

Handläggare
Thomas Lundberg

Telefon: 08-508 11 770

Till
Verksamhetsområde
Lokalplanering

Verksamhetsplan 2024 för Verksamhetsområde Lokalplanering

Godkänd av APT 2024-01-22

Innehållsförteckning

Inledning	3
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt	14
Redovisning av ekonomi.....	14
Resursanvändning.....	14
Budget 2024.....	15
Övrigt	15

Inledning

Verksamhetsbeskrivning

Verksamhetsområde lokalplanerings grundläggande arbetssätt och rutiner har tidigare funnits samlade i dokumentet ”Så arbetar vi på lokalplanering” som är långsiktigt. Under 2023 genomfördes en omorganisation på avdelningen som innebar att den delades upp i två grupper med var sin samordnare. De två grupperna består av projektledare och inredningsarkitekter (PLIA) samt LOIS och hyresförhandlare (LAFF). Till följd av dessa förändringar kommer detta dokument revideras genomgripande under året.

För 2024 har respektive grupp tagit fram var sitt grupp-VP. Avdelningens VP bygger på dessa grupp-VP:en.

Nedan framgår övergripande mål, vision, verksamhetsidé, verksamhetens mål med mera samt de frågor som kommer att prioriteras under 2024. Verksamhetsplanen och dokumentet ”Så arbetar vi på lokalplanering” kompletterar alltså varandra.

Vision, verksamhetsidé och värdegrund

Vision

Serviceförvaltningens vision är:

Tillsammans med stadens förvaltningar och bolag - för bästa service i en stad för alla!

Verksamhetsidé

Serviceförvaltningens verksamhetsområde lokalplanering är Stockholms stads beställarstöd i lokalfrågor. Lokalplanering utgår från beställarens behov och är en resurs för att effektivisera stadens arbete med lokaler.

Lokalplanerings verksamhetsidé utgår från serviceförvaltningens:

Vår verksamhetsidé är att effektivisera stadens administration. Det gör vi genom att utgöra en spetskompetens i lokalfrågor och erbjuda ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag.

Vi arbetar nära våra kunder och stadens ledning och utvecklar tjänsterna utifrån deras och medborgarnas behov. Våra tjänster ska vara enkla att använda, prisvärda och av hög kvalitet. Vi ska ha en hög tillgänglighet och ett mycket gott bemötande.

Värdegrund

På serviceförvaltningen är kompetens och serviceanda en viktig grund för arbetsglädje och goda resultat.

Vi är en transparent och kommunicerande organisation där människor kan, får och vågar.

På serviceförvaltningen bemöts alla med tillit och respekt.

Vi tar gemensamt och personligt ansvar för helheten och för vår egen del av arbetet.

Ansvarsområde och omfattning

Verksamhetsområde lokalplanering stärker staden som beställare av verksamhetslokaler och i rollen som hyresgäst. Medarbetarna har en spetskompetens i olika lokalfrågor och en god kunskap om stadens mål och organisation samt verksamheternas behov och kan därför ha helhetssyn i arbetet med lokaler. Lokalplanering är en resurs i lokalfrågor utöver den som finns inom förvaltningarnas och bolagens egna organisationer.

Efterfrågan möts med ett flexibelt och aktuellt tjänsteutbud. Bemanningen i verksamheten ska ge möjlighet att snabbt ta sig an ett uppdrag.

Kommunfullmäktige har i Fastighets- och lokalpolicy för kommunkoncernen Stockholms stad definierat och beskrivit servicenämndens och lokalplanerings ansvar och omfattning på följande sätt:

4.1 Kommunstyrelsen

"Kommunstyrelsen har en hyresförhandlingsfunktion som ska underställas samtliga lokalhyresavtal som berörs av funktionens omfattning, direkt av nämnderna eller indirekt i form av tredjepartsinhyrning av stadens bolag för bedömning. Dessutom ska funktionen underställas samtliga uppsägningar av lokalhyresavtal för kvalitetssäkring. Servicenämnden hanterar och administrerar den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen på uppdrag av kommunstyrelsen.

Kommunstyrelsen är ägare av det lokaladministrativa systemet LOIS (Lokaler i Stockholm). Systemet möjliggör rationell och samlad hantering av stora fastighetsdata. Stadens samtliga inhyrningar av lokaler och lägenheter, även från fastighetsförvaltande nämnder och internt mellan nämnder i andra hand, ska registreras i LOIS. Inriktningen är även att samtliga uthyrningar av lokaler och lägenheter ska administreras via LOIS. Servicenämnden förvaltar LOIS på uppdrag av kommunstyrelsen."

4.4 Servicenämnden

"Servicenämnden är genom verksamhetsområdet lokalplanering stadens beställarstöd i lokalfrågor vilket innebär att de fungerar som internkonsulter till stadens nämnder och bolagsstyrelser i deras roll som hyresgäster.

Servicenämnden svarar för administration av stadens andrahandsuthyrning av lägenheter för bostadsändamål."

Det sistnämnda uppdraget hanteras av serviceförvaltningens verksamhetsområde ekonomi.

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

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.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Verksamhetsområde lokalplanerings debiteringsgrad	72 %		Tertial
Verksamhetsområde lokalplanerings NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	30 NPS		Tertial

Avdelningsmål: Lokalplanering ska upplevas som det självklara valet för förvaltningar och bolag för stöd i arbetet med lokaler.

Förväntat resultat

Lokalplanerings tjänster ska vara kända och uppfattas kostnadseffektiva och attraktiva. När behov uppstår hos potentiella uppdragsgivare ska lokalplanering vara det självklara alternativet att anlita. Det ska upplevas enkelt att beställa tjänster från lokalplanering.

Arbetsätt

Lokalplanerings tjänster görs kända genom veckovisa nyhetsbrev, årligt kundevent, nätverk, turnéer, produktblad som kortfattat beskriver tjänsterna, intranätet med mera. Den viktigaste kontaktytan är dock det personliga mötet.

Lokalplanering deltar i stadsledningskontorets nätverk och chefsnätverk. Lokalplanering nås via e-tjänst, telefon eller e-post, antingen direkt till enskilda medarbetare eller till chefen. Dessutom finns en gemensam e-postlåda.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Antal publicerade referensobjekt på intranätet	5		År
Antal skickade generella nyhetsbrev	35		År
Genom att vara lyhörda för behovet hos kunder förmedla nya uppdrag till kollegor inom lokalplanering	2		År
Svar på brukarenkäten: Upplevde du att uppdraget utfördes korrekt av Lokalplanering och att du kände dig trygg med det?	9,2		År
Svar på frågan i brukarenkäten: Hur upplevde du bemötanden från Lokalplanering?	9,2		År
Svar på frågan i brukarenkäten: Hur upplevde du representanten/representanterna från Lokalplanerings förmåga att vara flexibel och anpassningsbar utifrån uppdragsgivarens behov/önskemål?	9,2		År
Uppdraget Hyresförhandlingsfunktionen ska innebära att pengar sparas åt staden (mnkr)	20		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Dokumentera och publicera referensobjekt och goda exempel	2024-01-01	2024-12-31
Genomföra presentationsmöte om hyresförhandlingsfunktionen för stadens fastighetsägande bolag	2024-01-01	2024-12-31
Gå igenom och följa upp brukarenkäter	2024-01-01	2024-12-31
Hyresförhandlarna och LOIS genomför en gemensam turné till stadens förvaltningar	2024-01-01	2024-12-31
Regelbundet följa upp förvaltningarna utifrån uppdraget hyresförhandlingsfunktionen (gör via Zoom eller telefon minst en gång i kvartalet)	2024-01-01	2024-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Se över innehållet och utformningen av hyresförhandlingsfunktionens bedömningar så de är enhetliga och lättförståeliga	2024-01-01	2024-08-31

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.

Avdelningsmål: Avdelningens ekonomi är i balans

Förväntat resultat

Målsättningen är att verksamhetsområde lokalplanering har en ekonomi i balans vid årets slut.

Arbetsätt

Att uppnå en ekonomi i balans är en utmaning då avdelningens intäkter nästan uteslutande är rörliga. Lokalplanering är beroende av ett ständigt inflöde av uppdrag. Ett sätt att säkerställa ekonomin långsiktigt är att få flera större uppdrag som sträcker sig över en längre tid eller uppdrag som inte är tidsbundna. En annan lösning är att ha fler uppdrag av abonnemangskaraktär som tjänsten registrera avtal i LOIS (RAIL).

Resursbedömningen ligger till grund för omfattningen av det stöd lokalplanering kan ge sina uppdragsgivare. Lokalplanering inte har rådighet över vare sig när uppdragsgivarnas behov uppstår eller den omfattningen av tid som uppdraget kräver. Därför måste förutsättningar i form av tidplan, ekonomi, uppdragsgivarens tillgängliga interna kompetensresurser, behov av stöd och beslut med mera måste klargöras i samband med att uppdragsbekräftelsen tas fram. Arbetsbelastningen ska vara långsiktigt hållbar. Dessutom måste det finnas marginaler för att kunna ta sig an nya uppdrag, möta förändrade förutsättningar som sjukdom, föräldraledighet samt ändrad omfattning i uppdraget. Därför är det viktigt att alla förutsättningar fastställs innan uppdraget påbörjas. Under pågående uppdrag är det också viktigt att ha en löpande dialog med uppdragsgivare så att tidplaner med mera hålls så att arbetet blir mer förutsägbart och kan planeras.

Gemensam systematisk och kontinuerlig bedömning av tillgängliga resurser i förhållande till debiteringsgrad och kommande och pågående uppdrag ger bättre förutsättningar för såväl kommunikation om uppdragen i allmänhet som för arbetsbelastningen i synnerhet. Det underlättar också för att ha rätt dimensionering. Det vill säga att ha rätt kompetens och rätt antal anställda i relation till uppdragen. En annan utmaning är att debiteringsgraden är hög. Denna måste på sikt sänkas.

För att kunna följa ekonomin över året med hänsyn till säsongsvariationer har lokalplanering en periodiserad intäkts- och kostnadsbudget. Ekonomin kan då följas mer noggrant månad för månad. Efter varje månad skrivs en analys av det ekonomiska läget som skickas till personalen på avdelningen och till förvaltningsledningen.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Andel PLIA-uppdrag inkomna 2024 som hanteras genom Projektverktyget/Antura	75 %		År
Antal förvaltningar som köper RAIL	10		År
Antal hyresförhandlingar som utförs på uppdrag direkt av förvaltningar/bolag (ej inom ramen för uppdraget Hyresförhandlingsfunktionen)	3		År

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Antal nya påbörjade kvalitetsgranskningar av LOIS	2		År
Antalet bolag och andra organisationer som lokalplanering haft uppdrag till	7		År
Antalet fackförvaltningar som lokalplanering haft uppdrag till	8		År
Antalet stadsdelsförvaltningar som lokalplanering haft uppdrag till	11		År




Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Driftsätta projektverktyget/Antura med initialt fokus på dokumenthantering	2024-01-01	2024-06-30
Se över gränssnittet mellan hyresförhandlingsfunktionen - förvaltningarna - stadsledningskontoret.	2024-01-01	2024-12-31
Se över gränssnittet mellan lokalplanering - förvaltningarna och stadsledningskontoret för LOIS.	2024-01-01	2024-12-31
Övergå till tidsrapportering och resursplanering i projektverktyget/Antura eller annat verktyg	2024-01-01	2024-12-31

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.

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

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

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

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

Beskrivning

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

Förväntat resultat

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

Avdelningsmål: Lokalplanering ska ha spetskompetens i lokalfrågor.

Förväntat resultat

Lokalplanering effektiviserar stadens arbete med lokaler genom sitt tjänsteutbud och utbildningar. Lokalplanering bidrar därigenom till att långsiktigt hålla nere kostnaderna för lokaler. Tjänsterna och utbildningarna ökar även kvaliteten på stadens arbete med lokaler.

Arbetsätt

Lokalplanering har ett brett utbud av tjänster och samlar löpande in information om uppdragsgivarnas behov. Vid verksamhetsrådet, där lokalplanering och stadsledningskontoret träffas, görs en avstämning kring vilket behov av tjänsteutbud som finns. Lokalplanering ska alltid vara beredd att införa nya, eller revidera, befintliga tjänster.

Kunskapsmöten hålls var sjätte vecka där samtliga medarbetare deltar. Gruppmöten hålls för berörda medarbetare varje vecka. Årligen genomförs studieresa eller studiebesök för benchmarking.

Varje år genomförs två individuella samtal med varje medarbetare, medarbetarsamtal och samtal och individuell utvecklingsplan. I samband med dessa följs den individuella utbildningsplanen upp och revideras. Efter en utbildning ansvarar medarbetaren för att sprida information om den i arbetsgruppen.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Avstämningsmöten med stadsledningskontoret avseende hyresförhandlingsfunktionen	10		År
Avstämningsmöten med stadsledningskontoret avseende LOIS	10		År
Medarbetarna (PLIA) deltar i relevant branschriktat event eller seminarium under året.	1		År
Medarbetarna har genomgått minst en relevant utbildning under året.	1		År
Seminariedeltagande per medarbetare (LAFF). Avser exempelvis digitala seminarier.	7		År
Svar på fråga i brukarenkäten: Hur upplevde du kompetensen hos representanten/ representanterna från Lokalplanering?	9,2		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Egna kunskapsmöten inom LAFF-gruppen (ex. momsutbildning)	2024-01-01	2024-12-31
Genomföra en genomgripande översyn/revidering av "Så jobbar vi.." samt komplettera den med frågor och dokument som nu inte ingår.	2024-01-01	2024-08-31
Genomgå kunskapshöjande utbildningar/seminarier (utanför kunskapsmötena).	2024-01-01	2024-12-31
Kunskapsöverföring inom såväl grupperna som avdelningen	2024-01-01	2024-12-31
Ta fram ett arbetssätt för att minska sårbarheten för projektledare och inredningsarkitekter som uppstår till följd av att avdelningen består av få	2024-01-01	2024-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
medarbetare med unika kompetenser. Sårbarheter märks vid ledigheter, sjukskrivningar/VAB, successioner och vid hög arbetsbelastning.		
Ta fram mallar för förfrågningsunderlag (inklusive återbruksavtalet) gällande gardiner och skrivbordsstativ, samt lathund gällande hur man föreskriver nya möbler.	2024-01-01	2024-12-31
Utveckla samarbetet med stadsledningskontoret avseende generella avtalsfrågor (stadens ståndpunkt)	2024-01-01	2024-12-31

Avdelningsmål: Lokalplanering ska verka för kunskapsöverföring till stadens verksamheter.

Förväntat resultat

Lokalplanering är stadens beställarstöd i lokalfrågor vilket förutsätter att verksamheten besitter en spetskompetens och att medarbetarna är experter. Även ny och utvecklad kunskap bidrar till målet.

Lokalplanering arbetar för att öka kompetensen bland stadens medarbetare som hanterar lokalfrågor.

Arbetsätt

Genom intern kunskapsöverföring kvalitetssäkras medarbetares kompetens. Det minskar också sårbarheten samt leder till ett prestigelöst förhållningssätt. Kunskapen sprids sedan till förvaltningar genom utbildningar som lokalplanering håller eller i de olika uppdrag som utförs.




Lokalplanering tillhandahåller kurser, utbildningar och introduktioner i olika frågor som rör lokaler. Utöver detta genomförs uppdragsutbildningar som skräddarsys efter respektive förvaltnings behov. Utbildningarna utvecklas ständigt och nya tillkommer när behov uppstår. Kunniga beställare är viktigt för det arbete lokalplanering utför.

För staden lokaladministrativa system LOIS har lokalplanering ett särskilt uppdrag att utbilda nya användare. Dessutom finns vidareutbildning för övriga användare.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Antal förvaltningar LOIS autoattest införts under 2024	4		År
Antal genomförda digitala mini-föreläsningar som kort introduktion och information om lokalfrågor	3		År
Antal genomförda utbildningar avseende LOIS, hyresförhandlingar och hyresavtal	10		År
Antal uppdragsutbildningar, exklusive LOIS	3		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Revidera kurskatalogen, se över utbudet och rutiner samt förlänga den till och med vt 2024.	2024-01-01	2024-03-01
Se över interna checklistor och rutiner inom LAFF och i så stor utsträckning som möjligt skapa gemensamma	2024-01-01	2024-12-31
Ta fram digitala mini-föreläsningar som kort introduktion och information om lokalfrågor	2024-01-01	2024-12-31
Utveckla nya utbildningar, ex halvdags workshop i hyresförhandling	2024-10-01	2025-12-31

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

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.

Avdelningsmål: Avdelningens personal trivs och har en bra och stimulerande arbetsmiljö

Förväntat resultat

Om personalen trivs och har roligt på jobbet kommer också ett bra arbete att utföras. En arbetsplats där personalen får möjlighet att utvecklas innebär också att personalen stannar kvar och rekommenderar den till andra. Detta bidrar också till att effektivisera stadens arbete med lokaler.

Arbetsätt

Medarbetarskapet är centralt där det tydliggör medarbetarnas ansvar för arbetsplatsen samt inflytandet över utvecklingen. Detta sker vid planeringsdagar, avdelningens olika möten och formellt vid APT. Även gruppmöten spelar en viktig roll. Det aktiva medarbetarskapet uppmuntras, liksom ett positivt samarbete med kunskapsöverföring inom arbetsgruppen. Det ska finnas ett prestigelöst samarbete inom arbetsgruppen med högt i tak.

Förvaltningen har ett aktivitetsbaserat kontor. Det underlättar för medarbetare att placera sig tillsammans med kollegor man arbetar med för tillfället. Dessutom möjliggör det närmare samarbete med andra delar av förvaltningen.

Avdelningen har tagit fram principer för hemarbete och bland annat innebär att arbetet ska utföras från kontoret på måndagar och tisdagar där måndag är mötesdag är prioriterad. Det är viktigt att medarbetarna träffas när de är på kontoret för att bland annat utbyta erfarenheter. För att hålla samman arbetsgruppen görs daglig incheckning och ”Zoom-fika” hålls de dagar arbetet inte utgår från kontoret.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Genomförda friskvårdsaktiviteter	3		År
Genomförda sociala aktiviteter	5		År
Utfall av Smiley-tabellen, snitt av alla frågor	2,25		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Besöka Vårsalongen	2024-02-20	2024-04-30
Delta i minst en stegtävling under året	2024-01-01	2024-12-31
Genomföra en After Work (AW) med en annan avdelning	2024-01-01	2024-12-31

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

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 önskad 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.

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

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

Lokalplanering har vid årets ingång följande bemanning:

- 1 avdelningschef
- 6 projektledare (varav en timanställd)
- 4 inredningsarkitekter (varav en är föräldraledig under 2024 och har ersatts med en vikarie)
- 4 hyresförhandlare (varav en kommer att vara föräldraledig halva året och en är timanställd)
- 2 systemförvaltare/administratörer

Det finns behov av att rekrytera ytterligare en systemadministratör och målsättningen är att rekryteringen är klar före sommaren. Bemanningsplaneringen för 2024 är extra komplicerad då förvaltningarna ekonomi är försämrade. Detta bedöms i sin tur påverka efterfrågan på lokalplanerings tjänster som riskerar minska.

Verksamhetens främsta resurs är personalen och personalens höga kompetens. Det är därför av yttersta vikt att vidmakthålla en hög kompetens och hålla sig ständigt uppdaterad om förändringar i omvärlden.

Budget 2024

Timpris för 2024 höjs till 960 kronor per timme. Höjningen motiveras med löne- och prisutvecklingen samt att priset varit oförändrat sedan 2018. För att tillräckligt med intäkter ska komma in bedöms att det i verksamheten ska finnas omkring 100-130 samtidigt aktiva uppdrag. Detta beror dock på uppdragens omfattning. Genomströmningen av uppdrag är stor. En förutsättning för att kunna ha en ekonomi i balans är därför ett ständigt inflöde av nya uppdrag. Bedömningen är lokalplanering behöver få in cirka 100 nya uppdrag under ett år.

Tkr	Budget 2024	Budget 2023	Utfall 2023	Avvik. 2023	Budget 2022	Utfall 2022	Avvik. 2022	Utfall 2021	Utfall 2020	Utfall 2019
Intäkter	15 884	16 615	15 257	-1 358	13 831	14 987	1 157	12 370	12 237	10 822
Personal-kostnader	-13 786	-13 937	-13 507	430	-11 437	-11 200	236	-9 292	-10 069	-9 303
Övriga kostnader	-127	-80	-46	34	-85	-128	-43	-29	-30	-110
Licens-kostnader	-160	-150	-156	-6	-140	-140	0	-123	-100	-98
Overhead	-1 974	-2 448	-2 448	0	-2 169	-2 169	0	-2 162	-2 024	-1 805
SUMMA	0	0	-901	-901	0	1 350	1 350	765	14	-495

Debiteringsgraden för 2024 är omkring 72 procent vilket innebär att en medarbetare som arbetar heltid måste debitera minst 1 173 timmar under året för att ekonomi. Motsvarande nivå 2023 var 1 227 timmar och 1 226 timmar 2022.

Jan	Feb	Mars	Apr	Maj	Juni	Juli/aug	Sept	Okt	Nov	Dec	TOTALT
85	110	114	109	111	110	70	119	121	120	104	1 173

Vid rekrytering görs en generell bedömning att det tar fem månader innan en nyanställd kan debitera fullt. Budgeten har brutits ned per månad där respektive månads intäktsmöjligheter har getts en egen vikt. Exempelvis ger mars högre intäkter än juli då de flesta medarbetare har semester under den sistnämnda månaden. Denna viktning gör att budgetuppföljningen blir bättre.

Övrigt

Oönskade händelser

Inom verksamhetsområdet arbetas löpande med oönskade händelser. Dessa sammanfattas nedan tillsammans med en bedömning av väsentlighet och sannolikhet. Nedanstående oönskade händelser har identifierats och bedömts.

Verksamhetens kapacitet och efterfrågan är i obalans

Väsentlighet: 4 = allvarlig

Sannolikhet: 3 = möjlig

Kvalitetsbrister uppstår i verksamheten på grund av sårbarhet eftersom uppdragen ofta är personbundna

Väsentlighet: 4 = allvarlig

Sannolikhet: 2 = mindre sannolik

Lokalplanerings sakkunskap når inte upp till att vara stadens spetskompetens

Väsentlighet: 4 = allvarlig

Sannolikhet: 3 = möjlig

Otydlighet från och okunskap hos beställare

Väsentlighet: 3 = kännbar

Sannolikhet: 4 = sannolikt

Förtroendeskadliga händelser sker

Väsentlighet: 4 = allvarlig

Sannolikhet: 1 = osannolikt

Kvalitetsbrister uppstår i verksamheten till följd av problem med it-teknik

Väsentlighet: 3 = kännbar

Sannolikhet: 3 = möjlig

Förtroende för verksamheten sjunker på grund av kapacitetsbrist

Väsentlighet: 4 = allvarlig

Sannolikhet: 2 = mindre sannolik