga nya medel tillförs, utan det är en viss omfördelning från externa konsultköp till interna konsultköp.

#### **Verksamhetsområde lokalplanering**

Lokalplanering är stadens beställarstöd i lokalfrågor. Inom avdelningen finns följande personalkategorier: projektledare, arkitekter, hyresförhandlare och systemförvaltare.

I rollen som beställarstöd stödjer lokalplanering förvaltningarna i de frågor som uppstår i en lokalprocess. Lokalplanering anpassar stödet utifrån den unika ny-, om- och tillbyggnaden eller inhyrningen. Processen kan följas från att ett behov uppstår till dess lokalen är klar att tas i bruk. Lokalplanering håller samman projekten genom en projektledare utifrån behov den aktuella förvaltningen har.

Genom avdelningens arkitekter tas underlag och möbleringar fram vilket inkluderar listor för upphandling eller inköp av möbler. Lokalplanering arbetar med återbruk av möbler där målsättningen är att en stor mängd av de möbler som används ska vara befintliga möbler. Lokalplanering kan även administrera renovering av möbler. Även förslagsskisser och gestaltning för ombyggnader tas fram.

Nämnden har uppdraget att genom verksamhetsområde lokalplanering ansvara för den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen. Funktionen ska, med undantag av avtal inom SISAB och Micasas samverkansavtal, göra en bedömning av alla nya och förändrade lokalhyresavtal. Dessutom ska alla samtliga större hyresavtal med enskilda/privata värdar förhandlas och alla inkommande och utgående uppsägningar kvalitetsgranskas av hyresförhandlingsfunktionen. Uppdraget är specificerat i en tillämpningsanvisning utfärdad av stadsdirektören.

Stadens lokaladministrativa system LOIS förvaltas av lokalplanering på uppdrag av stadsledningskontoret. Det innebär att också att förvaltningarna får löpande support. Lokalplanering erbjuder även tjänsten att registrera inhyrningsavtal avseende lokaler och

lägenheter i LOIS. Under våren 2023 planeras att en så kallad autoattest ska införas. Det innebär att inkomna hyresfakturor automatiskt stäms av med uppgifterna som är registrerade i LOIS. Stämmer dessa överens attesteras fakturan automatiskt. Då det är stor mängd hyresfakturor kommer detta att innebära en betydande effektivisering för staden samtidigt som det ställer högre krav på att uppgifterna i LOIS är korrekta.

### **Verksamhetsområde rekrytering**

Verksamhetsområde rekrytering har en bred kompetens att rekrytera alla olika roller till staden. Uppdrag fördelas med utgångspunkt från kundernas önskemål. Ibland är tiden den avgörande faktorn, ibland rekryteringskonsultens erfarenhet och kompetens. Återkoppling om när stöd kan ges sker skyndsamt och målsättningen är att kunna starta upp rekryteringar inom 1-2 veckor. Kvaliteten mäts och följs upp i varje uppdrag. Kvalitetsnivån är stabil och har en konkurrenskraftig nivå som löpande förfinas genom omvärldsbevakning och utveckling av arbetssätt. Rekryteringskonsulterna är väl insatta i stadens chefsprofil och har aktivt medverkat i dess framtagande.

### **Verksamhetsområde ekonomi**

Verksamhetsområde ekonomi sitter på nyckelkompetens inom stadens ekonomiadministrativa processer och erbjuder tjänster med hög tillgänglighet och god kvalitet. Verksamhetens medarbetare kan staden och är väl insatta i vad som gäller utifrån olika riktlinjer, policys och hanteringsanvisningar. Utöver befintliga tilläggstjänster kan verksamheten även erbjuda tjänster som formas utifrån kundens särskilda behov inom det ekonomiadministrativa området.

Inom leverantörsreskontra och kundreskontra erbjuder verksamheten tjänster som effektiviserar och frigör tid för kundens ekonomiadministrativa personal. Inom leverantörsreskontra finns exempelvis tjänsterna ”utredning av kreditfakturor”, och ”utredning av okänd fakturamottagare hos kunden”. Inom kundreskontra erbjuds bland annat tjänsten ”superanvändare för försäljningsorder på webben”.

Serviceförvaltningens erfarna systemförvaltare är en värdefull resurs vid tex acceptanstest vid nya eller förändrade integrationer av försystem till stadens ekonomisystem. Inom redovisningsområdet erbjuder verksamheten avstämningar, utredningar och hjälp vid bokslutsarbete och säkerställer att stadsledningskontorets tekniska anvisningar och riktlinjer följs. Investerings och anläggningsredovisning är ett komplext område som kräver god kunskap för att säkerställa korrekt hantering i stadens ekonomisystem Agresso. Här besitter verksamheten stadens spetskompetens och erbjuder konkurrenskraftiga tjänster inom området. Tjänsten utformas tillsammans med kunden.

För att ett EU-projekt ska få de medel som beviljats är det viktigt att rapportering och redovisning sker på ett korrekt sätt. På serviceförvaltningen ekonomi finns erfarenhet av och kompetens inom redovisningsregler och rapportering i olika EU-program. Verksamheten hjälper till med hela eller delar av de ekonomiska uppgifter som ingår i ett EU-projekt.

Inom hyresadministrationen erbjuder verksamheten bland annat registrering av in- och uthyrning av försöks- och träningslägenheter i stadens hyresadministrativa system LOIS. Verksamheten håller sig ständigt uppdaterad på och följer de gemensamma regler och direktiv



som gäller för hela staden. Vid registrering kopplas all dokumentation till avtalen i LOIS så att den finns lättillgänglig för kund.

### **Kontaktcenter**

Kontaktcenter medverkar vid förvaltningarnas utvecklingsarbete för en gemensam utveckling av processer och arbetsätt då det påverkar Kontaktcenters uppdrag mot invånarna. Vid behov kan Kontaktcenter även erbjuda att på konsultbasis erbjuda tjänster till respektive uppdragsgivare i syfte att stötta förvaltningarnas verksamhetsutveckling kring de gemensamma uppgifterna.

Enheten webb- och kommunikationsstöd har ett brett utbud av konsulttjänster inom webb och kommunikation. Medarbetarna inom enheten har mycket goda kunskaper inom kommunikation och webbpublicering och är experter på webbplatserna inom förvaltningsobjektet Stockholm webb. De är väl insatta i de lagar som gäller på området, bl.a. DOS-lagen, och säkerställer med sin kompetens att alla webbpubliceringar följer lagstiftningen för hantering av personuppgifter samt tillgänglighet.

Verksamheter inom stadens förvaltningar och bolag kan teckna tilläggsöverenskommelser med webb- och kommunikationsstöd för löpande stöd med webbpubliceringar och annat under hela året, eller för specifika och tidsbegränsade projekt. Stödet utformas utifrån kundernas behov. Exempel på uppdrag som genomförs som projekt är uppbyggnad av samarbetsytor, trycksaksproduktion, produktion av e-utbildningar, fotografering, filmproduktion, tillgänglighetsanpassning av dokument med mera.

Webb- och kommunikationsstöd har ett nära samarbete med kommunikationsenheten på stadsledningskontoret och deltar i möten och nätverk inom stadens webborganisation. Inom ramen för uppdraget från Stockholm webb utbildar enheten nya huvudredaktörer och tillhandahåller huvudredaktörsstöd. Under 2023 deltar enheten i det kommunstyrelsens utvecklingsprojekt om centraliserad webbpublicering, och tillhandahåller personella resurser i projektet som bygger stadens nya intranät.

### **Verksamhetsområde upphandling och inköp**

Avdelningen för upphandling och inköp har flera tilläggstjänster. Enheten upphandling kan stötta i upphandlingsfrågor, allt ifrån enstaka avgränsade delar i en upphandling till att hjälpa förvaltningar att genomföra hela upphandlingen. Enheten avtal kan stötta i avtalsförvaltning, från att avtal tecknas, följa upp avtalet enligt överenskommen plan fram till att avtalet löper ut. Enheten kan även stötta i att skapa struktur inför en avtalsuppföljning med en enskild leverantör. Enheten kan också stötta i att registrera ett avtal i stadens avtalssystem, Kommers.

E-handelsenheten ansluter stadens centralt upphandlade avtal till stadens inköpssystem, Agresso. Enheten kan även stötta i att ansluta lokalt upphandlade avtal och samordnade, gemensamma avtal samt administrera prisförändringar och avtalsförändringar i inköpssystemet. Enheten erbjuder ett brett utbud av utbildningar inom inköp, i syfte att höja stadens beställarkompetens.



Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Andel chefsrekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningen rekrytering	35 %		År
Andel rekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningen rekrytering.	15 %		Tertial
Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde ekonomi	8		Tertial
Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde Kontaktcenter	5		Tertial
Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde lokalplanering	4		Tertial
Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde rekrytering	9		Tertial
Enheten Webb- och kommunikations har nöjda kunder	85		Tertial
Verksamhetsområde lokalplanering har nöjda kunder.	91		Tertial
Verksamhetsområde rekrytering har nöjda kunder	9,5		Tertial
Verksamhetsområde upphandling och inköp har nöjda kunder gällande uppdragsupphandlingar.	90		Tertial

Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

### Förväntat resultat

Förvaltningen utför överenskomna uppdrag med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Prismodellen är transparent och priserna är satta utifrån självkostnad. Priser som styr mot önskade beteenden är beslutade i samråd med processägare och kommuniceras i löpande kunddialoger.

### Kommentar

Förvaltningen har god ekonomisk kontroll med balans mellan kostnader och intäkter och en god prognossäkerhet.

I syfte att utveckla verksamheten mot målet att utföra tjänsterna i balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service genomför förvaltningen under första halvåret 2023 ett projekt inom verksamhetsområde Kontaktcenter. Projektet ska ta fram en transparent och harmoniserad prismodell vars styrning och uppföljning tydliggörs i Kontaktcenters styr- och samverkansmodell. Den reviderade prismodellen ska kunna implementeras till prislista 2024. Arbetet kommer ske i nära samarbete med processägare inom stadsledningskontoret.

Även verksamhetsområde upphandling och inköp behöver utreda förutsättningarna för finansiering av tjänster på uppdrag ifrån processägare inom stadsledningskontoret. Arbetet startas upp under året i syfte att säkra att tjänsterna är prissatt enligt självkostnadsprincipen i enlighet med serviceförvaltningens uppdrag och prissättning i övrigt.

Då det är första året en ny prismodell används för bastjänsterna inom ekonomi och volymutvecklingen är osäker, ska bastjänsternas resursbehov följas nära för att säkerställa

korrekt prisbild. Samtidigt kommer en ny modell för uppföljning av kostnader och intäkter avseende tilläggstjänster införas för att säkerställa god ekonomisk kontroll.

Förvaltningen fortsätter arbete med att utveckla det gemensamma ärendehanteringssystemet. Denna satsning är en betydande digitaliseringsutveckling som effektiviserar ärendeadministreringen, skapa ökad transparens i dialogen med förvaltningens kunder utifrån kvalitetssäkrade underlag för fakturering samt förbättra förvaltningens styrning och uppföljning via statistik. Objekt ärendehanteringssystem har i uppdrag att stödja och vidareutveckla förvaltningens gemensamma ärendehanteringsprocesser. Budget för objektet 2023 uppgår till 4,7 mnkr varav ca 3,7 mnkr är för kostnader för löpande drift och 1,0 mnkr för utvecklingsinsatser. Objektet finansieras via verksamheternas overhead påslag.

Förvaltningen tar från den 1 januari emot införandeprojektet av stadens kontaktcenterplattform (KCP) i förvaltning. Objektledaren för objektet är placerad inom serviceförvaltningen och leder och koordinerar arbetet avseende förvaltning och utveckling för de 12 förvaltningar och bolag som nyttjar plattformen. Serviceförvaltningens budget för uppdraget 2023 uppgår till 1,9 mnkr och finansieras genom förvaltningens prislista. Kostnaden fördelas mellan samtliga förvaltningar och bolag som omfattas av avtalet och faktureras från serviceförvaltningen årsvis enligt fördelningsnyckeln; antal samtida inloggade användare per organisation

Serviceutskottet har precis som föregående års budget fått i uppdrag av kommunfullmäktige att genom effektivisering göra en prisreducering om en procent på förvaltningens obligatoriska tjänster. Serviceförvaltningen har som tidigare år sett ett behov av en djupare analys kring beräkning av effektiviseringskrav för att få verklig effekt för kunderna, då en procent reduktion av priser inte nödvändigtvis leder till någon effektivisering. I nuvarande prismodell måste man ta hänsyn till både pris och volym för att säkra att reell effektivisering sker. Under året kommer indikatorer och nyckeltal, för att mäta och följa produktivitet och effektiviseringsvinster, vidareutvecklas i syfte att förbättra underlag för styrning, uppföljning och ökad transparens gentemot kunderna.

Förvaltningen kommer under året förbereda sig för införandet av det stadsgemensamma planeringsverktyget för ekonomisk budget och prognos. Förberedelserna avser att se över förvaltningens interna budgetprocess i syfte att öka kompetensen samt skapa bättre förutsättningar för cheferna att ha kontroll och ta ansvar för sin budget och uppföljning. Verktöget kommer att ge möjligheter till gemensamma och digitaliserade arbetssätt, en öppnare och mer transparent budgetprocess, ett minskat personberoende samt ett smart systemstöd för chefer, projektledare och controllers.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska ta fram en transparent och harmoniserad prismodell för verksamhetsområde Kontaktcenter. Styrning och uppföljning ska tydliggöras i styr- och samverkansmodell samt uppdragsbeskrivning. Den reviderade prismodellen ska kunna implementeras till prislista 2024.	2023-01-01	2023-06-30
Serviceförvaltningen ska i samarbete med processägare inom Stadsledningskontoret utreda förutsättningarna för finansiering av tjänsterna inom Upphandling och Inköp i syfte att säkra att tjänsterna är prissatta enligt självkostnadsprincipen i enlighet med serviceförvaltningens uppdrag och prissättning i övrigt.	2023-01-01	2023-12-31

Nämndmål: Servicenämnden utvecklar och effektiviserar administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag.

### **Förväntat resultat**

Serviceförvaltningens tjänster bidrar till att frigöra resurser i form av kompetens, tid och/eller kostnader för stadens förvaltningar och bolag. Serviceförvaltningens kunder är nöjda och förtroendet för förvaltningen är högt.

### **Kommentar**

Serviceförvaltningen 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.

Serviceförvaltningen arbetar, inom ramen för uppdraget, med att effektivisera stadens administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag. Serviceförvaltningen ska säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Finansiering och prissättning av servicenämndens tjänster utvecklas för att öka transparens och möjliggörande av fortsatta effektiviseringsvinster med bibehållen kvalitet.

Serviceförvaltningen fortsätter under 2023 arbetet med att ta fram relevanta nyckeltal för att utveckla styrning och uppföljning av effektivitet och produktivitet i serviceförvaltningens uppdrag. Nyckeltalen ska tas fram utifrån verksamhetsplanens riktning och mål och fungera som stödjande i analysen av den utveckling som sker inom serviceförvaltningens olika verksamhetsområden. En samverkan med externa benchmarkorganisationer har etablerats under hösten 2022 och under 2023 kommer serviceförvaltningen vid behov att fortsätta att dela och diskutera goda exempel och lärdomar gällande nyckeltal och styrning.

### **Objekt gemensamt ärendehanteringssystem**

Objektet styrs i enlighet med stadens styr- och samverkansmodell för underhåll och utveckling av it-stöd, pm3. I syfte att skapa en effektiv styrning och uppföljning av objektet integreras objektplanen med styrning av ordinarie linjeorganisationer inom avdelningar och enheter. Objektplanen har därför upprättats i Stockholms stads styrmodell ILS (integrerad ledning och styrning). Målen i objektplanen kategoriseras utifrån uppdragen att vidmakthålla (användarstöd, support, kapacitet med mera), vidareutveckla och nyutveckla. Kopplat till målen finns även aktiviteter och indikatorer som följs upp löpande för att säkra effekthemtagning. Vidmakthållande sker inom ramen för objektorganisationen medan ansvaret för att vidareutveckla och nyutveckla ärendehanteringsprocesserna samt handläggningen i systemstödet ligger inom respektive verksamhetsområde. Vid förslag kring funktionalitet inom vidareutveckling och nyutveckling ska beslut fattas av objektledningen. Under året kommer utredning att ske hur ärendehanteringssystemet kan utvecklas för att stödja förvaltningen vid uppföljning av avvikelser i avtal.

För att ytterligare öka servicenivån och förenkla för förvaltningar och bolag som är i behov av förvaltningens tjänster ska e-tjänsternas användarvänlighet och funktionalitet ses över och

utvecklas. Även förvaltningens kunskapsbaser ska under året utvecklas ytterligare, både för mer effektivt internt handläggarsöd och för att erbjuda effektiv hjälp till självhjälp till kunderna. Det ska vara enkelt att hitta informationen kunden söker, det ska vara lätt att göra rätt.

Förvaltningen kommer under året att vidareutveckla uppföljning via tillgänglig statistik och rapportuttag från det gemensamma ärendehanteringssystemet i syfte att förbättra det förvaltningsgemensamma underlaget för styrning och uppföljning.

I syfte att ytterligare effektivisera de administrativa processerna fortsätter arbetet med att digitalisera förvaltningens faktureringsprocesser. Förvaltningen arbetar kontinuerligt med att identifiera effektiviseringsmöjligheter i ärendeprocessen från registrering till fakturering. Det finns ett behov av att se över processen och bättre harmonisera statistikuttag och utdata från ärendehanteringssystemet med den faktureringen som sker i ekonomisystemet.

### **Kontaktcenterplattform**

Förvaltningen tar från den 1 januari emot införandeprojektet av stadens kontaktcenterplattform (KCP) i förvaltning. Första delen av 2023 kommer fokus vara att etablera förvaltningsuppdraget och organisering enligt objektstyrningsmetodiken pm3 samt att säkerställa att kravställda basfunktionaliteter levereras och fungerar ändamålsenligt. Objektledaren för objektet är placerad inom serviceförvaltningen och leder och koordinerar arbetet avseende förvaltning och utveckling för de 12 förvaltningar och bolag som nyttjar plattformen. Under de första nio månaderna kommer ett etableringsstöd inrättas för att säkerställa en värdeskapande övergång från införandeprojekt till förvaltningsobjektet.

### **Verksamhetsområde ekonomi**

Arbete med automatisering och digitalisering fortsätter under året för att hitta ytterligare effektiviseringspotential, bland annat med digital hantering av underlag från försäkringskassan och automatiska leverantörsupplägg. I inledningen av 2023 är planen att slå på funktionaliteten automatiska leverantörsupplägg för hela staden. Under året kommer verksamhetsområdet därför etablera och förfina de nya arbetssätt som automatiseringen innebär. Målet är att kunna se effektiviseringens genomslag fullt ut under året för resurseffektivisering till 2024.

Stadsledningskontoret arbetar med att se över stadens leverantörskontroller. Sannolikt kommer detta få påverkan på verksamhetens arbetssätt och resursbehov redan under 2023.

Under 2022 deltog verksamheten i stadsledningskontorets projekt att ta fram utbildningskoncept för Agresso. Från och med januari 2023 får verksamheten ett nytt uppdrag i form av förvaltningsuppdraget av de sex utbildningar som idag finns på utbildningsplattformen.

Under 2023 satsar verksamheten på att ytterligare öka kundnöjdheten med olika initiativ. Verksamheten planerar bland annat en satsning på kompetensöverföring mellan medarbetare i olika processer under året, med syfte att uppnå jämnare servicekvalitet, minska sårbarhet och lyfta kompetensnivån totalt. Verksamheten planerar vidareutveckling av kundsupporten inom framförallt kund- och leverantörsreskontra. Arbete kommer också göras för att uppnå jämnare kvalitet i den support som ingår i verksamhetens uppdrag.

**Verksamhetsområde lön och pension**

Verksamhetsområde lön och pension är Stockholms stads gemensamma löne- och pensionsadministration. Tillsammans med kunder och processägare arbetar verksamhetsområdet med att, utifrån kundernas behov, kontinuerligt förbättra de gemensamma löne- och pensionsprocesserna med mål att effektivisera dessa för staden som helhet. Utveckling av nya och befintliga tjänster inom löne- och pensionsområdet görs i dialog med processägare och kunder. Förbättrade och förenklade blanketter ska tas fram i samarbete med processägaren. Verksamheten följer omvärldens förändringar inom löne- och pensionsområdet och det är tydligt att ökad digitalisering minskar kostnaderna och kortar ledtider. Ärendehanteringssystemet ger möjligheter till ett mer effektivt system att ta fram statistik och enklare hantering för att skapa fakturaunderlag. Under året kommer verksamhetsområdet att utreda möjligheten att leverera digitala intyg till stadens medarbetare via exempelvis Kivra. Inom verksamheten kommer en särskild satsning göras för att öka kundnöjdheten samt implementera kundens fokus i hela verksamheten. Alla ska stödja kunderna och kunna hänvisa rätt inom staden.

**Verksamhetsområde upphandling och inköp**

Under året kommer verksamhetsområdet att genomföra ett arbete för att ytterligare öka kundfokus. Bland annat genom att utreda hur kundnöjdhet inom centralupphandling och avtalsförvaltning kan mätas. Vidare kommer verksamheten att utveckla sin organisation i syfte att kunna stötta fler förvaltningar och bolag vid förfrågan om stöd inom upphandling och avtalsförvaltning. En långsiktig plan för utveckling inom avdelningen kommer att tas fram under året.

**Kontaktcenter**

Kontaktcenter utvecklar systematiskt sin verksamhet för en effektiv och modern kundservice. Uppdrag och leverans ska motsvara invånarnas, uppdragsgivarnas och beställarnas förväntningar på en professionell kundtjänst som kan avlasta förvaltningarnas kärnverksamhet.

Kontaktcenter strävar aktivt, i dialog med beställare och uppdragsgivare, för att tydliggöra nyttan med både bastjänster och möjligheten till tilläggstjänster inom de frivilliga uppdragen för att skapa förståelse för hur Kontaktcenter kan bidra till likställd service till invånarna, hög tillgänglighet och avlastning för beställarna till förmån för den egna individnära kärnverksamheten.

I syfte att utveckla verksamheten mot målet att utföra tjänsterna i balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service genomför förvaltningen under första halvåret 2023 ett projekt inom verksamhetsområde Kontaktcenter. Projektet ska ta fram en transparent och harmoniserad prismodell som möjliggör förbättrade budget- och prognosunderlag för såväl verksamheten som för kunderna. Projektet ska även bidra till att effektiviseringsvinster tydliggörs och att styrning och uppföljning tydliggörs i Kontaktcenters styr- och samverkansmodell samt uppdragsbeskrivning. Den reviderade prismodellen ska kunna implementeras till prislista 2024. Arbetet kommer ske i nära samarbete med processägare inom stadsledningskontoret.

Kontaktcenter fortsätter under året att jobba med breddning av kompetens både för att förenkla för invånarna och för att använda resurserna mera effektivt.

Den nya kontaktcenterplattformen som implementerats under hösten 2022 kommer att ge Kontaktcenter bättre möjlighet klara dagens behov av kvalitet, stabilitet, kostnadseffektivitet och flexibla och utvecklingsbara lösningar samt möjlighet att lättare möta gällande krav från invånare och företagare på service med hög kundnöjdhet. Under året ska installationen trimmas och samarbetet med övriga organisationer fördjupas kring en effektiv och framåtriktad förvaltning inom staden.

Vidare fortsätter arbetet att utveckla handläggarsstödet kopplat till ärendehanteringssystemet samt en ny samarbetsyta som kunskapsdatabas. Den nuvarande samarbetsytan fyller inte längre sin funktion som enkel väg till kompetensstöd i ärendehantering. Inom Kontaktcenters kundserviceverksamhet fortsätter arbetet med att se över hur ärenden registreras korrekt för varje uppdrag och varje kund. Detta arbete kommer även att knyta an till projektet med prismodell och översyn av tjänster och styrmodell.

Enheten Webb- och kommunikationsstöd fortsätter under året med att förbättra funktionalitet i ärendehanteringssystemet för effektivare arbetssätt och minskat dubbelarbetet och med en bättre märkning av ärenden få större tydlighet och effektivitet i handläggningen.

Indikator	Arsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Andel ärenden i ärendehanteringssystemet som inkommer via e-tjänster	30 %		Tertial
De som kontaktar Kontaktcenter ska vara nöjda med kundservicen som helhet.	86		Tertial
Verksamhetsområde ekonomi har nöjda kunder	73		Tertial
Verksamhetsområde lön och pension har nöjda kunder	78		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen kommer under året att arbeta fram en gemensam nomenklatur för de olika moment som finns inom kundundersökningar och kunddialoger med Kvalitetsprogrammets intentioner som utgångspunkt.	2023-01-01	2023-08-31
Förvaltningen ska etablera förvaltningsuppdrag och organisering enligt objektstyrningsmetodiken Pm3 för objekt Kontaktcenterplattform.	2023-01-01	2023-12-31
Förvaltningen ska inrätta en lokal supportorganisation för Telia ACE	2023-01-01	2023-04-30
Förvaltningen ska se över rutiner och arbetssätt för hantering av inkomna synpunkter och klagomål i syfte att förbättra flöden samt nyttjandet av input som underlag för verksamhetsutveckling.	2023-01-01	2023-12-31
Förvaltningen ska säkra att berörda chefer och medarbetare har kompetens inom offentlighet och sekretesslagstiftning i syfte att tillämpa rutiner för sekretessprövning och utlämnande av allmän handling	2023-01-01	2023-04-30
Förvaltningen ska ta fram flöden för en effektiv offboarding av medarbetare som slutar	2023-01-01	2023-12-31
Förvaltningen ska utifrån benchmarking med andra shared service organisationer fastställa nyckeltal för att mäta produktivitet och effektivitet som underlag för verksamhetsutveckling	2023-01-01	2023-12-31



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska utifrån genomförd nollmätning följa upp effekterna av införande och tillämpning av kontaktcenterplattformen	2023-01-01	2023-12-31
Förvaltningen ska utreda hur styrning, uppföljning och kontroll av projekt kan organiseras i syfte att säkra effektivitet i genomförande och resultat	2023-01-01	2023-12-31
Förvaltningen ska utveckla och förtydliga det centrala stödet till verksamheterna avseende styrning, gränssnitt och arbetssätt i syfte att öka effektivitet och intern kundnytta.	2023-01-01	2023-12-31
Förvaltningen ska utveckla styrning och uppföljning via rapportuttag från ärendehanteringssystemet	2023-01-01	2023-12-31
Förvaltningens ska utveckla och centralisera rutiner och intern kontroll för hantering av behörigheter	2023-01-01	2023-12-31
I syfte att fastställa en långsiktig målbild för utveckling i enlighet med kvalitetsprogrammets delar ständiga förbättringar, innovation och digitalisering ska förvaltningen ta fram en plan för strategisk it med tillhörande aktivitetslista för genomförande	2022-01-01	2023-12-31

Nämndmål: Servicenämndens hållbarhetsfunktion säkrar att upphandling och avtalsförvaltning sker utifrån ekonomisk, social och miljömässig hållbarhet.

### Förväntat resultat

Mål inom ekonomisk, social och miljömässig hållbarhet efterlevs, prioriteras och tolkas som underlag för kvalitativa avtal med upphandlade leverantörer.

Upphandling och avtalsförvaltning har stöd av hållbarhetsfunktionen i att efterleva, prioritera och tolka.

### Kommentar

Förvaltningen och främst verksamheten upphandling och inköp har en viktig och central roll i stadens inköpsorganisation. Förvaltningen kommer under året att etablera en hållbarhetsfunktion som samordnar alla hållbarhetsaspekter som kopplar till upphandlings- och avtalsprocessen. Funktionen kommer att ha kompetens inom miljömässig, social och ekonomisk hållbarhet bl.a. motsvarande klimat- och miljösamordnare. Funktionen kan även bidra till ökad cirkularitet genom stöd i att ställa krav på hållbar design samt möjlighet till återbruk eller återtillverkning av de produkter och varor som köps in där så är lämpligt och möjligt. Funktionen kommer också att kunna stötta vid framtagandet och uppföljning av stadsövergripande och styrande dokument. Förvaltningen begär budgetjustering motsvarande 1,85 mnkr för finansiering av uppdraget att inrätta en hållbarhetsfunktion. Budgetjusteringen utgörs av personalrelaterade kostnader för två heltidsanställda med beräknat tillträdesdatum 1 april.





Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska etablera en hållbarhetsfunktion	2023-01-01	2023-12-31



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

Genom att ställa krav på sociala klausuler och/eller sysselsättningskrav i upphandling kan förvaltningen bidra till en inkluderande arbetsmarknad. Förvaltningen följer de riktlinjer som tas fram hos arbetsmarknadsförvaltningens enhet för arbetsgivarsamverkan.

Förvaltningen tillhandahåller kvalitativa praktikplatser som bidrar till långsiktig kompetensförsörjning och som kan ge nya möjligheter till arbete.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	4 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	1 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	8 st	Tas fram av nämnd	Tertial
 Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi	0 st	11 000	Tertial

Nämndmål: Vid offentlig upphandling ställer Servicenämnden sociala krav på sysselsättningsfrämjande åtgärder som skapar möjligheter till eget jobb

#### Förväntat resultat

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

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

Nämndens insatser stärker staden som beställare av verksamhetslokaler och i rollen som hyresgäst genom att verksamhetsområde lokalplanering erbjuder resurseffektiva lösningar utifrån beställarens behov. Verksamheten är en resurs för att stödja förvaltningar och bolag i effektiv lokalanvändning och att säkra resurseffektiva lokalkostnader.

Lokalplanering tillhandahåller tjänster som projektledare och arkitekter vid ny-, om- eller tillbyggnader eller inhyrningar av lokaler. Verksamheten är systemförvaltare för stadens lokaladministrativa system LOIS och administrerar den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen på uppdrag av stadsledningskontoret. Då hyresförhandlingsfunktionens uppdrag är relativt nytt och har utökats och förändrats sker en löpande utveckling, detta kommer även att pågå under 2023 i nära samarbete med processägaren. Lokalplanering stödjer även vid behov i arbetet med lokalförsörjningsplaner, underhållsplaner och liknande.

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

### **Beskrivning**

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

### **Förväntat resultat**

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

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

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

Ledarskapet ska präglas av de kompetenser som beskrivs i stadens chefsprofil. En långsiktig plan för utvecklingsinsatser för att stärka cheferna i bland annat tillitsbaserat ledarskap påbörjas under året.

En omfattande insats för att stärka medarbetarnas digitala mognad för att möta ökade och förändrade krav på digital kompetens och vara fortsatt anställningsbara har via Digitala lyftet påbörjats och kommer intensifieras under året. En analys av kunskapsnivåer lägger grunden för vidare planering och genomförande av utbildningsinsatser för medarbetare i olika nivåer. Insatsen genomförs med stöd av omställningsfonden.




En väl utformad introduktion för nya medarbetare skapar goda förutsättningar för att snabbt kunna sätta sig in i sitt arbete och att få en helhetssyn över förvaltningens breda uppdrag. Förvaltningen planerar att utveckla den förvaltningsgemensamma introduktionen för nya medarbetare och anpassa den till det nya hybrida arbetsättet.

Förvaltningen kommer att fortsätta att utveckla det långsiktiga arbetet för ett gott bemötande i effektiva kundmöten. Genom utbildningsinsatser och att tillsätta vardagscoacher ska kvaliteten och kompetensen bibehållas och samtidigt skapa en trygghet för medarbetarna i de dagliga kundkontaktarna.

Sjukfrånvaron analyseras regelbundet. Förvaltningen ska ha ett aktivt arbete med tidiga signaler på ohälsa och åtgärder ska vid behov vidtas i syfte att sänka den längre sjukfrånvaron.

I syfte att underlätta kompetensförsörjning inom de verksamheter där det är svårt att rekrytera personal med rätt kompetens kommer förvaltningen fortsätta erbjuda kvalificerade praktikplatser som kan leda till arbete efter avslutad praktik. Genom att skapa

kompetenstrappor med till viss del anpassade arbetsuppgifter kan erbjudande om anställning ges även till nyutexaminerade som med handledning ges möjligheter att växa in i rollen.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	84	83	År
 Sjukfrånvaro	6,5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,2 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial

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

### Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra analys och utvecklingsinsatser i syfte att stärka den digitala kompetensen.	2023-01-01	2023-12-31
Förvaltningen ska ta fram en långsiktig plan för chefsutveckling och genomföra aktiviteter som stärker cheferna i sitt ledarskap.	2022-01-01	2023-12-31
Förvaltningen ska ta fram och implementera en gemensam servicepolicy i syfte att utveckla och följa upp förvaltningens kundkommunikation.	2023-01-01	2023-12-31
Förvaltningen ska utifrån kompetensutvecklingsplan för 2023 genomföra utvecklingsinsatser för chefer och medarbetare i syfte att nå de långsiktiga målen i kompetensförsörjningsplanen.	2023-01-01	2023-12-31
Förvaltningen ska utveckla och systematisera arbetet med medarbetaruppföljning för att skapa ökad transparens och kontinuitet för medarbetare och chefer.	2023-01-01	2023-12-31

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

Nämndens insatser ska säkerställa verksamheternas kontinuitet vid oönskade händelser samt värna om säkerheten på arbetsplatsen. Verksamheten ska fungera ändamålsenligt även vid oönskade händelser och information ska behandlas säkert enligt gällande lagar och riktlinjer.

Förvaltningens verksamheter ska vara väl rustade att fungera ändamålsenligt såväl till vardags som vid oönskade händelser. Att värna stadens funktionalitet innebär att ha förmåga att

minimera konsekvenserna av oönskade händelser när de ändå inträffar, samt att skapa tillit hos allmänheten och andra aktörer att denna förmåga finns. Information utgör kärnan i förvaltningens verksamheter och ska skyddas i enlighet med stadens riktlinje för informationssäkerhet. Under året ska förvaltningen, med utgångspunkt i stadens riktlinje för informationssäkerhet, skapa förutsättningar för ett ändamålsenligt och effektivt informationssäkerhetsarbete. Förvaltningen kommer under året fastställa en lokal anvisning för informationssäkerhetsarbetet och resursätta de roller som behövs för en ändamålsenlig organisation för ett effektivt informationssäkerhetsarbete.

Serviceförvaltningen har från 2023 fått ett nytt uppdrag i att samordna kommunkoncernens arbete med beredskapslager. Uppdraget innebär att överta etablerad drift av omsättningslager för visst medicinskt skydds- och förbrukningsmateriel samt att utreda och påbörja etablering av ett centralt omsättningslager för vissa livsmedel och vissa förbrukningsvaror i syfte att höja stadens beredskapsförmåga. Det nya uppdraget kräver nära samarbete med stadsledningskontoret och övriga berörda förvaltningar samt utredning av organisering och finansiella förutsättningar för serviceförvaltningen. Förvaltningen begär budgetjustering motsvarande 3,0 mnkr för detta ändamål.

Förvaltningen ska under året följa stadens process för risk- och konsekvensanalyser och genomföra kontinuitetsplanering för de mest kritiska verksamheterna. Kontinuitetsplanering innefattar bland annat att identifiera vilka beroenden som finns, att säkerställa redundans och att i övrigt ha en plan B för att kunna upprätthålla verksamheten.

I enlighet med säkerhetsprogrammet ska förvaltningen genomföra en krisledningsövning. Övningen kommer att utvärderas och erfarenheter återförs till verksamheten samt ligga till grund för den årliga revideringen av krishanteringsplanen.

Förvaltningen ska under året delta och bidra i det arbete som leds av stadsledningskontoret gällande civilförsvar och framtagande av krigshanteringsplan och krigsorganisation. Ytterst handlar planeringen om att säkerställa stadens samlade förmåga att upprätta totalförsvarsverksamhet. Totalförsvarsverksamhet för Stockholms stad innebär att upprätthålla samhällsviktig verksamhet, verka för målen för det civila försvaret, samt omhänderta tillkommande lagstiftning som träder i kraft under höjd beredskap.

Förvaltningen samarbetar med fem andra fackförvaltningar kring frågor om dataskydd och delar dataskyddsbud. Gemensamma utbildningsinsatser för olika grupper planeras i syfte att stärka kunskap och kompetens i dessa frågor.



Förvaltningen ska förstärka det interna arbetet med it-säkerhet för att skapa bättre förutsättningar att både kravställa och följa upp it-säkerhet inom inköpsprocessen och förvaltningens egna objekt. I takt med att informationssäkerheten blir ett allt viktigare moment i kravställning i upphandling, ska förvaltningen ta fram checklistor och rutiner utifrån stadens anvisningar.





Förvaltningen förstärker sitt arbete med avtalsförvaltning i syfte att säkerställa att stadens leverantörer inte bidrar till eller medverkar i brottslighet. Andelen elektroniska inköp ska öka i staden i syfte att säkerställa att inköp sker av rätt produkter eller tjänster och ifrån rätt leverantör.

Förvaltningen ska verka för fler innovationsupphandlingar där så är lämpligt och möjligt. Upphandlingskompetensen ska stärkas och förvaltningen ska prioritera stöd och inriktning i upphandlingsarbetet till stadens nämnder och förvaltningar samt tillhandahålla utbildning, support och stöd inom upphandling och inköp.

I syfte att skapa tryggare arbetsvillkor ska arbetsrättsliga kontraktsvillkor i nivå med svenska kollektivavtal ställas. Det innebär bland annat villkor om bra personallokaler, arbetstid, lönenivåer, ob-ersättning, antalet semesterdagar och tjänstepension. Förvaltningen bevakar om det tas fram en lösning som möjliggör att ställa krav på försäkringar i upphandlad verksamhet.

Förvaltningen ska tillsammans med stadsledningskontoret fortsätta att utveckla kategoribaserad inköpsstyrning. Metodstöd och analysstöd är kompetenser som är etablerade hos förvaltningen och kan med fördel användas i detta arbete. Förvaltningen ska föreslå fler inköpskategorier för etablering i stadens gemensamma kategoriorganisation.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
 Andel elektroniska inköp	80 %	Tas fram av nämnd/styrelse	År
 Andel upphandlade avtal där kontinuerlig uppföljning genomförts	80 %	80 %	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Nämnder och bolagsstyrelser ska säkerställa att det finns resurser och kompetens tillgängliga i den utsträckning som krävs för att möta den kraftigt ökande ambitionshöjningen i arbetet med att utveckla en sammanhållen beredskap för fredstida kriser och civilt försvar, både i den egna verksamheten och inom ramen för en stadsövergripande samverkan	2023-01-01	2023-12-31
 Nämnder och bolagsstyrelser ska under ledning av kommunstyrelsen medverka i upprättandet av stadens krigsorganisation och dess bemanning	2023-01-01	2023-12-31
 Servicenämnden ska från och med den 1 januari 2023 och i samarbete med kommunstyrelsen, kulturnämnden och trafiknämnden överta etablerad drift av omsättningslager för visst medicinskt skydds- och förbrukningsmateriel från kommunstyrelsen	2023-01-01	2023-06-30
 Servicenämnden ska under ledning av kommunstyrelsen och i samarbete med förskolenämnden, socialnämnden, utbildningsnämnden, äldrenämnden och stadsdelsnämnderna utreda och påbörja etablering av ett centralt omsättningslager för vissa livsmedel och vissa förbrukningsvaror i syfte att höja stadens beredskapsförmåga	2023-01-01	2023-12-31

Nämndmål: Servicenämndens verksamheter fungerar ändamålsenligt även vid önskade händelser.

### Förväntat resultat

Servicenämnden ska säkerställa en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna. Förvaltningen säkerställer god efterlevnad av relevant lagstiftning och att stockholmarnas samt medarbetarnas personliga data och integritet inte riskeras.

När en oönskad händelse ändå inträffar ska förvaltningen vidta rätt åtgärder i tillräcklig utsträckning för att minimera dess konsekvenser, upprätthålla verksamhet samt säkerställa en snar återgång till normalläge.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska fastställa en lokal anvisning för informationssäkerhet	2023-01-01	2023-05-31
Förvaltningen ska genomföra en krisledningsövning	2023-01-01	2023-12-31
Förvaltningen ska genomföra interna riktade utbildningsinsatser för verksamhetsområdena gällande dataskydd och informationssäkerhet	2023-01-01	2023-12-31
Förvaltningen ska implementera en lokal rutin för hantering av informationssäkerhetsincidenter	2023-01-01	2023-04-30
Förvaltningen ska med utgångspunkt i risk- och sårbarhetsanalyser ta fram kontinuitetsplaner för de mest kritiska verksamheterna.	2023-01-01	2023-12-31
Förvaltningen ska ta fram en krigsorganisation och krigsledningsplan	2023-01-01	2023-05-31
Förvaltningens ledningsgrupp ska genomföra ett kompetenslyft inom informationssäkerhet med hjälp av stadsledningskontorets funktion för informationssäkerhet.	2023-01-01	2023-05-31

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

Arbetslivskriminalitet är ett allvarligt samhällsproblem som drabbar både arbetstagare och företag. Företag som följer lagar och regler riskerar att konkurreras ut av oseriösa aktörer. Upphandling har en nyckelroll för att förebygga arbetslivskriminalitet eftersom kriminaliteten ofta förekommer i branscher där tjänster upphandlas av det offentliga.

Nämndens insatser, genom verksamhetsområde upphandling och inköp, kan bidra till att förebygga brottslig verksamhet kopplad till upphandlad verksamhet. Under året kommer verksamhetsområdet genomföra informationsinsatser för att förstärka arbetet med baskontroller inom upphandling med utgångspunkt i Ekobrottsmyndighetens vägledningar samt att använda referenstagning där så är möjligt och lämpligt.

Att arbeta för att oseriösa aktörer inte ska vara verksamma inom stadens verksamheter bidrar holistiskt till att fler av de mål som finns inom välfärden nås. En oseriös aktör kan påverka mer än endast ekonomi, de påverkar även arbetstagare, sund konkurrens, miljömål och i slutändan förtroendet för staden.

Nämndmål: Genom att stärka upphandlingsarbetet och avtalsuppföljningen bidrar Servicenämnden till att motverka ekonomisk eller arbetslivsorienterad brottslighet inom stadens verksamheter.

#### **Förväntat resultat**

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

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

Kommunstyrelsen har utsett målansvariga nämnder för de 17 olika målen i Agenda 2030. Servicenämnden är inte utsedd som målansvarig men bidrar till dessa mål. 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, med tillhörande handlingsplaner, bidrar förvaltningen till de globala målen om hållbar konsumtion och produktion samt att bekämpa klimatförändringarna.

Serviceförvaltningen 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.

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

Beställningscentralen för persontransporter skapar förutsättningar för att bibehålla eller öka aktivitet, delaktighet eller självständighet för invånare med en viss typ av biståndsbeslut eller beslut om skolskjuts. Stadens alla beställningar av persontransporter hanteras av förvaltningen.

Förvaltningen bidrar även till att öka den sociala inkluderingen genom att sociala klausuler och sysselsättningsbefrämjande krav ställs i upphandlingar där så är lämpligt.


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

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 och grundskolor följer kemikalieplanen och kemikaliesmart förskola samt beaktar barnkonventionen. .

Inom staden pågår arbete att i enlighet med kvalitetsprogrammets förhållningssätt forma en kontaktstrategi och insatser för att parallellt modernisera stadens utbud av digital service både för invånare och företagare.

En kontaktstrategi ska ge vägledning och styrning kring hur och i vilka kanaler stadens ska kommunicera kring service och tjänster. Kontaktcenter deltar i och följer detta arbete noga då det är avgörande för Kontaktcenters framtida uppdrag och utveckling av stadens strategi för vilka kanaler, digitala och andra, som ska gälla samt vilka servicegarantier invånaren kan förvänta sig av stadens service och tjänster.

Verksamhetsområde rekrytering arbetar aktivt med fördomsmedveten rekrytering där urval och tillsättning baseras på kompetens och följer stadens rekryteringsprocess.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Utbildningsnämnden samt berörda nämnder ska medverka i kommunstyrelsens och servicenämndens arbete för nya arbetssätt för webbpublicering som säkerställer efterlevnad av lagkrav gällande tillgänglighet och personuppgifter	2023-01-01	2023-12-31

**Nämndmål:** Genom Kontaktcenter har Servicenämnden goda möjligheter att skapa tillgänglighet och delaktighet för alla invånare

### Förväntat resultat

Kontaktcenter är den självklara kontaktvägen för information om stadens service och verksamheter. Kontaktcenter är även en självklar samarbetspartner för stadens verksamheter vid effektivisering av kontaktvägar och tillgänglighet.

**Nämndmål:** Genom verksamhetsområde rekrytering har stadens chefer tillgång till ett kvalitetssäkrat och fördomsmedvetet konsultstöd i sina rekryteringar

### Förväntat resultat

De rekryteringar verksamhetsområde rekrytering är involverade i följer stadens kompetensbaserade rekryteringsprocess och stadens chefsprofil. Fördomsmedvetna urvalsprocesser används och utvecklas löpande. Pilotprojektet, att rekrytera utan personligt brev, bidrar med ytterligare kunskap och utveckling av stadens rekryteringsarbete.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Andel kandidater som upplevt rekryteringsprocessen som icke-diskriminerande och fördomsmedveten	97 %		Tertial
Andel kunder som tycker att de fått bra stöd för att säkerställa en icke-diskriminerande och fördomsmedveten rekrytering.	97 %		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska, i samarbete med personalstrategiska avdelningen vid stadsledningskontoret, utvärdera pilotprojektet angående rekryteringar utan personligt brev.	2022-10-01	2023-03-31



## Redovisning av ekonomi

### Nämndens ekonomiska förutsättningar

I det följande redovisas förvaltningens ekonomiska förutsättningar för året.

Utöver ärendet redovisas i blanketter (bilaga 1) nämndens budget, kostnadsanalys, omslutningsförändringar, investeringar, samt resultatenhet. Vidare biläggs förslag till prislista för nämndens tjänster.

#### Budgetförutsättningar

Verksamheterna är intäktsfinansierade och nämnden är definierad som en resultatenhet vilket innebär att det ekonomiska resultatet vid årets slut kan överföras till nästkommande år enligt gällande regelverk. Resultatenheten skapar förutsättningar för nämnden att ha en långsiktig ekonomisk planering vilket ändå är utmanande för en helt intäktsfinansierad verksamhet med volatila volymer.

Förvaltningen är stadens kompetenscenter som har både en stor bredd i tjänsteutbudet men även ett djup vad det avser särskilda kompetensområden. För att ge kvalificerad service i rätt tid och utifrån kundernas behov har förvaltningen en ständig utmaning med att dimensionera antalet anställda utifrån kundernas efterfrågade inriktning på kompetens. Förvaltningen konstaterar också att rekryteringsmöjligheterna inom vissa kompetensområden är begränsade, en situation som väntas fortgå under 2023.

De totala kostnaderna för 2023 är budgeterade till 313,0 mnkr.

Kostnaderna finansieras främst av stadsinterna försäljningsintäkter (299,3 mnkr) reglerade i avtal mellan servicenämnd och respektive övriga nämnd och bolag. I avtalen framgår de tjänster som omfattas samt priserna för dessa. De ekonomiska förutsättningarna kan ändras under budgetåret beroende på förändringar i volymer och efterfrågan på förvaltningens tjänster.

Den operativa stödfunktionen som under 2023 etableras på serviceförvaltningen ska vara helt självförsörjande (självkostnadspris) från år 2026. Under etableringen och tillväxtfasen 2023-2025 kommer det finnas uppstartskostnader som inte är debiteringsbara till stadens förvaltningar (kunderna). Uppstartskostnaderna kommer bland annat att utgöras av tid till introduktion till rekryterade medarbetare, framtagande av modeller och mallar samt etablera process och arbetssätt mot stadens förvaltningar. Förvaltningen kommer söka om finansiellt etableringsstöd motsvarande 1,5 mnkr för 2023 från centralt avsatta medel för smart stad och kvalitetsprogrammet.

Serviceförvaltningen kommer att begära en budgetjustering om 13,65 mnkr.

Budgetjusteringen avser bland annat en kostnadsneutralisering av ökade personalomkostnadspålägg om 8,8 mnkr. Personalomkostnadspålägget förändras i förhållande till 2022 från 41,05 procent, för arbetstagare födda 1958 och senare, till 46,4 procent år 2023. Budgetjusteringen avser också medel om 3,0 mnkr för utredning och etablering av omsättningslager och medel om 1,85 mnkr för upprättande av en hållbarhetsfunktion. Dessa medel finns specificerade under kommunstyrelsen i Kommunfullmäktiges budget 2023.

Förvaltningen budgeterar även 1,0 mnkr i utvecklingsinsatser som planeras att finansieras av ingående resultatfond. Insatserna avser bl.a. utveckling av förvaltningens ärendehanteringssystem.

### Budget per verksamhet

För nämnden gäller att budgeten ska redovisas i tabellform enligt nedan, uppdelning per verksamhetsområde görs i enlighet med stadens centrala krav.

I Nämnd och administration ingår kostnader för nämnd, förvaltningschef, administrativa avdelningen samt övriga gemensamma kostnader som t.ex. lokalkostnader. Under Nämnd och administration ingår också, under dess tillväxtfas den operativa stödfunktionen för interna konsulter inom digitalisering.

Budgeterade kostnader för Utvecklingsavdelningen avser kostnader för personal samt utveckling av it och telefoni. Här ingår även kostnader för förvaltning och utveckling av objekt ärendehanteringssystem, som totalt uppgår till ca 1,0 mnkr.

Verksamhet	Kostnader	Intäkter	Netto
Nämnd och administration	41,5	1,7	-39,8
Lön och Pension	46,0	57,7	11,7
Upphandling och inköp	47,6	52,8	5,2
Ekonomi	63,9	78,4	14,5
Kontaktcenter	53,0	66,0	13,0
Utvecklingsavd.	25,9	1,9	-23,9
Rekrytering	20,6	24,2	3,6
Lokalplanering	14,2	16,6	2,4
Finansiella kostnader	1,3	0,0	-1,3
<b>Resultat före disposition</b>	<b>314,0</b>	<b>299,3</b>	<b>-14,7</b>
Resultatfond	-1,0	0,0	1,0
<b>Resultat efter disposition</b>	<b>313,0</b>	<b>299,3</b>	<b>-13,7</b>

### Ekonomiska förändringar mellan åren 2021-2023

Ekonomiskt utfall	År 2021 (bokslut)	År 2022 (prognos nov)	År 2023 (budget)
Kostnader	264,1	276,5	314,0
Intäkter	270,9	282,4	299,3
<b>Resultat före disposition</b>	<b>6,8</b>	<b>5,9</b>	<b>-14,7</b>

Ökningen av intäkter och kostnader mellan 2021 och 2023 beror främst på ökade volymer och nya uppdrag.

### Investeringar

Servicekommittén har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsmedel från kommunfullmäktige avseende investeringar i maskiner och inventarier (se bilaga 1).

## Försäljningar av anläggningstillgångar

### Resultatenheter

Verksamheterna är intäktsfinansierade och nämnden är definierad som en resultatenhet vilket innebär att det ekonomiska resultatet vid årets slut kan överföras till nästkommande år enligt gällande regelverk. År 2023 planerar nämnden att genomföra strategiska satsningar där medel om 1,0 mnkr tas från ingående resultatfond. De strategiska satsningarna är vidareutveckling av ärendehanteringssystem.

### Verksamhetsprojekt (driftprojekt)

#### Budgetjusteringar

Serviceförvaltningen begär utökade medel om 13,65 mnkr för kostnadsneutralisering av ökade personalomkostnadspålägg (8,8 mnkr), medel för utredning och etablering av omsättningslager (3,0 mnkr) samt medel för inrättande av en hållbarhetsfunktion (1,85 mnkr).

Personalomkostnadspålägget förändras i förhållande till 2022 från 41,05 procent, för arbetstagare födda 1958 och senare, till 46,4 procent år 2023. Medlen finns specificerade under kommunstyrelsen i Kommunfullmäktiges budget 2023.

Serviceförvaltningen har från 2023 fått ett nytt uppdrag i att samordna kommunkoncernens arbete med beredskapslager. Uppdraget innebär att överta etablerad drift av omsättningslager för visst medicinskt skydds- och förbrukningsmateriel samt att utreda och påbörja etablering av ett centralt omsättningslager för vissa livsmedel och vissa förbrukningsvaror i syfte att höja stadens beredskapsförmåga. Det nya uppdraget kräver nära samarbete med stadsledningskontoret och övriga berörda förvaltningar samt utredning av organisering och finansiella förutsättningar för serviceförvaltningen. Förvaltningen begär budgetjustering motsvarande 3,3 mnkr för detta ändamål.

Förvaltningen och främst verksamheten upphandling och inköp har en viktig och central roll i stadens inköpsorganisation. Förvaltningen kommer under året att etablera en hållbarhetsfunktion som samordnar alla hållbarhetsaspekter som kopplar till upphandlings- och avtalsprocessen. Funktionen kommer att ha kompetens inom miljömässig, social och ekonomisk hållbarhet bl.a. motsvarande klimat- och miljösamordnare. Funktionen kan även bidra till ökad cirkularitet genom stöd i att ställa krav på hållbar design samt möjlighet till återbruk eller återtillverkning av de produkter och varor som köps in där så är lämpligt och möjligt. Funktionen kommer också att kunna stötta vid framtagandet och uppföljning av stadsövergripande och styrande dokument. Förvaltningen begär budgetjustering motsvarande 1,85 mnkr för finansiering av uppdraget att inrätta en hållbarhetsfunktion. Budgetjusteringen utgörs av personalrelaterade kostnader för två heltidsanställda med beräknat tillträdesdatum 1 april.

## Omslutningsförändringar

Omslutningen om 299,3 mnkr är beräknad utifrån köp och försäljningar mellan servicenämnden och stadens nämnder och bolag (se bilaga 1).

## Medel för lokaländamål

## Övriga ekonomiska redovisningar

## Systematiskt kvalitetsarbete

Stadens system för integrerad styrning och ledning stödjer verksamheterna att ha tydligt fokus på resultat. Nämndens strategiska arbete med kvalitetsutveckling utgår från fokus på resultat och effekter för kunder. Resultatperspektivet finns med i verksamhetsplanering, uppföljning, och rapportering.

I linje med stadens kvalitetsprogram ska förvaltningen ha målgruppens fokus. För serviceförvaltningens del är målgruppen kunder, i form av förvaltningar och bolag, samt medborgarna i kontakter med Kontaktcenter. Styrsignalerna i programmet är tydliga ur ett kundperspektiv och förvaltningen arbetar med att kunderna får en effektiv och god service. Kundernas synpunkter värdesätts, tas tillvara och utgör en viktig grund för kvalitetsutveckling. Förvaltningen kommer under året, utöver ordinarie kärnverksamheter och uppdrag, att fokusera på att utveckla verksamhetens kundfokus, kundnöjdhet och en kvalitativ och jämn service.

Förvaltningen deltar i stadens gemensamma aktiviteter och nätverk för att sprida goda idéer och metoder inom olika verksamheter, exempelvis stadens kvalitetsnätverk, smart stad, referensgrupp för stödfunktionen för digitalisering, Innovations- och utvecklingsnätverk, kvalitetsutmärkelsen och Framsteget.

Medarbetarna uppmuntras till att vara engagerade och nytänkande för att utveckla verksamheten. Detta möjliggörs genom att medarbetare ges utrymme, incitament och verktyg för att omsätta goda idéer till verksamhetsutveckling och att förvaltningen inrättat ett tvärfunktionellt team för verksamhetsutveckling. Teamet bidrar till utveckling av förvaltningens styrning- och uppföljningsprocesser inom avdelningar och enheter och driver förvaltningsövergripande utvecklingsfrågor på uppdrag av utvecklingschef/förvaltningschef och i enlighet med verksamhetsplan och objektplan.

Innovationer och digitala arbetssätt leder till effektivitet och ökad kvalitet för verksamheten. Utveckling av nya arbetssätt har som avsikt att underlätta vardagen för förvaltningens kunder och avlasta förvaltningens medarbetare. Under 2023 kommer förvaltningen att fortsätta arbeta samlat utifrån stadens nya kvalitetsprogram med de fokusområden och grundläggande förhållningssätt för ökad kvalitet som är särskilt viktiga att beakta i kvalitetsutvecklingen.

Serviceförvaltningens interna och externa samverkan bidrar till systematisk kvalitetsutveckling och en ökad digitalisering och innovationskapacitet. I dialog och samverkan med olika aktörer sker ett ömsesidigt lärande. För förvaltningens

digitaliseringsprojekt ska det finnas tydliga metoder för projektarbete, uppföljning och utvärdering som leder till effektivisering och/eller ökad kvalitet och tydlig kundnytta. Förvaltningen samverkar för innovation och strategiska digitaliseringsfrågor med olika aktörer bland annat stadsledningskontoret, övriga förvaltningar, näringsliv och akademi. Under år 2023 kommer förvaltningen ta fram en it-strategi med tillhörande aktivitetslista i syfte att öka kvaliteten och systematiken i kommande digitaliseringsprojekt.

### **Förvaltningen kommer under 2023 lägga särskilt fokus på att utveckla följande områden:**

Serviceförvaltningen kommer i samarbete med processägarna och i enlighet med kvalitetsprogrammets intentioner, inleda arbetet med peka ut riktning, ambitionsnivå samt strategiska fokusområden för servicenämndens fortsatta utveckling av tjänsteutbud till stadens förvaltningar och bolag. Arbetet kommer utgå från serviceförvaltningens bedömning av identifierad utmaningar, sårbarheter och behov inom kommunkoncernens administrativa funktioner. Serviceförvaltningen kommer föreslå möjliga åtgärder till utveckling i syfte att frigöra resurser för kärnverksamheterna inom förvaltningar och bolag.

För att utveckla kundfokus och en kvalitativ och jämn service kommer förvaltningen under året utveckla det tvärfunktionella arbetet mellan avdelningar och verksamhetsområden. Detta kommer ske genom att stärka interna styr- och samverkansmodeller för att uppnå synergier mellan verksamhetsområdena och därmed öka kvaliteten för serviceförvaltningens kunder. Förvaltningens utvecklingsavdelning är en naturlig nod för tvärfunktionella arbetssätt och där tillitsbaserad styrning inom hela förvaltningen är en viktig förutsättning för goda resultat.

Förvaltningen kommer under året att fortsätta utveckling och integrering av styrning av förvaltningens linjeorganisation med styr- och samverkansmodell för underhåll och utveckling av it-stöd, pm3. Under året kommer förvaltningen även etablera ett nytt stadsgemensamt objekt som en del i uppdraget att förvalta och utveckla stadens Kontaktcenterplattform.

Serviceförvaltningen ser kundernas åsikter som en självklar del av verksamhetsutvecklingen och ska ha en aktiv dialog med målgrupperna. Förvaltningen strävar därmed efter en öppenhet i kvalitetsarbetet och värdesätter kundernas synpunkter om förväntningar, kvalitet, resultat och effekter.

### **Kundundersökning och kunddialog**

Förvaltningen kommer under året att arbeta fram en gemensam nomenklatur för de olika moment som finns inom kundundersökningar och kunddialoger med Kvalitetsprogrammets intentioner som utgångspunkt. I samband med detta arbete ska förvaltningen se över de olika kanaler som används för att inhämta synpunkter från kunder, uppdragsgivare och invånare. Tekniska lösningar, så som e-tjänster och talsvar, är en viktig del i inhämtandet men förvaltningen behöver även ett än mer systematiskt omhändertagande av synpunkter som kommer in samt utveckla möjligheter för återkoppling.

I samband med detta arbete samt i utvecklingsprojekt om nyckeltal kommer förvaltningen föreslå mätbara och likartade indikatorer och tillvägagångssätt för förvaltningens verksamhetsområden.

Förvaltningen ska också skapa samsyn kring metoden NKI, nöjd kund index, som är ett nyckeltal i form av ett index för kundnöjdhet. Metoden bygger på tre standardiserade frågor vars resultat räknas ihop via en enkel matematisk modell. Respondenten får svara på en enkät eller en intervju där varje fråga normalt besvaras med en siffra mellan 1 och 10, där 10 är högsta betyg. Resultat av de tre frågor som ligger till grund för NKI omvandlas sedan till ett indexvärde från 0-100 när resultatet för NKI redovisas.

Serviceämnden har ett uppdrag att medverka till att staden ska uppnå ett resultat på minst 70 i NKI inom näringslivsfrågor, därmed behöver även metoden förtydligas för att inte blandas med andra nyckeltal och mätmetoder inom förvaltningen.

## Övrigt