

Handläggare
Liselothé Engelgren
08-508 11 888
Telefon:

Till
Verksamhetsområde upphandling
och inköp

Verksamhetsplan 2024 för Verksamhetsområde upphandling och inköp

Innehållsförteckning

Inledning	3
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning	4
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3 Stockholm ska vara en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarens hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer	8
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb	15
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	18
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser	21
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt	22
Redovisning av ekonomi	23
Resursanvändning	23
Budget 2024	23
Övrigt	24

Inledning

Verksamhetsplan för Servicenämnden anger inriktningen för nämndens verksamhet under år 2024. Verksamhetsplanen utgår från kommunfullmäktiges budget för 2024 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 2024 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. Servicenämnden ska vara övriga nämnder och styrelser behjälpliga i att uppnå detta mål. Servicenämnden 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 bereder frågor kring

uppdrag och inriktning, som ligger till grund för nämndens arbete inom samtliga verksamhetsområden.

Avdelningens ansvarsområden enligt budget 2024

Avdelningen ansvarar för följande i budget angivna uppgifter för nämnden:

- genomförande av centralupphandlingar samt upphandlingsstöd
- e-handelsstöd
- 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
- samordning av 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 för närvarande av 20 medarbetare som genomför centrala- och gemensamma upphandlingar samt upphandlingar på uppdrag. Inom enheten finns även en upphandlingsjurist och en administratör. Inom avtalsenheten arbetar för närvarande 18 medarbetare i roller som avtalsförvaltare, kategoriledare, assistent, systemadministratör, metodstöd, analysstöd, handläggare samt hållbarhetssamordnare. På e-handelsenheten arbetar 15 medarbetare som handläggare i inköpssupporten, systemadministratörer, systemförvaltare samt projektledare. Avdelningen har utökats med en verksamhetsutvecklare som rapporterar direkt till verksamhetschef.

Under året kommer avdelningen utökas med en enhet som ska ansvara för stadens nya omsättningslager för beredskap som kommer att byggas upp under året.

Avdelningens ledning och medarbetare arbetar utifrån förvaltningens gemensamma vision, verksamhetsidé och värdegrund som genomsyras av kompetens, öppenhet, respekt och ansvar. Avdelningens vision är att vara stadens självklara inköspartner - med kundernas behov för stadens bästa. Avdelningen ska vara förstahandsvalet vid inköpsstöd och bidra till att öka samordningen av inköp i staden. Det ska vara enkelt att komma i kontakt med avdelningen och en väg in eftersträvas.

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

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

Avdelningens insatser förväntas resultera i att upphandlade tjänster och varor uppfyller miljökraven enligt stadens miljöprogram med tillhörande handlingsplaner. Därigenom bidrar förvaltningen till de globala målen i Agenda 2030 om hållbar konsumtion och produktion samt bekämpa klimatförändringarna. Genom avtal, som verksamhetsområde upphandling och inköp skapar och följer upp, ges stadens verksamheter goda förutsättningar att nå sina mål om minskad klimatpåverkan och giftfria verksamheter.

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

Avdelningen bidrar till att stadens egen organisation ska vara helt fossilbränslefri senast år 2030 genom att miljö- och klimatkrav inkluderas för de centrala avtalsområdena. Avdelningen stödjer även andra förvaltningar och bolag att göra detsamma i gemensamma och verksamhets-specifika/lokala avtal.

Via verksamhetsområde upphandling och inköp bidrar förvaltningen till att fossila bränslen successivt kan fasas ut genom att i upphandlingar ställa höga krav på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner, samt krav som syftar till att minska andelen plastprodukter och plastförpackningar. Vid upphandling av plastprodukter och plastförpackningar, där så är möjligt, ska dessa bytas ut mot miljömässigt bättre produkter.


Avdelningen arbetar även kontinuerligt med avtalsuppföljning för att säkerställa att stadens leverantörer och beställare följer avtalade villkor gällande utfasningsämnen och prioriterade riskminskningsämnen.





Inom verksamhetsområde upphandling och inköp kommer den nya hållbarhetsfunktionen under året bidra med kompetens gällande relevanta och hållbara miljö- och klimatkrav vid inköpsprocessen.

Avdelningen bidrar till ökad cirkularitet genom att i upphandlingar driva kravställning på hållbar design samt möjlighet till återbruk eller återtillverkning av de produkter som köps in, där så är möjligt.

Avdelningen ska även stötta i flera av miljöförvaltningens uppdrag, att utreda och lämna förslag på hur klimatanpassningsarbetet ska genomföras, att kartlägga tillgång till data för analys och uppföljning av stadens klimatmål, att ta fram förslag till insatser för öka datatillgång och fokus på digitala tekniker. Förvaltningen ska även stötta i utredning och planering för en återbrukscentral med byggmaterial för stadens verksamheter. Förvaltningen ska även delta i revideringen av matstrategin.



Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
 Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider	1,6 kg CO2 per kg livsmedel	1,6 kg CO2 per kg livsmedel	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Kommunstyrelsen ska i samråd med förskolenämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, servicenämnden, socialnämnden, utbildningsnämnden, äldrenämnden och stadsdelsnämnderna revidera stadens matstrategi: "God, hälsosam och klimatsmart mat"	2024-01-01	2024-12-31
 Miljö- och hälsoskyddsnämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen, arbetsmarknadsnämnden, servicenämnden, trafiknämnden, AB Familjebostäder, AB Stockholmshem, AB Svenska Bostäder, Stockholm Vatten och Avfall AB och S:t Erik Markutveckling AB utreda och planera för en återbrukscentral av byggmaterial för stadens verksamheter där kvarteret Gjutmästaren i Ulvsunda ska utgöra pilot	2024-01-01	2024-12-31
 Miljö- och hälsoskyddsnämnden ska i samarbete med servicenämnden, stadsbyggnadsnämnden och trafiknämnden och i samråd med kommunstyrelsen kartlägga tillgång till data för analys och uppföljning av stadens klimatmål samt ta fram förslag till insatser för ökad data tillgång med fokus på digitala tekniker	2024-01-01	2024-12-31
 Miljö- och hälsoskyddsnämnden ska i samarbete med servicenämnden, Stockholm Vatten och Avfall AB och andra berörda nämnder och bolagsstyrelser utreda de materialflöden i staden som har störst miljö- och klimatpåverkan och ta fram förslag på åtgärder för ökad resurseffektivitet och cirkulära materialflöden	2024-01-01	2024-12-31

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


Stadens verksamheter ges genom inköpsprocessen goda förutsättningar att bidra till en rättvis klimatomställning och minskade utsläpp.


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. Genom verksamhetsområde upphandling och inköp bidrar förvaltningen till detta genom att, inom ramarna för de centralt upphandlade avtalen för livsmedel, säkerställa en fortsatt utveckling av tillgången till ekologiska livsmedel,

livsmedel med lägre klimatpåverkan samt livsmedel där djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning motsvarar svensk nivå. Avtalen följer stadens matstrategi och Världsnaturfondens (WWF) konsumentguider för kött och fisk har beaktats.

Då måltidsverksamheterna fortfarande har lägre andel ekologiska livsmedel, fortsätter arbetet med framtagna mallar för hur upphandling och uppföljning av måltidsverksamheter kan ske för att nå motsvarande mål för måltider.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
 Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	70 %	70 %	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Kommunstyrelsen ska i samarbete med miljö- och hälsoskyddsämnden, servicenämnden, trafiknämnden, stadsdelsnämnderna och Stockholm Vatten och Avfall AB utreda och lämna förslag på hur klimatanpassningsarbetet ska genomföras. Prioritering, ansvarsfördelning, upphandling och avrop av konsulter ska definieras	2024-01-01	2024-12-31

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

Beskrivning

Genom att låta stadens matstrategi vara styrande vid upphandling av livsmedel och måltider, samt använda Världsnaturfondens (WWF) konsumentguider för kött och fisk, får stadens verksamheter goda förutsättningar att bidra till att skydda biologisk mångfald i skogar, jordbrukslandskap och hav.

Förväntat resultat

Stadens verksamheter ges goda förutsättningar att bidra till att skydda biologisk mångfald i skogar, jordbrukslandskap och hav.

Enhetsmål: Avtalsenheten bidrar till ökad biologisk mångfald i skogar, jordbrukslandskap och hav

Förväntat resultat

Ökad andel inköp av ekologiska livsmedel

Arbetsätt

Avtalsenheten ska arrangera en livsmedelsmessa på temat "Hållbara måltider".

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Avtalsenheten ska arrangera en livsmedelsmessa på temat "Hållbara måltider".	2024-01-01	2024-04-30

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.

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

Verksamhetsområde upphandling och inköp bidrar till att fossila bränslen successivt kan fasas ut genom att i upphandlingar ställa krav på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner. Genom att ställa krav på effektiva leveranser och även leveranser med hjälp av cykel, där så är möjligt, bidrar verksamhetsområdet även till att framkomligheten ökar.

Verksamhetsområdet deltar även i ett projekt, som miljöförvaltningen driver, för att undersöka möjligheten för stadens leverantörer att under en testperiod leverera livsmedel vid "off-peak", vilket innebär leverans utanför avtalat leveransfönster.

Nämndmål: Servicenämnden arbetar utifrån stadens miljöprogram med fokus på miljöanpassade transporter samt optimering av leveranser.

Beskrivning

Förvaltningen bidrar till en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar genom att ställa 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.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarens 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.

Förvaltningens nystartade hållbarhetsfunktion inom verksamhetsområde upphandling och inköp säkerställer att krav i upphandling ställs i enlighet med miljöprogrammet och dess handlingsplaner. Verksamhetsområdet kommer då bidra till att de produkter som finns i stadens inköpssystem ska vara fria från PFAS, ftalater och bisfenoler. En successiv utfasning av sådana produkter har skett genom dialog med upphandlade leverantörer samt ett gediget uppföljningsarbete. Genom att verksamhetsområdet ställer krav i enlighet med handlingsplan för plast och handlingsplan för minskning av mikroplaster bidrar förvaltningen till att stockholmarnas hälsa främjas.

Nämndmål: Servicenämndens inköpsprocess främjar stadens långsiktiga mål för att uppnå rena och giftfria miljöer.

Beskrivning

Servicenämndens hållbarhetsfunktion stöttar och vägleder verksamheten så att upphandling och avtalsförvaltning sker utifrån miljömässig hållbarhet.

Förväntat resultat

Stadens verksamheter ges 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.

Bilden av stadens gemensamma administration ska vara tydlig och förvaltningens verksamheter och processer ska vara effektiva och medföra minskade kostnader för staden som helhet.

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 arbetstillfällena, praktikplatser med mera via stadens upphandlade leverantörer som bidrar till en inkluderande arbetsmarknad.

Som ett led i samhällets förstärkning av civil beredskap inför Stockholms stad en ny struktur och sektorsorganisation i syfte att skapa en tydlig ansvars- och resursfördelning för frågorna samt för ökad samordning. Serviceförvaltningen har en viktig roll i stadens förstärkning av beredskapsförmågan genom ansvar för koordinering av sektorn för livsmedelsförsörjning och dricksvatten. Serviceförvaltningen har i budget 2024 även fått i uppdrag att påbörja viss drift av centralt omsättningslager för medicinskt skydds- och förbrukningsmateriel, livsmedel samt vissa förbrukningsmateriel i syfte att höja stadens beredskapsförmåga. Uppdraget kommer ta sin utgångspunkt från inriktningar i 2023 års utredning av etablering av centralt omsättningslager.

Serviceförvaltningen arbetar 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 konkurrenskraftiga konsulttjänster i egen regi till förvaltningar och bolag.

Beskrivning

När servicenämndens konsulttjänster avropas används konsulter i egen regi som har stor kunskap om stadens organisering, styrning och förutsättningar. Serviceförvaltningens interna konsulter är även vana användare i stadens centrala system vilket bidrar till att de ofta sömlöst kan arbeta i samma system som kunden. Erfarenhet och kunskaper från tidigare projekt inom staden skapar förutsättningar för lärande samt effektiva och konkurrenskraftiga konsulttjänster inom en mängd områden.

Verksamhetsområdet lokalplanering är stadens beställarstöd i lokalfrågor och stödjer förvaltningarna med sin spetskompetens i arbetet 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. Verksamheten utvecklar sitt searchpaket för att vara ett konkurrenskraftigt alternativ till extern search.

Verksamhetsområdet tillhandahåller även utbildning i kompetensbaserad rekrytering.

Verksamhetsområde ekonomis medarbetare har expertis inom stadens ekonomiadministration, stadens riktlinjer, policys och hanteringsanvisningar inom ekonomiområdet. Utöver befintliga tilläggstjänster erbjuder förvaltningen även kundanpassade lösningar utifrån specifika behov inom ekonomiområdet.

Verksamhetsområde upphandling och inköp tillhandahåller högkvalitativa tjänster inom upphandling, avtalsförvaltning och anslutningar till inköpssystemet. Vidare bidrar avdelningen till ökad kompetens genom att erbjuda utbildningar inom området.

Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni (DIT) erbjuder operativt stöd inom digitalisering, it och telefoni. Verksamhetens medarbetare har stor kunskap om stadens kvalitetsprogram med tillhörande styrdokument, stadens mål, budgetprocess, den gemensamma infrastrukturen, de centrala plattformarna, övergripande it-avtal, metoder osv. och finns tillgängliga för uppdrag inom t.ex. projektledning, förändringsledning, förstudier, processkartläggningar, behovsanalyser, kravställning eller effektstyrning kopplat till digitalisering, it eller telefoni.

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.

Förväntat resultat

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

Nyttjandet av serviceförvaltningens tjänster frigör resurser för stadens förvaltningar och bolag till förmån för kärnverksamheterna. Serviceförvaltningens konsulttjänster i egen regi bidrar till helhetssyn och säkrar att erfarenhet, lärande och skattemedel stannar inom staden.

Kommentar

Verksamhetsområde Upphandling och inköp tillhandahåller högkvalitativa tjänster inom upphandling, avtalsförvaltning och anslutningar till inköpssystemet. Vidare bidrar avdelningen till ökad kompetens inom inköpsområdet genom att erbjuda utbildningar inom området.

Upphandlingsenheten kan stötta i upphandlingsfrågor, allt ifrån enstaka avgränsade delar i en upphandling till att hjälpa förvaltningar och bolag att genomföra hela upphandlingen.

Avtalsenheten 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 avtal i stadens avtalskatalog, Kommers.

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

Mäta kundnöjdhet

Läs förklaring om hur NPS mäts under avsnittet övrigt.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Verksamhetsområde upphandling och inköps debiteringsgrad	73 %		Tertial
Verksamhetsområde upphandling och inköps NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög.	30 NPS		Tertial

Enhetsmål: *Avtalsenheten ökar antalet förvaltningsuppdrag*

Förväntat resultat

Avtalsenheten kan stötta fler kunder med avtalsförvaltning och bidrar därmed till att öka stadens proaktiva och strukturerade avtalsuppföljning. Avtalsenheten ska ha nöjda kunder.

Arbetsätt

Genom ökad kommunikation kring förvaltning och uppföljning av befintliga centrala, gemensamma och lokala uppdrag sprider vi uppmärksamheten kring vårt erbjudande. Vi fortsätter att kontinuerligt effektivisera vårt löpande arbete genom att definiera gemensamma rutiner mallar och metoder. Därmed ökar vi förmågan att successivt erbjuda avtalsförvaltning som tjänst.

Genom tvärfunktionell kommunikation och samarbete identifierar vi uppdrag som lämpar sig för enheten att erbjuda förvaltningstjänster för.

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 2024	Periodicitet
Antal gemensamma avtal som avtalsenheten förvaltar	180		År
Antal lokala avtal som avtalsenheten förvaltar	35		År
Avtalsenheten har nöjda kunder gällande avtalsförvaltning	30 NPS		År
Avtalsenhetens faktureringsgrad	13 %		Tertial

Enhetsmål: E-handelsenheten ska vara förstahandsvalet för stadens förvaltningar och bolag/stiftelser vid behov av stöd inom anslutning och utbildning

Förväntat resultat

E-handelsenheten ska ha hög andel nöjda kunder

Arbetsätt

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 2024	Periodicitet
E-handelsenheten har nöjda deltagare efter genomförda inköpsutbildningar i stadens inköpssystem	30 NPS		Tertial
E-handelsenheten har nöjda kunder gällande genomförda anslutningar	30 NPS		Tertial
E-handelsenheten har nöjda kunder som kontaktar inköpssupporten	30 NPS		Tertial
E-handelsenhetens faktureringsgrad	13 %		Tertial

Enhetsmål: Upphandlingenheten ska vara förstahandsvalet för stadens nämnder vid behov av stöd inom upphandling

Förväntat resultat

Upphandlingenheten ska ha hög andel nöjda kunder

Arbetsätt

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 2024	Periodicitet
Upphandlingsenheten har nöjda kunder	30 NPS		Tertial
Upphandlingsenhetens faktureringsgrad	41 %		Tertial

Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

Beskrivning

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.

Förväntat resultat

Förvaltningen utför överenskomna uppdrag med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Kommentar

I syfte att stödja utveckling av serviceförvaltningens tjänster och processer i enlighet med stadsövergripande behov och kommunfullmäktiges uppdrag genomförs löpande genomlysningar och utvärderingar. Under 2024 kommer projekt Genomlysning av serviceförvaltningen (projekt GAS) att genomföras med övergripande projektmål att tydliggöra serviceförvaltningens långsiktiga mål utifrån roll och uppdrag i staden samt att ta fram finansieringsprinciper som stödjer målen. Projektet kommer att arbeta fram förslag som sedan kommer att implementeras efter projektets avslut och efter beslut i ordinarie beslutsprocess.

Staden har genom projekt Gemensamt Planeringsverktyg i Stockholms stad (GPS) upphandlat ett gemensamt planeringsverktyg för ekonomisk budget och prognos. Under våren 2024 inleds införandeprojektet inom serviceförvaltningen. Införandet av det nya systemstödet kommer beröra förvaltningens samtliga chefer och controllers. Syftet med systemstödet är att ge stadens verksamheter nya möjligheter till gemensamma och digitaliserade arbetsätt samt en öppnare och mer transparent budgetprocess.

Nämndmål: Servicenämnden utvecklar och effektiviserar stadens administrativa funktioner.

Förväntat resultat

Serviceförvaltningens tjänster bidrar till att frigöra resurser i form av kompetens, tid och/eller kostnader för stadens förvaltningar och bolag som har möjlighet att fokusera på sin kärnverksamhet.

Kommentar

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

Verksamhetsområde upphandling och inköp

Verksamhetsområde upphandling och inköp stöttar stadens förvaltningar och bolag att genomföra upphandlingar och stötta vid avtalsförvaltning. Verksamheten ska skapa förutsättningar för ökad samverkan mellan stadsdelarnas inköpsverksamheter avseende upphandling och avtalsuppföljning men även inom inköp. Verksamheten tillhandahåller ett brett utbud av utbildningar inom inköp samt effektiviserar genom support och stöd inom stadens processer och vid inköp. Genom att höja stadens kompetens inom inköp bidrar verksamheten till att möjliggöra en hög grad av systemnyttjande och hög andel avtal som ansluts till stadens inköpssystem.

Verksamheten ska, tillsammans med stadsledningskontoret, fortsätta att utveckla kategoribaserad inköpsstyrning, gemensamma processer samt systemstöd för upphandling, avtalsförvaltning och inköpsanalys. Ytterligare etablering av fler inköpskategorier i stadens gemensamma kategoriorganisation ska löpande utredas.

Mäta kundnöjdhet

Läs förklaring om hur kundnöjdhet mäts under avsnittet övrigt.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Serviceförvaltningens NKI (nöjd kund index) gällande bastjänsterna inom verksamhetsområde ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och upphandling och inköp.	67 NKI		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra en kundundersökning gällande bastjänsterna för verksamhetsområde ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och upphandling och inköp.	2024-01-01	2024-09-30

Enhetsmål: Avdelningen bedriver en effektiv verksamhet

Förväntat resultat

Andelen centrala och gemensamma avtal som ansluts vid avtalsstart ska vara hög

Arbetsätt

Centrala och gemensamma avtal, som avdelningen ansvarar för att upphandla, ansluts i tid till avtalsstart för att underlätta för stadens beställare att kunna göra beställningar i stadens inköpssystem när avtalet startar.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Centrala och gemensamma avtal ansluts till avtalsstart	80 %		År

Enhetsmål: Inköpssupporten arbetar för en effektiv ärendehantering och optimerad bemanning

Förväntat resultat


Servicenivån för inköpssupporten och andelen samtal som besvaras av inköpssupporten ska vara hög

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Andel besvarade samtal hos inköpssupporten	92 %		Tertial
Andel besvarade samtal som besvaras av inköpssupporten inom en minut	88 %		Tertial



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

Förvaltningen och främst verksamhetsområde upphandling och inköp har en viktig och central roll i stadens inköpsorganisation. Uppbyggnaden av verksamhetsområdets hållbarhetsfunktion säkrar att arbetet inom ramen för stadens inköpsprocesser sker utifrån ekologisk, ekonomisk och social hållbarhet. Hållbarhetsfunktionen har en viktig roll i verksamheten i att kvalitativa avtal utifrån stadens mål kan ingås med upphandlade leverantörer.

Genom sociala klausuler eller sysselsättningskrav tillgängliggörs arbetstillfällen, praktikplatser med mera via stadens upphandlade leverantörer som bidrar till en inkluderande arbetsmarknad. Förvaltningen följer de riktlinjer som tas fram hos arbetsmarknadsförvaltningens enhet för arbetsgivarsamverkan.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	4 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial



Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	2 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	6 st	Tas fram av nämnd	Tertial

Nämndmål: Servicenämnden säkerställer att kravställning i inköpsprocessen sker utifrån ekonomisk och social hållbarhet.

Beskrivning

Verksamhetsområde Upphandling och inköp har stöd av hållbarhetsfunktionen i att ställa ändamålsenliga krav och säkerställa efterlevnad av avtal.

Förväntat resultat

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

Enhetsmål: Avdelningen ska erbjuda praktikplatser för att bidra till långsiktig kompetensförsörjning

Förväntat resultat

Inom avdelningen erbjuds studenter praktikplatser

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Tillhandahållna praktikplatser för yrkesutbildning	4 st		Tertial

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; att ha en helhetssyn, att vara utvecklingsinriktad, mål och resultatorienterad, tydlig och att verka för samarbete. Ett långsiktigt utvecklingsprogram för förvaltningens chefer är påbörjat och kommer att fortgå under året. Programmet utgår ifrån stadens ledarskapsmodell "Full range leadership model" och syftar till att stärka cheferna i sitt ledarskap. Insatsen finansieras delvis med beviljat bidrag från omställningsfonden.

För att ses som en attraktiv och modern arbetsgivare har förvaltningen ett flexibelt arbetssätt, där medarbetare ges möjlighet att bedriva arbete från annan plats än kontoret när

verksamheten så tillåter. Med ett aktivitetsbaserat arbetssätt som följs upp regelbundet ska lokalen stödja digitala arbetssätt och ge utrymme för ökat samarbete och underlätta erfarenhetsutbyte och vara flexibla för framtida förändrade förutsättningar. Förvaltningen delar kontor med arbetsmarknadsförvaltningens huvudkontor och har ett nära samarbete kring vissa funktioner och prövar löpande möjligheter till ytterligare samverkan.

Förvaltningen kommer att fortsätta att utveckla det långsiktiga arbetet för effektiva kundmöten med hög kvalitet. Genom utbildningsinsatser och införande av vardagscoacher inom de verksamheter som arbetar i nära kundkontakter ska såväl effektivitet och kvalitet öka i kundmötet och skapa en hög trivsel bland medarbetarna. Serviceförvaltningen kommer behöva ha stort fokus på leverans i enlighet med uppdragsbeskrivningar och gränssnitt. Kostnadsbesparande åtgärder med stram bemanning kan innebära att kunder uppleva en sänkning i tillgänglighet och servicenivå. Ett nära ledarskap och arbete med vardagscoacher kommer vara viktigt stöd till medarbetare i att anpassa förhållningssätt, service och tillgänglighet till strama ekonomiska förutsättningar.

Ytterligare aktivitet för att stärka det nära ledarskapet görs genom införande av systemstöd för medarbetaruppföljning. Med utvecklat systemstöd kommer förvaltningen utveckla arbetet med måluppfyllelse på ett mer systematiskt sätt. Med ökade möjligheter att koppla individuella mål till verksamhetsmål förväntas tydligheten öka avseende varje individs arbete i uppdrag till kund. Ett mer systematiskt arbetssätt med tydligare uppföljning förväntas även skapa ökad nöjdhet med återkoppling och feedback av chef.




Sjukfrånvaron ska 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.

Rutinerna för det systematiska arbetsmiljöarbetet ska förtydligas under året. Årshjulet utvecklas för att säkerställa att alla medarbetare har den information och kunskap i stadens och förvaltningens arbetssätt kring väsentliga processer som förväntas. Rutiner för systematisk uppföljning av den lokala samverkan samt det arbetsmiljöarbete som bedrivits under året ska utvecklas i samband med kommande rapportering i ILS. Genom införande av regelbundna pulsmätningar skapas ett komplement till den årliga medarbetarundersökningen vilket ökar möjligheten att tidigt möta och förebygga upplevelser av stress eller annan ohälsosam belastning.

Förvaltningens kompetensförsörjningsplan beskriver behovet av att öka den digitala mognaden i syfte att klara av sitt uppdrag i en allt högre digitaliseringstakt i omvärlden. En analys har genomförts av den digitala mognaden och under året kommer utbildningsinsatser att genomföras inom det utvecklingsprojekt förvaltningen kallar "Digitala lyftet". Utbildningsinsatser kommer att genomföras såväl på bredd över hela förvaltningen, men även som riktade utbildningar för personer eller grupper. Projektet finansieras till stor del genom tidigare beviljade medel från omställningsfonden.

Ett identifierat behov som är nära kopplat till förvaltningens administrativa uppdrag, handlar om informationssäkerhet, dataskydd och informationshantering kopplat till offentlighet och sekretessområdet. Under året kommer interna utbildningsinsatser genomföras i syfte att

bibehålla och höja kunskapen kring dessa frågor.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	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.

All rekrytering sker kvalitetssäkrat i enlighet med stadens rekryteringsprocess och digital referenstagning nyttjas. Vid chefsrekrytering är stadens chefsprofil styrande och urvalstester används för att stärka bedömningen i valet av slutkandidat i enlighet med kravprofil. Förvaltningens chefer har genom verksamhetsområde rekrytering alltid stöd och avlastning i sina rekryteringar.

Enhetsmål: Avtalsenheten är en attraktiv arbetsplats

Förväntat resultat

Enhetens AMI 2025 har ökat med 10 enheter

Arbetssätt

I syfte att skapa en ökad psykologisk trygghet arbetar enheten vidare med resultatet av den fördjupade OSA-undersökningen som genomfördes i december 2023. Vi definierar aktiviteter för att öka tydligheten, samt definiera förväntningar på leverans och spelregler inom enheten och i gränssnittet till övriga inom avdelningen.

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.

Förvaltningen har sedan 2023 ett uppdrag 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. Utredningen har tagit fram fem styrande principer för fortsatt arbete:

- staden beslutar om att driften av det centrala omsättningslagret sker i egen regi,
- en särskild enhet, funktion, skapas för drift och hantering av lagret,
- dimensioneringen för vissa livsmedel är 7 dygn och för visst förbrukningsmateriel 14 dygn, med en ambition att över tid öka förmågan,
- budgetram för löpande driftskostnader samt inköp av livsmedel samt förbrukningsvaror i enlighet med föreslagen dimensionering utreds vidare i nästa steg
- omsättning sker genom att utvalda verksamheter utses att delta i omsättningen av lagrets produkter när så behövs.

Arbetet fortsätter under 2024 enligt utredningens inriktning. Förvaltningen har i budget för 2024 ett delvis nytt uppdrag att i samarbete med stadsledningskontoret, förskoleförvaltningen, kulturförvaltningen, socialförvaltningen, utbildningsförvaltningen, äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna påbörja en viss drift av centralt omsättningslager för medicinskt skydds- och förbrukningsmateriel, livsmedel samt vissa förbrukningsmateriel.



För att möjliggöra att viss drift av centralt omsättningslager påbörjas har serviceförvaltningen initierat ett projekt i enlighet med utredningens förslag. Leveranserna av projektets arbete överlämnas successivt till den driftsorganisation som är en del i projektets uppdrag att utforma och etablera.



För att möta den generella ambitionshöjningen för civilt försvar och den nya myndighetsstrukturen har Stockholms stad en ny struktur och sektorsorganisation för stadens arbete med civil beredskap. Syftet är att skapa organisatoriska förutsättningar och en tydlig ansvarsfördelning som bidrar till en sammanhållen, ändamålsenlig och verksamhetsfokuserad beredskapsplanering i hela staden. På så sätt speglar staden den nationella strukturen för civil beredskap.

Förvaltningen arbetar aktivt, genom verksamhetsområde upphandling och inköp, med avtalsförvaltning i syfte att upptäcka och motverka välfärdsbrott och därigenom främja en sund konkurrens mellan seriösa företag. Verksamhetsområdet arbetar med att ansluta många av stadens avtal till stadens inköpssystem. Genom att erbjuda kvalitativa utbildningar inom inköp höjs stadens kompetens och andelen elektroniska inköp ökar i staden i syfte att säkerställa att inköp sker av rätt produkter eller tjänster och ifrån rätt leverantör.

Information utgör kärnan i förvaltningens verksamheter och ska skyddas i enlighet med stadens riktlinje för informationssäkerhet. Under året ska förvaltningen fortsätta ha informationssäkerhet som återkommande tema på chefsforum för att upprätthålla kompetens och rutiner. Förvaltningen ska även prioritera att fastställa strukturer för informationssäkerheten inom de nya budgetuppgifterna gällande centralt omsättningslager och sektorsansvar. Förvaltningen kommer fortsätta utveckla rutiner för att tydliggöra informationssäkerhet i inköpsprocessen.

Genom information och utbildning kring informationshantering och dataskyddsfrågor höjs medvetenheten och skapar en större beredskap kring frågorna. Otillåten påverkan ska uppmärksammas särskilt under året.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
 Andel elektroniska inköp	90 %	Tas fram av nämnd/styrelse	År
 Andel upphandlade avtal där kontinuerlig uppföljning genomförts	81 %	81 %	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Kommunstyrelsen ska i samarbete servicenämnden och miljö- och hälsoskyddsnämnden utreda hur miljöspendanalys kan införas på stadens inköp	2024-01-01	2024-12-31
 Servicenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen, förskolenämnden, kulturnämnden, socialnämnden, utbildningsnämnden, äldrenämnden och stadsdelsnämnderna påbörja viss drift av centralt beredskapslager för medicinskt skydds- och förbrukningsmateriel, livsmedel samt vissa förbrukningsmateriel i syfte att höja stadens beredskapsförmåga	2024-01-01	2024-12-31

Nämndmål: Servicenämndens tjänster stärker stadens beredskapsförmåga och fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.

Förväntat resultat

Servicenämnden ska säkerställa en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna. 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 kommer under året att genomföra prioriterade åtgärder inom arbetet med informationssäkerhet enligt "Ledningens genomgång", bilaga.	2024-01-01	2024-12-31
Förvaltningen kommer utifrån risk- och sårbarhetsanalyser säkerställa att det finns kontinuitetsplaner för de mest kritiska verksamhetsprocesserna utifrån både system- och verksamhetsperspektiv.	2024-01-01	2024-12-31

Enhetsmål: Avtalsenheten genomför systematisk, enhetlig och kundfokuserad avtalsförvaltning

Förväntat resultat

Avtalsförvaltare har en definierad förvaltningsplan för alla (100%) av de centrala och gemensamma avtal som enheten förvaltar, och en dokumenterad och överenskommen plan för att skala upp uppföljningen för de avtal som enheten förvaltar på uppdrag.

Arbetsätt

Enheten fortsätter att kontinuerligt effektivisera vårt löpande arbete genom att definiera gemensamma rutiner mallar och metoder. Genom införandet av systemstöd för medarbetaruppföljning, med ökade möjligheter att koppla individuella mål till verksamhetsmål kan enheten utveckla arbetet med måloppfyllelse på ett mer systematiskt sätt. Med ökade möjligheter att koppla individuella mål till verksamhetsmål förväntas tydligheten öka avseende varje individs arbete i uppdrag till kund.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Andel dokumenterade förvaltningsplaner för centrala och gemensamma avtal	100 %		Tertial
Andel dokumenterade och överenskomna planer för lokala avtal (enskilda uppdrag)	100 %		Tertial

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

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.

Verksamhetsområde upphandling och inköp arbetar med avtalsförvaltning i syfte att upptäcka och motverka välfärdsbrott och därigenom främja en sund konkurrens mellan seriösa företag. Verksamhetsområdet arbetar med att ansluta många av stadens avtal till stadens inköpsystem. Genom att erbjuda kvalitativa utbildningar inom inköp höjs stadens inköpskompetens och andelen elektroniska inköp ökar i staden i syfte att säkerställa att inköp sker av rätt produkter eller tjänster och ifrån rätt leverantör.

Nämndmål: Servicenämnden bidrar genom inköpsprocessen till att motverka ekonomisk och arbetslivsorienterad brottslighet inom stadens verksamheter.

Beskrivning

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.

Förväntat resultat

Stadens verksamheter använder avtal som motverkar välfärdsbrott och därmed främjar 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.

Förvaltningens arbete genom inköpsprocessen bidrar till att försvåra för oseriösa aktörer att vara verksamma inom stadens verksamheter. En oseriös aktör kan påverka mer än endast ekonomi, de påverkar även arbetstagare, sund konkurrens, miljömål och i slutändan förtroendet för staden.

Verksamhetsområde upphandling och inköp bidrar till en öppen, jämställd och demokratisk stad genom att via Beställningscentralen kvalitetssäkra flödet för stadens beställningar av persontransporter. Genom sociala klausuler eller sysselsättningskrav tillgängliggörs arbetstillfällen, praktikplatser med mera via stadens upphandlade leverantörer som bidrar till en inkluderande arbetsmarknad.

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.

Nämndmål: Servicenämndens verksamheter bidrar till en öppen, jämställd och demokratisk stad.

Beskrivning

Kontaktcenter har goda möjligheter att skapa tillgänglighet och delaktighet för alla invånare och är den självklara kontaktvägen för information om stadens service och verksamheter. Genom verksamhetsområde rekrytering har stadens chefer tillgång till ett kvalitetssäkrat och fördomsmedvetet konsultstöd i sina rekryteringar. Verksamheten erbjuder bland annat rekryteringsprocesser utan personligt brev.

Verksamhetsområde upphandling och inköp bidrar till en öppen, jämställd och demokratisk stad genom att via Beställningscentralen kvalitetssäkra flödet för stadens beställningar av persontransporter.

Genom att utgå ifrån Agenda 2030 bidrar upphandling och inköp till ökad jämställdhet och ökad social inkludering.

Förväntat resultat

Serviceförvaltningens tjänster avseende kontaktvägar in till Stockholms stad, fördomsmedveten rekrytering och beställningscentralen för persontransporter bidrar till att nå de globala målen i Agenda 2030.

Redovisning av ekonomi

Resursanvändning

Budget 2024

Budgetförutsättningar

Serviceförvaltningens verksamheter 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 2024.

De totala kostnaderna för Upphandling och inköp för 2024 är budgeterade till 65,0 mnkr.

Kostnaderna finansieras främst av stadsinterna försäljningsintäkter (54,7 mnkr) reglerade i avtal mellan servicenämnd och respektive övriga nämnder och bolag samt budgetjustering om

9,8 mnkr för aktiviteter.

Avdelningen budgeterar ett nettounderskott om 0,5 mnkr innan resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar. E-handelsuppdraget är fortsatt underfinansierat och enheten har en minimibemanning för att upprätthålla verksamheten och ser inte att efterfrågan av tilläggstjänster kommer att uppväga enhetens kostnader.

Avdelning	Kostnader			Finansiering				Resultat efter disposition
	Verksamhets kostnader	Fördelning av overheadkostnader	Totala kostnader	Försäljning	Budgetjustering	Uttag resultatfond	Totalt finansiering	
Upphandling och inköp	56,8	8,2	65	54,7	9,8	0,5	65	0
Totalt förvaltningen	330,4	0	330,4	305,2	18,6	6,6	330,4	0

Övrigt

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 fortsätta arbetet med att utveckla förvaltningens hantering av synpunkter och klagomål.

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 år 2024 kommer förvaltningen fastställa och implementera en digital strategi i syfte att öka kvaliteten och systematiken i kommande digitaliseringsprojekt.

Kundundersökningar - NKI och NPS

Enligt stadens kvalitetsprogram är en aktiv dialog med stadens målgrupper en viktig grund för att kunna bibehålla och utveckla kvaliteten i verksamheterna. För att kunderna ska kunna vara involverade i förvaltningens utveckling krävs såväl dagliga som strukturerade och systematiska dialoger där de ges möjlighet att bidra utifrån sina olika förutsättningar. Förvaltningen gjorde under 2023 ett omfattande arbete med att omhänderta kvalitetsprogrammets intentioner, bland annat enades förvaltningen om vilka typer av kundundersökningar som ska göras.

För att skapa en mer harmoniserad uppföljning av de frivilliga tjänsterna har förvaltningen valt att utveckla de transaktionsundersökningar som genomförs efter varje avslutat uppdrag. En transaktionsinriktad kundundersökning är utformad för att följa upp enskilda transaktioner.

För de frivilliga tjänsterna innebär det att följa upp hur nöjd kunden är med utförd service eller en såld tjänst. Eftersom det ofta bara är den senaste aktuella interaktionen som mäts ställs ett litet antal frågor kring den enskilda transaktionen. Man mäter helst i direkt i samband med, eller kort efter en interaktion har skett, främst för att få god svarsfrekvens men även för att medarbetarna snabbt ska få feedback på sitt agerande.

Förvaltningen har valt att under 2024 utöka dessa undersökningar med en etablerad undersökningsfråga, som kommer att ge ett resultat som är jämförbart med liknande tjänster, samt möjliggöra jämförelser mellan verksamhetsområdena. Metoden heter NPS, net promoter score, och är ett nyckelmått som bygger på en enda fråga: "Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera tjänsten/servicen till en vän eller kollega?". NPS-frågan besvaras på en elvgradig skala från 0-10. De som ger betyget 0-6 betecknas Detractors, de som anger betyget 7-8 kallas Passives och de som ger betyget 9 eller 10 är så kallade Promoters. Net promoter score kan anta ett värde mellan -100 och 100. För att få fram värdet på NPS räknar man andelen svar som angivits på betygen 9-10 och drar sedan bort andelen som givit något av betygen 0-6. Ju högre än 0, desto mer kundcentrerat. En poäng runt 30 är mycket bra. När man en poäng på 50 är det utmärkt, och över 70 är exceptionellt.

En relationsinriktad kundundersökning är utformad för att följa upp hela kundrelationen. Undersökningen innefattar därför ett bredare spektrum av frågor än en transaktionsinriktad kundundersökning. I en relationsinriktad undersökning ställs ofta frågor om både om olika kvalitetsaspekten, övergripande kundnöjdhet samt kundlojalitet.

En relationsinriktad kundundersökning görs ofta årsvis och hjälper verksamheten att identifiera brister, förbättra kundnöjdhet och bevaka förbättringar över tid. Förvaltningen har i budgeten ett uppdrag om att bidra till stadens samlade NKI, nöjd kund index.

De tre standardiserade frågorna som ingår i NKI-måttet lämpar sig bäst för att följa upp kundens helhetsupplevelse. Eftersom många olika organisationer använder sig av detta mått öppnar det upp för att följa över tid, kunna jämföra med andra verksamheter, organisationer eller för benchmark. Förvaltningen har valt att genomföra en kundundersökning om året för förvaltningens bastjänster och i den ställa de tre NKI-frågorna för att få ett samlat NKI-värde för förvaltningens bastjänster.

För de verksamheter som bedriver kundtjänstverksamhet kommer det under 2024 att införas sms-enkätuppföljning istället för dagens metod med uppringning. Detta för att öka svarsfrekvensen och få in kundens upplevelse i den löpande verksamhetsutvecklingen.