

Handläggare
Liselothé Engelgren

Till
Servicenämnden 2023-02-21

Telefon: 08-508 11 888

Verksamhetsplan 2023 för verksamhetsområde upphandling och inköp

Innehållsförteckning

Inledning	4
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 Alla barn och ungdomar ska ges möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst	6
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning	7
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring	7
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3 Stockholm ska vara en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarens hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer	10
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	17
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser	18
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt	19
Redovisning av ekonomi	20
Resursanvändning	20
Budget 2023	20



Övrigt20

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

Samtliga nämndmål syftar till att bidra till att uppfylla fullmäktiges vision om en stad för alla. I denna verksamhetsplan (EVP) för verksamhetsområde Upphandling och inköp, har avdelningen formulerat mål, indikatorer och aktiviteter för att bidra till nämndens måluppfyllelse.

EVP ska läsas som ett komplement till servicenämndens verksamhetsplan och omfattar alla medarbetare inom verksamhetsområde Upphandling och inköp. Verksamhetsplanen har tagits fram av ledningsgruppen samt verksamhetsutvecklare för verksamhetsområdet. Planen har kommunicerats på arbetsplatsträffar och beslutats av förvaltningschefen. Planen har anmälts för kännedom till servicenämnden och kommer att följas upp kontinuerligt under verksamhetsåret.

Servicenämndens uppdrag

I stadens budget 2023 kan man läsa följande om servicenämnden:

Servicenämnden ska inom ramen för sitt uppdrag arbeta med att effektivisera stadens administrativa funktioner. Detta ska leda till sänkta kostnader för stadens övriga nämnder eller bolag till förmån för kärnverksamheterna. Servicenämnden ska säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Finansiering och prissättning av servicenämndens tjänster ska utvecklas för att möjliggöra fortsatta effektiviseringsvinster med bibehållen kvalitet. Ökad transparens i prissättning och fokus på uppföljning av administrativa kostnader möjliggör långsiktig effektivisering.

Utveckling av stadens upphandlingsverksamhet ska prioriteras och upphandlingarna ska användas som ett medel att driva utvecklingen i en jämlik, rättvis och ekologiskt hållbar riktning. Uppföljning av ingångna avtal är en viktig del av detta arbete. Staden ska i ökad utsträckning ställa krav på viktiga kvalitetsmått som utbildningsnivå, bemanning och yrkesmässig förmåga att leverera det staden beställt. Ökad möjlighet att ställa sociala krav och arbetsrättsliga kontraktsvillkor i nivå med svenska kollektivavtal är en viktig del i utvecklingen av stadens arbete med offentlig upphandling. I princip ska staden ställa samma höga krav på upphandlad verksamhet som på verksamhet som drivs i egen regi avseende såväl ekonomisk och social hållbarhet som klimatambitioner. Nämnden ska vara övriga nämnder och styrelser behjälpliga i att uppnå detta mål. Nämnden ska bidra till ökad samordning inom stadens inköpsverksamhet genom att initiera och erbjuda stöd till nämnder och bolagsstyrelser vid genomförande av centrala och gemensamma upphandlingar.

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.

Avdelningens ansvarsområden enligt budget 2023

Avdelningen ansvarar för följande i budget angivna uppgifter för nämnden:

- genomförande av centralupphandlingar samt upphandlingsstöd
- e-handelsstöd
- gemensam växel
- beställningscentral persontransporter
- kommunkoncernens handel av el i enlighet med elhandelspolicyn inklusive kommunkoncernens gemensamma inköpskategori för Elkraft
- kommunkoncernens gemensamma inköpskategorier för Måltider och livsmedel samt Inredning
- samordna kommunkoncernens arbete med beredskapslager

Avdelningens organisation

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

- upphandlingsenheten
- avtalsenheten
- e-handelsenheten

Upphandlingsenheten består av ca 20 medarbetare som genomför centrala- och gemensamma upphandlingar samt upphandlingar på uppdrag. Inom enheten finns även en upphandlingsjurist. Inom avtalsenheten arbetar för närvarande ca 18 medarbetare i roller som avtalsförvaltare, kategoriledare, assistent, systemadministratör, metodstöd, analysstöd och handläggare. På e-handelsenheten arbetar 15 medarbetare som handläggare i inköpssupporten, systemadministratörer som ansluter avtalade leverantörer till inköpssystemet, systemförvaltare samt projektledare. Avdelningen har utökats med en verksamhetsutvecklare som rapporterar direkt till verksamhetschef.

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

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

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

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.

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.

Kommentar

För upphandling och inköp innebär det att:

- Ha ett barnrättsperspektiv vid varje beslut eller åtgärd som rör barn.
- Arbeta med att säkerställa att krav som har bäring på barnkonventionen beaktas i centralupphandlingar.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
I centralupphandlingar som berör stadens förskolor ställs krav i enlighet med kemikaliesmart förskola i Kemikalieplanen.	100 %		Tertial

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

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.

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

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

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.


För upphandling och inköp innebär det att:


- Tillämpa handlingsplanen för hållbar plastanvändning i de upphandlingar där det är möjligt för att minska användning av fossil plast.
- Ställa krav i upphandling utifrån Matstrategins intentioner samt använda Världsnaturfondens (WWF) konsumentguider.

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

För upphandling och inköp innebär det att:

- Fortsätta ställa krav i enlighet med klimathandlingsplanen.
- I centralupphandlingar ställa krav på ökad cirkularitet, på hållbar design samt möjlighet till återbruk eller återtillverkning av de produkter som upphandlas..
- Säkerställa fortsatt utveckling av tillgången till ekologiska livsmedel samt livsmedel med lägre klimatpåverkan.
- Aktivt arbeta med avtalsförvaltning för att säkerställa att utfasningsämnen och prioriterade riskminskningsämnen inte förekommer i upphandlade produkter.
- Vid upphandling av plastprodukter och plastförpackningar ska dessa i möjligaste mån bytas ut mot miljömässigt bättre produkter.
- Genom upphandling stötta 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 ₂ per kg livsmedel	1,6 kg CO ₂ per kg livsmedel	År

Indikator	Arsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
 Minskning av CO2e till 2023	4 000 CO2e	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	Arsmål	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 ljuskvalitet	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 säsongsanpassad.

För upphandling och inköp innebär det att:

- I centralupphandling ställa krav på livsmedel som uppfyller Matstrategins intentioner och att använda Världsnaturfondens (WWF) konsumentguider för kött och fisk.
- Andelen inköpta livsmedel som gynnar naturbete och/eller är ekologiskt märkta samt vegetariska och säsongsanpassade ska öka.
- Krav ställs på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning i livsmedelproduktionen

motsvarande svensk nivå.

- Avdelningen 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.
- Avdelningen 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.

För upphandling och inköp innebär det att:

- 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 och även leveranser med hjälp av cykel.
- Följa arbetet med 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.

För upphandling och inköp innebär det att:

- Genom att krav ställs i enlighet med miljöprogrammet och dess handlingsplaner ska förvaltningen bidra till att förhindra inköp av produkter som innehåller PFAS, ftalater och bisfenoler.
- Genom att krav ställs 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.

Servicenämnden 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.

För upphandling och inköp innebär det att:

- Avdelningen erbjuder konkurrenskraftiga konsulttjänster med specialistkompetens till förvaltningar och bolag.
- Bygga upp en hållbarhetsfunktion. Upphandlare och avtalsförvaltare har stöd av hållbarhetsfunktionen i att efterleva, prioritera och tolka målen.
- Genom sociala klausuler eller sysselsättningskrav möjliggörs arbetstillfällen, praktikplatser med mera via stadens upphandlade leverantörer som bidrar till en inkluderande arbetsmarknad.
- Arbeta aktivt med avtalsuppföljning inom stadens inköpsprocess för att upptäcka och motverka välfärdsbrott och därigenom främja en sund konkurrens mellan seriösa företag.

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

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 skräddarsytt 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

För upphandling och inköp innebär det att:

- Erbjuder flera tilläggstjänster.
- Stötta i upphandlingsfrågor, allt ifrån enstaka avgränsade delar i en upphandling till att hjälpa förvaltningar att genomföra hela upphandlingen.
- Stötta i avtalsförvaltning, från att avtal tecknas, följa upp avtalet enligt överenskommen plan fram till att avtalet löper ut. Avdelningen kan även stötta i att skapa struktur inför en avtalsuppföljning med en enskild leverantör.
- Stötta i att registrera ett avtal i stadens avtalssystem, Kommers.
- Ansluta stadens centralt upphandlade avtal till stadens inköpssystem, Agresso.
- Stötta i att ansluta lokalt upphandlade avtal och samordnade, gemensamma avtal samt administrera prisförändringar och avtalsförändringar i inköpssystemet.
- Erbjuder ett brett utbud av utbildningar inom inköp, i syfte att höja stadens beställarkompetens.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
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

Upphandling och inköp ska utreda förutsättningarna för finansiering av tjänster på uppdrag ifrån processägare inom stadsledningskontoret.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
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

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

Förväntat resultat

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Andel anslutningar som genomförts i tid	75 %		År
Andel besvarade samtal som inkommer till inköpssupporten	92 %		År
Andel nöjda deltagare efter genomförda inköpsutbildningar	85 %		År
Andel nöjda kunder efter genomförda anslutningar till stadens inköpssystem	85 %		År
Servicenivå, dvs andelen samtal som besvaras av inköpssupporten inom 1 minut	85 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utveckla kundundersökningar som görs inom olika områden på avdelningen och inför NKI-begreppet i dessa samt utvärdera om en ny generell kundundersökning kan tas fram.	2023-01-01	2023-12-31
Verksamheten implementerar ny struktur för tidrapportering som följer stadens processer.	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 fortsätter under 2023 arbetet med att ta fram relevanta nyckeltal för att utveckla styrning och uppföljning av effektivitet och produktivitet i serviceförvaltningens uppdrag.

För upphandling och inköp innebär det att:

- Genomföra ett arbete för att ytterligare öka kundfokus.
- Utveckla organisationen i syfte att kunna stötta fler förvaltningar och bolag vid förfrågan om stöd inom upphandling, avtalsförvaltning och anslutning till inköpssystemet.
- Ta fram en målinriktad plan för utveckling.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Andel ärenden i ärendehanteringssystemet som inkommer via e-tjänster	30 %		Tertial

Enhetsmål: Förvaltningens verksamhetsområden arbetar i samråd med objekt ärendehantering med utveckling av systemstödet funktionalitet och e-tjänster för en mer effektiv ärendehandläggning där både kunder och handläggare upplever att det är lätt att göra rätt.

Förväntat resultat

Inom objekt ärendehantering arbetar varje verksamhetsområde aktivt, och i dialog med objektorganisationen, med utveckling av systemstödet funktionalitet för mer effektiv ärendehandläggning.

Objektorganisationens styrning genom superanvändarforum, objektledning och objektstyrgrupp fungerar väl och inkluderande.

Förvaltningens kunskapsbaser är utvecklade i syfte att skapa ett mer effektivt internt handläggarstöd och för att erbjuda effektiv hjälp till självhjälp till kunderna. Kundens upplevelse är att det är enkelt att hitta information och lätt att göra rätt.

Arbetsätt

Förvaltningen strävar efter att systemstödet funktionalitet och användarnas tillämpning är en del i verksamhetens verksamhetsutveckling liksom att verksamhetens planerade utveckling och behov styr objektets mål, uppdrag och utvecklingsaktiviteter.

Ansvar för att vidareutveckla och nyutveckla arbetsätt och processer inom ärendehantering åligger respektive verksamhet. Likväl som att handläggningen i systemstödet ligger inom respektive verksamhets ansvar.

Objektet ansvarar för att erbjuda ett ändamålsenligt stöd till hela förvaltningen. Detta innebär att objektet ansvarar för gemensamma regler och riktlinjer för tillämpning av systemet.

För att säkerställa att objektets utvecklingsaktiviteter genomförs i linje med stadens och förvaltningens mål behöver objektet arbeta aktivt med att utveckla arbetsätt och organisation. Därför ska en väl fungerande styrning genom tydliga mål, definierade roller och effektiva forum finnas.

Inom objektet delas arbetsätt i syfte att lära och inspireras av varandra.

Vid behov av vidareutveckling och nyutveckling fattas beslut enligt objektets fastslagna arbetssätt som beskrivs i dokumenten Objektspecifikation eller Rutiner för ändringshantering.

Resursanvändning

Objektorganisationens uppbyggnad kräver deltagande från verksamheterna i olika delar. Därför är det av vikt att samtliga medarbetare som är involverade i ärendehandläggning känner till styrmodellen och möjligheterna att påverka utvecklingen av förvaltningens ärendehanteringsprocesser.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utveckla en verksamhetsgemensam e-tjänst för förfrågningar av avdelningens erbjudanden.	2023-01-01	2023-12-31
Varje verksamhetsområde ska utveckla sina arbetssätt i systemstöd för ärendehantering i syfte att effektivisera och öka kvaliteten i ärendehandläggningen	2023-01-01	2023-12-31

Enhetsmål: Verksamheten bedriver effektiv och hållbar avtalsförvaltning

Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utarbeta arbetssätt för hur Kommers kan användas vid planering och genomförande av avtalsuppföljning.	2023-01-01	2023-12-31
Utveckla verktyg för avvikelserapportering inom objekt ärendehantering alternativt genomför upphandling.	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

För upphandling och inköp innebär det att under året skapa en hållbarhetsfunktion. Hållbarhetsfunktionen kommer att:

- Samordna alla hållbarhetsaspekter som kopplar till upphandlings- och avtalsprocessen.
- Ha kompetens inom miljömässig, social och ekonomisk hållbarhet bl.a. motsvarande klimat- och miljösamordnare.
- 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.

- Stötta vid framtagandet och uppföljning av stadsövergripande och styrande dokument.

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.

Upphandling och inköp kommer att erbjuda kvalitativa praktikplatser för långsiktig kompetensförsörjning och som kan ge nya möjligheter till arbete. Målsättningen är att erbjuda minst två studerande ifrån YH-utbildning eller motsvarande.

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

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: 3.4 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.

För upphandling och inköp innebär det att:

- Ledarskapet ska präglas av de kompetenser som beskrivs i stadens chefsprofil.
- En insats kommer genomföras för att stärka medarbetarnas digitala mognad för att möta ökade och förändrade krav på digital kompetens.
- En förvaltningsgemensam introduktion för nya medarbetare tas fram.
- Utveckla det långsiktiga arbetet för ett ökat kundfokus.

- Fortsätta erbjuda kvalificerade praktikplatser som kan leda till arbete efter avslutad praktik.
- Skapa kompetenstrappor inom fler kompetensområden.

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

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

För upphandling och inköp innebär det att:

- Samordna kommunkoncernens arbete med beredskapslager.
- Stärka sitt arbete med avtalsförvaltning i syfte att säkerställa att stadens leverantörer inte bidrar till eller medverkar i brottslighet.
- Andelen elektroniska inköp i staden ska öka.
- Verka för fler innovationsupphandlingar där så är lämpligt och möjligt.
- Stärka upphandlingskompetensen och prioritera stöd och inriktning i upphandlingsarbetet till stadens nämnder och förvaltningar.
- Tillhandahålla utbildning och support inom upphandling och inköp.
- Arbetsrättsliga kontraktsvillkor i nivå med svenska kollektivavtal ställs.
- Tillsammans med stadsledningskontoret fortsätta att utveckla kategoribaserad inköpsstyrning.

- 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

Nämndmål: Servicenämndens verksamheter fungerar ändamålsenligt även vid oönskade 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 med utgångspunkt i risk- och sårbarhetsanalyser ta fram kontinuitetsplaner för de mest kritiska verksamheterna.	2023-01-01	2023-12-31

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 och inköp har en nyckelroll för att förebygga arbetslivskriminalitet eftersom kriminaliteten ofta förekommer i branscher där tjänster upphandlas av det offentliga.

För upphandling och inköp innebär det att:

- Bidra till att förebygga brottslig verksamhet kopplad till upphandlad verksamhet.
- Genomföra internutbildning för att förstärka arbetet med baskontroller inom upphandling med utgångspunkt i Ekobrottsmyndighetens vägledningar.
- Använda referenstagning där så är möjligt och lämpligt.

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

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.

Kommentar

Kommunstyrelsen har utsett målsvariga nämnder för de 17 olika målen i Agenda 2030. Servicenämnden är inte utsedd som målsvarig 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 giffri 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. 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.

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. .

Redovisning av ekonomi

Resursanvändning

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

Nämnden begär flera budgetjusteringar och de som berör Upphandling och inköp främst är medel om 3,0 mnkr för utredning och etablering av omsättningslager och medel om 1,9 mnkr för upprättande av en hållbarhetsfunktion.

Budget 2023

Verksamhet	Kostnader	Intäkter	Netto
Upphandling och inköp	47,6	52,8	5,2

Serviceförvaltningen begär utökade medel för utredning och etablering av omsättningslager (3,0 mnkr).

Övrigt