

Handläggare
Lars Ericsson
Telefon: 08-508 11 818

Till
Servicenämnden
2017-12-19

Verksamhetsplan 2018

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner verksamhetsplanen och överlämnar den till kommunstyrelsen för godkännande.

Anna-Karin Sanden
Tf förvaltningschef

Liselothé Engelgren
Verksamhetschef

Thomas Lundberg
Verksamhetschef

Madeleine Nordström
Verksamhetschef

Karin Toll Lane
Verksamhetschef

Mariann Hellström
Verksamhetschef

Anne-Sofie Ohlsson
Tf administrativ chef

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom staben i samarbete med verksamhetsområdena.

Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2017-12-12. Protokoll från förhandlingen bifogas detta ärende.

Sammanfattning

Serviceutskottet ska inom ramen för målet *Ett Stockholm som håller samman* genom kontaktcenter bidra till att stadens medborgare och brukare får en bra och likvärdig service. Verksamheten ska erbjuda en lättillgänglig och kvalificerad information samt ge vägledning angående exempelvis förskola/skola och omsorgsverksamheter. Utgångspunkten är att oavsett var i Stockholm man bor så har medborgarna tillgång till samma kvalificerade service. Därutöver medverkar utskottet även till att uppnå målet genom tjänster avseende rekrytering och lokalplanering för stadens verksamheter

Vad avser målet *ett klimatsmart Stockholm* ska utskottet värna om klimatet och en hållbar livsmiljö genom att miljöhänsyn tas i samband med upphandlingar. Dessa utförs med syftet att säkerställa en hållbar energianvändning, miljöanpassade transporter och en giftfri miljö för stockholmarna. Utskottet avser också att verka för att uppnå målet genom att vid stöd i lokalplanering bidra till en sund och giftfri inomhusmiljö i verksamhetslokaler. Därutöver sker insatser för att öka användningen av digitalisering och elektronisk dokumenthantering och därmed minska pappersförbrukningen samt för att etablera en funktion för återanvändning av möbler och inventarier inom staden.

När det gäller målet *ett ekonomiskt hållbart Stockholm* ska utskottet inom ramen för sitt verksamhetsansvar arbeta vidare med att effektivisera och minska kostnaderna för stadens administration. Utskottet ska därmed bidra till att stadens verksamheter kan vara kostnadseffektiva och fokusera på sina kärnverksamheter. Prioriterade utvecklingsområden för året kommer att vara att rusta organisationen samt utveckla arbetssätt för ökad digitalisering och automatisering av tjänsterna. Här ska bland annat genomföras kompetenssatsningar samt försök gällande användning av mjukvarurobotar.

Kontaktcenters service till medborgarna ska breddas och utvecklas. Arbetet med att genom upphandling bidra till social hållbarhet ska fortsätta och försörjningen av koncernens försörjning av varor och tjänster ska effektiviseras genom en inriktning på tvärfunktionella arbetssätt samt på gemensamma system och processer. Insatserna för att effektivisera stadens ekonomiadministration och löne- och pensionsadministration ska fortlöpa, exempelvis vad gäller ökad elektronisk hantering. Arbetet med att effektivisera och höja kvaliteten vad gäller hanteringen av lokal- och fastighetsfrågor och rekryteringsstöd till stadens chefer ska också fortlöpa och efterfrågan på dessa tjänster förväntas vara fortsatt hög under året.

Nämnden ska medverka till att infria målet *ett demokratiskt hållbart Stockholm* genom kontaktcenter som erbjuder service som görs tillgänglig och anpassas till olika medborgares behov och förutsättningar. Vidare ska nämnden bidra till att uppfylla målet genom att vid upphandling verka för utveckling av staden i hållbar riktning. Insatser för att uppfylla målet omfattar också genomförande av jämställdhetsintegrering samt utbildning för att öka kunskaperna om mänskliga rättigheter, rättighetsbaserade arbetssätt och icke-diskriminering inom verksamheterna. Därutöver ska insatser genomföras för att stärka medarbetarskap och ledarskap samt för att säkerställa en god arbetsmiljö.

Inledning

Enligt stadens regler för ekonomisk förvaltning ska samtliga nämnder upprätta en verksamhetsplan/budget för det kommande året med utgångspunkt från den budget som kommunfullmäktige har fastställt. För att kommunstyrelsen ska kunna följa upp och granska nämndernas verksamhetsplaner har stadsledningskontoret utfärdat kompletterande anvisningar som nämnderna ska följa vid utformningen av planen. Till verksamhetsplanen hör blanketter samt bilagor gällande prislista och väsentlighets- och riskanalys med internkontrollplan.

I budget för 2018 har kommunfullmäktige antagit följande inriktningsmål:

- Ett Stockholm som håller samman
- Ett klimatsmart Stockholm
- Ett ekonomiskt hållbart Stockholm
- Ett demokratiskt hållbart Stockholm

Kommunfullmäktige har också fastställt mål för verksamhetsområden samt indikatorer och aktiviteter som ska följas upp respektive genomföras. Nämnderna ska med utgångspunkt från kommunfullmäktiges inriktningsmål, mål för verksamhetsområdena samt indikatorer fastställa specifika och uppföljningsbara nämndmål. Nämndmålen utgör därmed nämndens konkretisering av kommunfullmäktiges mål.

I föreliggande verksamhetsplan fastställer nämnden mål för sina respektive verksamhetsområden inom ramen för inriktningsmålet *ett ekonomiskt hållbart Stockholm*. I anslutning till vart och ett av dessa mål redovisas förväntat resultat, nämndens insatser för respektive verksamhetsområde samt årsmål för nämndens indikatorer.

För de övriga av kommunfullmäktiges mål som ingår i planen redovisas nämndmål med förväntat resultat samt årsmål för kommunfullmäktiges indikatorer. Vidare redovisas kortfattat nämndens planerade insatser inom ramen för respektive mål.

I förekommande fall redovisas också nämndens planerade arbete med kommunfullmäktiges respektive nämndens aktiviteter under de olika målen.

Nämnden har beaktat hållbarhetskommisionens rapporter i samband med att verksamhetsplanen har tagits fram. Detta exempelvis vad avser mål och insatser angående mänskliga rättigheter samt utveckling av staden i hållbar riktning genom offentlig upphandling.

Nämndens verksamhetsplan omfattar inte målen nedan i budget 2018. Skälet till detta är att nämnden inte har något uppdrag som anknyter till dessa mål.

- 1.4 Stockholm är en stad med högt bostadsbyggande där alla kan bo
- 2.3 Stockholm har en hållbar mark-och vattenanvändning
- 3.4 I Stockholm är det enkelt att utbilda sig genom hela livet
- 4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld

Serviceförvaltningens vision, verksamhetsidé och värdegrund

Förvaltningens ledning och medarbetare har gemensamt utarbetat en vision, en verksamhetsidé och en värdegrund. Genom dessa

uttrycks ett framtida önskat läge, förvaltningens syfte och uppgift samt de gemensamma värderingarna.

Vision

Tillsammans med stadens förvaltningar och bolag –
för bästa service i ett Stockholm för alla

Verksamhetsidé

Vår verksamhetsidé är att effektivisera stadens administrativa funktioner. Det gör vi genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder 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 kundernas 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

Värdegrunden kan förkortas med KÖRA vilket står för nyckelorden kompetens, öppenhet, respekt och ansvar enligt nedan.

Kompetens

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

Öppenhet

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

Respekt

På serviceförvaltningen bemöts alla med tillit och respekt.

Ansvar

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

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

Servicenämnden ska inom ramen för målet *Ett Stockholm som håller samman* bidra till att stadens medborgare och brukare får en bra och likvärdig service. Kontaktcenter ska erbjuda en lättillgänglig och kvalificerad information samt ge vägledning om ett stort antal verksamheter inom staden. Utgångspunkten är att oavsett var i Stockholm man bor så har medborgarna tillgång till samma kvalificerade service. Därutöver medverkar nämnden till att uppnå målet genom tjänster gällande rekrytering av personal och lokalfrågor för exempelvis förskola och omsorgsverksamhet vilka också bidrar till bra verksamheter och goda villkor för alla medborgare.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor

Servicenämndens insatser för att bidra till måluppfyllelse redovisas nedan under nämndmålet.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor

Nämndens förväntade resultat är att stockholmarna ska erbjudas en likvärdig, lättillgänglig och kvalificerad service gällande verksamheter för barn och ungdomar.

Kontaktcenter tillhandahåller information och ger svar på frågor om exempelvis val till förskola och skola, sommarkoloniverksamhet samt kulturskola med flera verksamheter. Vidare hanterar kontaktcenter även delar av köhanteringen för förskoleverksamheten.

Likvärdighet ska säkerställas genom att servicen kan erbjudas på flera språk och i övrigt så långt det är möjligt anpassas till medborgarnas olika behov av service. Därutöver arbetar nämnden också med att säkerställa likvärdig service inom staden gällande avgiftshantering för förskola och skolbarnsomsorg.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Servicenämndens arbete för att medverka till att uppnå målet redovisas under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Nämndens insatser genom kontaktcenter förväntas bidra till att skapa förutsättningar för nyanlända personers etablering och deltagande i samhället. Vidare förväntas att verksamheten kan medverka till ökad förståelse för utsatta personers livsbetingelser, till klarhet om regelverk på området samt kännedom om stadens insatser på området.

Kontaktcenter ger på uppdrag av socialförvaltningen information och svar på frågor till privatpersoner som är intresserade av att hyra ut sin bostad till nyanlända. Verksamheten erbjuder också information till allmänheten gällande frågor om utsatta personer, tiggeri, olovliga bosättningar med mera samt om aktuella insatser från staden och andra myndigheter.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar

Nämnden ska medverka till att målet infrias genom ett förebyggande säkerhetsarbete. Insatserna beskrivs under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar

Nämndens insatser ska säkerställa verksamheternas kontinuitet vid oönskade händelser samt värna om säkerheten på arbetsplatsen.

Risk- och sårbarhetsanalyser kommer att genomföras i vilka det görs bedömningar av konsekvenser av avbrott i verksamheterna i samband med oönskade händelser samt av förvaltningens förmåga till att säkerställa kontinuitet och prioriterade åtaganden. Analyserna ligger sedan till grund för förvaltningens

säkerhetsarbete, krisberedskap och samverkan på området samt utgör en del av underlaget till stadens gemensamma risk- och sårbarhetsanalys.

Nämnden ska också, i samråd med kommunstyrelsen, planera för en krisledningsövning som ska genomföras under året.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.5 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla

Nämnden medverkar till att stadens mål uppnås genom kontaktcenter som har uppdraget att sköta delar av stadens administration av sommarkoloniplatser. Planerat arbete inom ramen för målet beskrivs under nämndmålet som följer nedan.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla

Kontaktcenter förväntas genom arbetet med stadens administration av sommarkoloniplatser medverka till att servicen på området ska vara lättillgänglig och likvärdig för alla stockholmare.

Verksamheten samarbetar här med Södermalms stadsdelsförvaltning som har ett samordningsansvar för kolloversamheten i staden samt med övriga stadsdelsförvaltningar.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

Nämnden ska genom kontaktcenter delta i stadens arbete med att uppfylla målet. Planerade insatser redovisas under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

Insatserna inom kontaktcenter förväntas underlätta för barn och deras föräldrar att få information om, välja kurs eller aktivitet och göra anmälan till kulturskolan.

Verksamheten ska så långt det är möjligt tillhandahålla informationen så att den är lättillgänglig och likvärdig för alla. Detta oavsett var man bor, om man behöver kommunicera på ett

annat språk än svenska eller om servicen på annat sätt behöver anpassas till medborgarnas olika behov.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet

Servicenämnden ska genom kontaktcenter medverka till uppfyllelse av stadens mål. Planerat arbete redovisas under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till en äldreomsorg av god kvalitet

Nämnden förväntas genom kontaktcenter bidra till en äldreomsorg av god kvalitet samt till likvärdig information och service gällande äldrefrågor.

Verksamheten erbjuder de äldre och deras anhöriga en snabb, lättillgänglig och kvalificerad hjälp och vägledning inom äldreomsorgsområdet, via telefon och e-post. Detta kan handla om information om olika boendemöjligheter samt om vilken service som finns. Vidare ges information om vikten av att stå i bostadskö samt om regler på området, exempelvis vad gäller bostadstillägg .

Servicen omfattar även att hjälpa äldre och anhöriga att söka information på webben om äldreomsorg, hitta kvalitetsredovisningar och nyckeltal för verksamheter samt möjlighet att jämföra alternativ. Till detta hör också information om att kommunen blir utförare när äldre inte gör ett aktivt val av hemtjänst. Därutöver ger verksamheten även information om alla aktiviteter för äldre i stadsdelsområdena.

Servicenämnden ska, i enlighet med kommunfullmäktiges budget 2018, i samverkan med äldrenämnden och stadsdelsnämnderna kontinuerligt se över kommunikationsvägar, resurser och arbetssätt. Detta för att förbättra information och kontaktvägar mellan stadens olika aktörer i äldrefrågor, i syfte att förbättra dialogen och servicen för invånare och brukare.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

Servicenämnden ska värna om klimatet och en hållbar livsmiljö genom att miljöhänsyn tas i samband med nämndens upphandlingar. Dessa utförs med syftet att säkerställa en hållbar energianvändning, miljöanpassade transporter och en giftfri miljö för stockholmarna inom ramen för sina uppdrag. Vidare ska lokalplaneringsverksamheten verka för en sund och giftfri inomhusmiljö på exempelvis förskolor och omsorgsboenden inom staden. Därutöver sker insatser för att öka användningen av digitalisering och elektronisk dokumenthantering och därmed minska pappersförbrukningen samt för att etablera en funktion för återvinning av möbler och inventarier inom staden.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Energianvändningen är hållbar

Servicenämnden ska medverka till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål genom att vid upphandling säkerställa att den upphandlade elkraften inom staden till 100% produceras från förnybara energikällor. Planerade insatser beskrivs under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till en hållbar energianvändning

Nämndens förväntade resultat är att säkerställa att energianvändningen i staden till 100% produceras från förnybara energikällor. Kravställande om detta sker i en central upphandling av elkraft som omfattar alla förvaltningar och bolag i staden.

Nämndens elhandelsorganisation har som ansvar att förvalta stadens inköpsportfölj. Under 2018 fortsätter organisationen att fokusera på att stadens, inkluderande bolagens, elabonnemang (ca 12 000 st) ansluts till det centrala avtalet. Organisationen kommer att arbeta med solenergiproducerande bolag så att den el som produceras utöver det egna behovet tillvaratas samt att hantera administrationen av de elcertifikat som denna verksamhet bidrar med. Vidare fortsätter kampanjer att genomföras i syfte att minska kostnaderna för elabonnemangen.

Utöver insatserna ovan ska nämnden också verka för en minskad elförbrukning inom den egna verksamheten. Detta görs exempelvis genom användning av energieffektiv belysning och energibesparande produkter samt genom en effektiv styrning av värme och ventilation vilket sker i samråd med hyresvärd och förvaltare av de lokaler som förvaltningen hyr.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicit et
Andel centralt upphandlad el som i enlighet med Bra miljöval produceras från förnyelsebara energikällor	100%		År


KF:s mål för verksamhetsområdet:


2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade

Servicenämnden kommer att delta i kommunstyrelsens fortsatta arbete med samlastning av stadens egna varuleveranser. Nämnden deltar i projektgrupp och styrgrupp.

Insatser i övrigt för att bidra till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål redovisas nedan under nämndmålet.

Indikatorn nedan avseende andel miljöbränsle i stadens etanol- och biogasfordon är inte relevant för servicenämnden då förvaltningen inte leasar egna fordon.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicit et
 Andel miljöbränsle i stadens etanol- och biogasfordon	0%	85 %	Halvår

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Kommunstyrelsen ska, tillsammans med trafiknämnden, servicenämnden och exploateringsnämnden, fortsätta arbetet med samlastning av stadens egna varuleveranser	2018-01-01	2018-12-31

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att transporter i Stockholm är miljöanpassade

Servicenämndens insatser förväntas främst resultera i att upphandlade tjänster och varor på transport- och fordonsområdet

uppfyller miljökraven enligt stadens miljöprogram. Detta säkerställs genom att upphandlingsverksamheten vid centralupphandlingar och samordnade upphandlingar ställer krav enligt miljöprogrammet och stadens mål om fossilbränslefri organisation 2030. Även i upphandlingar där transport av beställda varor sker, ställs miljökrav på motsvarande sätt. För att säkerställa kvaliteten vad gäller kravställande och avtalsuppföljning, samarbetar upphandlingsavdelningen med miljöförvaltningen. Därmed möjliggörs för övriga nämnder att uppfylla kommunfullmäktiges mål och krav i samband med avrop inom dessa avtalsområden.

Nämnden ska också bidra till att infria målet genom det interna miljöarbetet, exempelvis genom att miljöhänsyn tas i samband med tjänsteresor.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva

Serviceämnden ska medverka till att målet infrias genom att ett pilotprojekt för återanvändning av möbler och inventarier genomförs samt genom kravställande i samband med upphandlingar. Planerade insatser beskrivs under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

Serviceämnden ska bidra till att Stockholms kretslopp är resurseffektiva

Serviceämndens förväntade resultat är att genom ett pilotprojekt visa på goda möjligheter till att återanvända möbler och inventarier inom staden. Vidare ska insatserna bidra till en effektiv återvinning av förpackningsmaterial som används av stadens verksamheter.

Nämnden genomför i enlighet med kommunfullmäktiges beslut ett pilotprojekt för att undersöka förutsättningar för att inrätta en funktion för återanvändning av möbler och inventarier i stadens verksamheter. I projektet ingår, förutom serviceförvaltningen, arbetsmarknadsförvaltningen, miljöförvaltningen, utbildningsförvaltningen, fastighetskontoret, Stockholm Vatten och avfall samt stadsdelsförvaltningarna Skarpnäck, Rinkeby-Kista och Hägersten-Liljeholmen. Övriga förvaltningar och bolag har bjudits in att nyttja den webblösning projektet tagit fram för att annonsera ut eller efterlysa möbler och inventarier.



Pilotprojektet pågår till den 30 juni 2018. En utvärdering ska genomföras under våren 2018 varefter det kan beslutas om verksamheten ska permanentas samt om vilken nämnd som ska ansvara för frågan.

Utöver insatserna ovan ska nämnden medverka till uppfyllelse av målet genom att vid upphandling ställa krav om att leverantören ska eftersträva att förpackningsmaterial ska vara tillverkat av återvunnet eller förnybart material samt att minska onödig dubbelförpackning av produkterna. Dessutom ställs det krav på att förpackningar är utformade så att avfallssorteringen kan underlättas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5 Stockholms miljö är giftfri

Servicenämnden ska bidra till att barnen i stadens förskolor och skolor kan få en giftfri miljö och att andelen ekologisk mat ökar. Planerade insatser redovisas under nämndmålet nedan.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel inköpta ekologiska livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	45%	45%	År
 Andel prioriterade och relevanta avtal enligt kemikalieplanen utan avvikelser från ställda kemikaliekra	100%	100%	År

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholms miljö är giftfri

Servicenämndens förväntade resultat för målet är att, framför allt i samband med upphandling, bidra till att barnen i stadens förskolor och skolor får en giftfri miljö samt att andelen ekologisk mat ökar. Vidare ska nämnden verka för en giftfri miljö inom staden även gällande andra avtalsområden vilka redovisas nedan.

Miljökrav ska ställas när det gäller livsmedel och andelen ekologisk mat i förskola och skola ska öka. Andra prioriterade upphandlingsområden där kemikaliekra (enligt miljöprogrammet och kemikalieplanen) ska ställas och följas upp av serviceförvaltningen är bl a IT- och dokumentproduktion inkl. AV-produkter, förbrukningsmaterial, kontors- och skolmaterial,

köks- och hushållsprodukter, möbler, belysning, tryckeritjänster, textilier samt möbler och tvätteritjänster.

Nämnden har enligt miljöprogrammet ett särskilt uppföljningsansvar för andelen ekologiska livsmedel, både livsmedel som köps in direkt av staden och livsmedel som anskaffas av entreprenör. Vidare ansvarar nämnden även för samordnad uppföljning av delmålet att miljö- och hälsofarliga ämnen i upphandlade varor och tjänster ska minska vilket sker med stöd av miljö- och hälsoskydds-nämnden.

Därutöver medverkar nämnden även genom lokalplaneringsverksamhetens arbete till att uppfylla målet om en giftfri miljö inom stadens verksamheter.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund

Servicenämnden ska bidra till att barnen i stadens förskolor och skolor kan få en giftfri miljö och att andelen ekologisk mat ökar. Planerade insatser redovisas under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholms inomhusmiljö är sund

Nämndens insatser i form av lokalplaneringstjänster förväntas bidra till att förbättra inomhusmiljön och minska hälsorelaterade riskfaktorer för stockholmarna och stadens medarbetare.

Verksamheten arbetar på uppdrag av övriga nämnder bl a med att förbättra akustik, möblering och färgsättning i verksamheternas lokaler. Insatserna bidrar till att förbättra inomhusmiljön och därmed minska hälsorelaterade risker för stadens brukare och medarbetare. Lokalplanerarna tar också fram underlag till beställningar som leder till förbättrad ventilation.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Ställa och följa upp kemikaliekraav, enligt miljöprogrammet, avseende alla prioriterade upphandlingsområden	2018-01-01	2018-12-31

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm


Servicenämnden ska inom ramen för sitt verksamhetsansvar arbeta vidare med att effektivisera och minska kostnaderna för stadens administration. Nämnden ska därmed bidra till att stadens verksamheter kan vara kostnadseffektiva och fokusera på sina kärnverksamheter.

Kontaktcenters service till medborgarna ska breddas och utvecklas. Arbetet med att genom upphandling bidra till social hållbarhet ska fortsätta och försörjningen av koncernens försörjning av varor och tjänster ska effektiviseras genom en inriktning på tvärfunktionella arbetssätt samt på gemensamma system och processer. Insatserna för att effektivisera stadens ekonomiadministration och löne- och pensionsadministration ska fortlöpa, exempelvis genom processutveckling och ökad elektronisk hantering. Arbetet med att effektivisera och höja kvaliteten vad gäller hanteringen av lokal- och fastighetsfrågor och rekryteringsstöd till stadens chefer ska också fortsätta och efterfrågan på dessa tjänster förväntas vara fortsatt hög under året.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.1 Stockholm är en världsledande kunskapsregion

För att bidra till uppfyllelse av målet ska nämnden utbyta erfarenheter med universitet och högskolor i vissa forum. Dessa insatser redovisas under nämndmålet nedan.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	5	Tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholm är en ledande kunskapsregion

Servicenämnden förväntas med de kontakter och utbyte av erfarenheter med högskolor och universitet som planeras under året,

bidra med erfarenheter som kan främja kunskapsutveckling med anknytning till nämndens ansvarsområden.

För att medverka till detta ska verksamheterna utbyta erfarenheter med universitet och högskolor i vissa forum. Här deltar exempelvis ekonomiadministrationen vid arbetsmarknadsdagar för ekonomer på Stockholms universitet och Handelshögskolan. Därutöver har flera av verksamheterna kontakter med utbildningar inom yrkeshögskolor.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Stockholm är en företagsvänlig stad

Servicenämnden ska medverka till att målet infrias genom vissa tjänster riktade till näringslivet samt genom att erbjuda möjligheter för företag att lämna anbud vid upphandling. Insatserna beskrivs närmare under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

Servicenämnden bidrar till att Stockholms är en företagsvänlig stad

Nämnden förväntas genom kontaktcenters service bidra till att underlätta för företag att ta ställning för att bedriva verksamhet i Stockholm. Det ska också vara attraktivt för företag att lämna anbud vid de upphandlingar förvaltningen genomför.

Kontaktcenter erbjuder tjänster riktade till företagare och näringsliv som syftar till att underlätta att bedriva verksamhet i staden. Detta kan exempelvis gälla bokning av tillfälliga försäljningsplatser, nyttoparkeringstillstånd, dubbdäcksdispenser med mera.

Verksamheten informerar också om serveringstillstånd för alkohol och livsmedelskontroll, svarar på frågor kring tomträttsfakturor samt förmedlar kontaktuppgifter i övriga tomträttsfrågor. Verksamheten besvarar även frågor som berör hälsoskydd gällande inomhusmiljö samt reklamationer gällande avfallshantering.







Därutöver erbjuder kontaktcenter även tjänsterna företagslots och evenemangslots. Hit kan företagare och medborgare vända sig med frågor exempelvis vart man vänder sig om man vill starta företag eller arrangera evenemang i staden samt vilka tillstånd som krävs när man startar en verksamhet.

Upphandlingsverksamheten arbetar för att så långt det är möjligt förenkla för företag att lämna anbud i de upphandlingar som förvaltningen genomför.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

De planerade insatserna inom ramen för målet redovisas under nämndmålet nedan.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
  Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar	2	500 st	Tertial
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	2	9 000 st	År
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	2	1 000 st	Tertial
  Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi	2	9 000 st	År

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

Nämndens insatser för att ta emot aspiranter från Jobbtorgen, personer i Stockholmsjobb och ungdomar i sommarjobb förväntas innebära att dessa personer får en erfarenhet av arbetslivet som de kan ha nytta av inför det fortsatta arbetslivet.

Med hänsyn till att nämndens verksamheter är specialiserade och systemberoende är dock möjligheten begränsad att kunna erbjuda arbetsuppgifter som passar för praktik, feriejobb etc.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Servicenämnden ska inom ramen för sitt verksamhetsansvar arbeta vidare med att effektivisera och minska kostnaderna för stadens administration. Nämnden ska därmed bidra till att stadens verksamheter kan vara kostnadseffektiva och fokusera på sina kärnverksamheter. Förslag till förändrat tjänsteutbud och nya

uppdrag ska beredas av verksamhetsrådet och behandlas i kommunstyrelsens strategiska råd.

Kunderna och medborgarna ska vara i centrum för arbetet och utvecklingen. Tjänsterna ska vara enkla att använda, prisvärda och av god kvalitet. Kundens/ medborgarnas synpunkter och uppfattning om verksamheten följs upp och resultatet används som utgångspunkter för förbättringsarbete. Kundundersökningar (och medborgarundersökning för kontaktcenter) kommer att genomföras för alla verksamheter. Metoderna för dessa anpassas till vad som är lämpligt med hänsyn till verksamhetens karaktär. Resultaten bedöms även ur ett jämställdhetsperspektiv.

Nämndens medverkan till att uppfylla kommunfullmäktiges mål förutsätter en effektiv kommunikation. Effektiv kommunikation uppnås genom ett väl fungerande kommunikationssystem med ett tydligt ledarskap och ett aktivt medarbetarskap. Arbetet med att upprätthålla detta fortsätter på olika sätt under 2018, med utgångspunkt från förvaltningens riktlinjer för kommunikation samt inom ramen för arbetet med förvaltningens värdegrund KÖRA vilket beskrivs närmare under mål 4.2.

Förvaltningens kommunikationsarbete utgår från dokumentet Riktlinjer för kommunikation, som uppdateras i början av året. Inför föregående år kompletterades riktlinjerna med mål och arbetssätt för att uppnå en jämställdhetsintegrerad och inkluderande kommunikation vilket kvarstår även under 2018.

Kontinuerliga utvecklingsinsatser genomförs för att stärka chefernas och medarbetarnas kommunikativa förmågor. Bemötandearbetet med utbildning och coachning för medarbetare fortsätter inom flera verksamhetsområden. Inom flera verksamheter planeras också utbildningar i klarspråk och digital kommunikation.

I syfte att underlätta för kunderna att hitta den information de behöver om serviceförvaltningens tjänster och verksamheter har förvaltningen sedan början av 2017 tillhandahållit en kundwebb. För att få bra underlag för fortsatt utveckling kundwebben har ett arbete med att ta fram relevanta mål och nyckeltal påbörjats. Här används även resultatet från den årliga kundundersökningen som underlag för förbättringsarbetet.

Jämförelser med andra kommuner och med marknaden i övrigt ska genomföras angående priser och kostnadseffektivitet.

Jämförelserna är en del av underlaget för det fortsatta arbetet med effektiviseringar av stadens gemensamma administrativa funktioner.



Kommentarer till kommunfullmäktiges aktiviteter


Servicenämnden har i budgeten fått i uppdrag att utreda och i verksamhetsberättelsen beskriva vad ökad automatisering bedöms få för effekter på våra uppdrag och personal.

Ett sådant arbete har nämnden sedan tidigare påbörjat i och med det projekt som genomförs under hösten 2017. Projektet innebär att en s.k. Proof of Concept genomförs för att testa hur mjukvarurobotar kan användas för att automatisera vissa av serviceförvaltningens processer. Genom att använda denna teknik kan tid och resurser frigöras vilket medför större möjlighet att förbättra servicen till förvaltningens kunder. Tekniken är lämplig för regelstyrda, repetitiva arbetsuppgifter med stora volymer. Erfarenheterna från projektet kommer ligga till grund för fortsatt utredning under 2018 om automatiseringens effekter i form av möjligheter och utmaningar.



En ökad digitalisering är generellt en utmaning idag och i framtiden som förvaltningen behöver rusta för. Som ett led i detta pågår ett arbete med att utforma en strategi med inriktning för nämndens framtida utvecklingsarbete.

Servicenämnden ska i samråd med stadens bolag skapa förutsättningar för att öka bolagens engagemang i de tjänster som verksamheterna erbjuder. För att få en bild av bolagens respektive verksamhet och dess behov ska information inhämtas genom exempelvis besök hos bolagen och gemensamma diskussioner. Beroende på hur bolagens behov ser ut kan det resultera i att verksamheternas tjänster kan breddas. I nästa steg ska informationsträffar/öppet hus genomföras och informationsmaterial kring tjänsterna tas fram.

Indikator	Arsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	100%	100 %	Tertial
 Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	100%	100 %	Tertial

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Nämndens prognossäkerhet T2	+/-1%	+/- 1 %	År

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Samlat genomsnittligt kundnöjdhetsvärde för intern service (skala 1-10)	8,2		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Servicenämnden får i uppdrag att utreda och i verksamhetsberättelsen beskriva vad ökad automatisering bedöms få för effekter på deras uppdrag och personal	2018-01-01	2018-12-31
 Servicenämnden ska i samråd med stadens bolag skapa förutsättningar för att öka bolagens engagemang i tjänster som servicenämnden tillhandahåller	2018-01-01	2018-12-31

Nämndmål:

Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stadens invånare och övriga intressenter god tillgänglighet till effektiv och kvalificerad service

Förväntat resultat

Kontaktcenter ska erbjuda stadens invånare och övriga intressenter en service med god tillgänglighet. Verksamheten ska vara en enkel och tydlig kanal för snabb information och kvalificerad service.

Minst 90% av stockholmarna ska vara nöjda med service och bemötande. I genomsnitt ska minst 80% av de inkommande frågorna lösas vid första kontakten. Tillgängligheten ska vara god och genomsnittligt ska 85% av samtalen besvaras inom en minut.

Verksamheten ska utvecklas med utgångspunkt från invånarnas behov och i samarbete med beställarna. Kontaktcenter Stockholm ska vara den självklara samarbetspartnern när stadens förvaltningar och bolag har projekt eller verksamheter som ställer

krav på en effektiv och tillförlitlig kommunikation med invånarna.

Inriktning och utveckling

Kontaktcenter erbjuder service gällande äldreomsorg och funktionsnedsättning, förmyndare, god man och förvaltare, förskola och skola, sommarkoloniverksamhet, kulturskola, parkeringstillstånd, hälsoskydd, bokning av tillfälliga försäljningsplatser och ungdomsloppisplatser, ansökan om serveringstillstånd för alkohol, livsmedelskontroll, information och frågor om utsatta medborgare och flyktingar samt boende för kommunplacerade nyanlända, medborgarceremoni, företagslots och evenemangslots samt allmänna frågor om Stockholms stad via Stockholm Direkt. Sedan hösten 2017 ingår även att ge service kring reklamationer gällande sophantering.

Vidare ges service avseende fakturafrågor angående tomträttsavgälder och inloggningssupport avseende stadens e-tjänster. Inom verksamhetsområde kontaktcenter finns också en webbredaktion som på uppdrag av stadens förvaltningar utför webbredaktörstjänster.

Uppdraget till förvaltningarna ses kontinuerligt över för att säkerställa bästa möjliga leverans. Kontaktcenters verksamhet utökas kontinuerligt och ett antal nya uppdrag är under förberedelse för det kommande året. Bland annat förväntas uppdragen åt trafikkontoret, miljöförvaltningen, socialförvaltningen, och utbildningsförvaltningen att utökas vad gäller servicen jämfört med 2017.

Webbredaktionen får kontinuerligt nya uppdrag och förväntas under året fortsätta att bidra till att utveckla stadens service via webben.

Organisation och arbetssätt

Kontaktcenter är organiserad i fyra enheter. De senaste åren har verksamheten utvidgats och omfattar idag ca 70 medarbetare.

Kontaktcenters verksamhet är lokaliserad till Husby centrum. Planering pågår för att kontaktcenter under våren ska samlokaliseras med övriga delar av serviceförvaltningen på Palmfeltsvägen.

Inkommande ärenden till kontaktcenter ska snabbt tas om hand och såväl invånare som förvaltningar ska vara trygga med att den information som kontaktcenter lämnar är korrekt. Kontaktcenter ska ge service med ett mycket gott bemötande och med väl avvägd information för medborgaren. Verksamheten strävar efter att ständigt utveckla processer, arbetssätt och rutiner för kundtjänstservicen för att skapa likvärdig service över staden samt bidra till att minska administration och frigöra tid för annat arbete inom förvaltningarna.

Verksamheten för statistik över inkommande ärenden som gör det möjligt att återkoppla till stadsdelar och förvaltningar om vad medborgarna kontaktar staden om.

Kommunikationen mellan verksamhetsområdet och uppdragsgivarna ska vara proaktiv. Under 2018 fortsätter arbetet med att aktivt informera stadens förvaltningar och bolag om de tjänster som erbjuds och om hur kontaktcenter arbetar för att ge invånarna en lättillgänglig och kvalificerad service. I anslutning till detta ges också information om hur kontaktcenters arbete kan stödja kundernas verksamhet och hur samarbetet om detta kan utvecklas.

Alla stockholmare ska så långt som möjligt ha lika förutsättningar att förstå informationen och ta del av samhällsservicen. Kontaktcenter Stockholm bidrar här genom att erbjuda information och vägledning på flera språk som exempelvis engelska, finska, spanska, turkiska och arabiska. Det finns även möjlighet redan i talsvaret att få information på engelska eller personligt stöd vid telefonsamtalet via tjänsten Teletal.

För att verksamhetens mål gällande hög tillgänglighet, lösningsgrad och kundnöjdhet ska uppnås förutsätts att medarbetarna har gedigen kunskap inom de olika sakområdena. Kompetensutveckling genomförs kontinuerligt avseende verksamhetskunskap, serviceattityd och bemötande. Detta sker bland annat genom utbildningsinsatser kring de olika svarsområdena, coachning och medlyssning gällande samtalsteknik och bemötandefrågor.

Uppföljning

Verksamheten har regelbundna kundmöten med förvaltningar och bolag där man tillsammans följer upp serviceavtal, gränssnitt,

statistik och rutiner. Dessa möten är mycket viktiga för att skapa förståelse för varandras uppdrag och för att tillsammans utveckla servicen till stockholmarna.

Kontaktcenter genomför kontinuerliga medborgarundersökningar i anslutning till de inkommande telefonsamtalen. Detta med syfte att följa upp hur stockholmarnas upplevelse av service och kvalitet och hur detta motsvarar servicenämndens mål.

Under 2018 kommer det även att genomföras riktad kundundersökning till de förvaltningar och bolag som använder sig av webbredaktionens tjänster. Vidare planeras uppföljning av hur förvaltningarna upplever kontaktcenters leverans och om den motsvarar förväntningarna.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel inkommande frågor till kontaktcenter som löses vid första kontakten	80%		Tertial
Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut	85%		Tertial

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att effektivisera och höja kvaliteten gällande stadens hantering av lokal- och fastighetsfrågor

Förväntat resultat

Serviceförvaltningen lokalplanering är stadens beställarstöd i lokalfrågor och erbjuder resurseffektiva lösningar utifrån beställarens behov. Verksamheten är en resurs för att effektivisera stadens arbete med lokaler. Lokalplanering stärker staden som beställare av verksamhetslokaler och i rollen som hyresgäst.

Inriktning och utveckling

Lokalplanering tillhandahåller tjänster gällande projektledning vid ny- och tillbyggnad, förslagsskisser, inredning, akustik, hyresförhandling, tillgänglighet, framtagande av funktionsprogram med mera. Verksamheten har under de senaste åren utvidgats till omfattningen och i nuläget utnyttjar i stort sett alla inhyrande förvaltningar tjänsterna. Efterfrågan har ökat över tid, framför allt vad gäller inrednings- och tillgänglighetsuppdrag.

Verksamheten har löpande cirka 75 aktiva uppdrag och under ett år avslutas omkring 120 uppdrag vilka varierar mycket i omfattning.

En dialog förs löpande med stadsledningskontoret om verksamhetens strategiska inriktning. Om efterfrågan skulle öka, tjänsteutbudet utökas eller centrala uppdrag ges till lokalplanering kan dimensionering behöva ses över och nya medarbetare rekryteras.

Kommunfullmäktig har inrättat en hyresförhandlingsfunktion på servicenämnden lokalplanering från 2018. I uppdraget ligger att bidra till att staden får bättre samordning och villkor vid inhyrningar. Lokalplanering ska också bistå kommunstyrelsen vid hyresbildningen för de bostadslägenheter som hyrs ut i andra hand och där bakomliggande hyresförhandlingsordning saknas. Detta innebär i praktiken att ta fram förslag på vilken hyra de boende i ska betala i dessa boenden.

Under 2018 är en prioriterad fråga att få funktionen att fungera i enlighet med kommunstyrelsens önskemål. Det är också angeläget att dessa nya uppdrag blir tydliga i relation till övriga nämnder och att det görs en tydlig avgränsning i förhållande till fastighetsnämndens uppdrag .

Organisation

Verksamheten omfattar för närvarande åtta projektledare, fyra inredningsarkitekter, en systemförvaltare, en hyresförhandlare, en administratör och en verksamhetschef.

Uppföljning

Verksamheten följs upp löpande och systematiskt med en brukarenkät som skickas till respektive uppdragsgivare efter avslutat uppdrag. Utfallet av undersökningen presenteras löpande för processägaren inom stadsledningskontoret och för medarbetarna. Resultatet är också ett underlag för verksamhetens utvecklingsarbete.

Indikator	Arsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nöjda uppdragsgivare	90%		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
På uppdrag av	2018-01-01	2018-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
kommunstyrelsen inrätta en hyresförhandlingsfunktion		

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att effektivisera och höja kvaliteten gällande stadens rekryteringar

Förväntat resultat

Kvaliteten i stadens rekryteringar ska öka och rekryteringsprocesserna ska kvalitetssäkras och bli effektivare för alla inblandade parter. Chefer inom stadens förvaltningar och bolag skall uppleva HR-services tjänster som ett viktigt stöd som avlastar dem och säkerställer att de gör bra rekryteringar. Verksamheten ska stärka kandidatupplevelsen i stadens rekryteringsprocesser och därigenom bidra till att stärka stadens varumärke.

Inriktning och utveckling

HR-service ska erbjuda stadens förvaltningar och bolag effektiva och professionella rekryteringstjänster. HR-service ska vara det självklara alternativet när stadens chefer har behov av professionellt stöd i rekryteringsprocesser. Det kan under året också bli aktuellt att HR-service utför en del av arbetet i stadens omställningsprocess.

Verksamheten ska utvecklas tillsammans med och med utgångspunkt från stadens bolag och förvaltningars behov av stöd inom i första hand rekryteringsområdet och närliggande områden. Rekryteringsstödet är frivilligt att nyttja. Priserna ska vara konkurrensmässiga och bygga på självkostnadsprincipen. Ett fortsatt ökat behov av verksamhetsområdets tjänster förväntas i takt med att kännedomen om verksamheten ökar samt med tanke på att personalomsättningen inom staden förväntas vara fortsatt hög på grund av pensionsavgångar och en gynnsam arbetsmarknad.

HR-service ska verka för att en kompetensbaserad rekrytering används i staden vid rekrytering och att gällande lagstiftning (exempelvis diskrimineringslagen) som berör rekryteringsområdet beaktas i varje uppdrag. HR-service skall även tillhandahålla utbildningar i kompetensbaserad rekrytering.

Verksamheten ska så långt det är möjligt bidra till att staden har inkluderande rekryteringsprocesser.

Verksamheten ska under 2018 utvärdera om pilotprojektet med uppföljning av resultat på de rekryteringar där urvalsverktyg använts varit givande med syfte att identifiera förbättringar i våra rekryteringar och fördjupa HR-konsulternas kompetens gällande personbedömning.

HR-service kommer under 2018 att arbeta vidare med den hbtq-handlingsplan som togs fram 2017 efter att man deltagit i stadens utbildning på området. Det övergripande målet är att HR-service skall vara en avdelning som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering. I planens delmål anges att:

- De kandidater HR-service möter så långt det är möjligt ska uppleva att verksamheten har en inkluderande rekryteringsprocess där kompetens, motivation och potential är avgörande.
- De kunder HR-service möter så långt det är möjligt ska uppleva att verksamheten stöttar dem att driva en inkluderande rekryteringsprocess där kompetens, motivation och potential är avgörande.

HR-service för kontinuerligt en dialog med verksamhetsrådet och stadsledningskontorets personalstrategiska avdelning för att säkerställa att tjänsterna stämmer överens med det behov och den inriktning av verksamheten som staden efterfrågar. Det kan under året bli aktuellt att HR-service tar över en del av arbetet i stadens omställningsprocess. Vidare ingår två konsulter från HR-service även i en grupp för utveckling av stadens systemstöd för rekrytering.

Ett projekt gällande rekrytering av lärare i flera skolområden inom utbildningsförvaltningen kommer att genomföras även 2018. Projektet förväntas omfatta ca 240 rekryteringsuppdrag vilka ska utföras under hela 2018 med möjlighet att utöka om efterfrågan blir högre.

HR-service skall fortsätta att omvärldsbevaka vilken annonsering som är mest kostnadseffektiv vid rekryteringsuppdragen. Verksamheten undersöker även möjligheten att erbjuda en enklare searchtjänst med hjälp av funktionen LinkedIn recruiter. HR-konsulterna kommer att fortsätta att medverka och representera staden vid olika jobbmässor.

Organisation och arbetssätt

Verksamhetens organisation omfattar 13 HR-konsulter (+5 tjänstlediga). För att möta den fortsatt ökande efterfrågan på tjänsterna från stadens förvaltningar och bolag planeras rekrytering av ytterligare en-två HR-konsulter under året.

Under året ska HR-service prioritera att vidareutveckla användningen av de egna upphandlade test- och urvalsverktygen. Vidare ska verksamheten fokusera hbtq-perspektivet i arbetet för att bidra till inkluderande rekryteringsprocesser och ökad mångfald i stadens rekryteringar.

Uppföljning

Förvaltningarnas/bolagens uppfattning om tjänsternas kvalitet följs upp genom en webbenkät om skickas till beställaren efter varje genomfört uppdrag. Den som rekryterats får också en uppföljningsenkät för att följa upp kandidatupplevelsen. Dessa utvecklas och ses över i början av året utifrån hbtq-perspektivet och resultaten under 2017.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nöjda uppdragsgivare	95 %		Tertial
Andel nöjda rekryterade kandidater	93 %		Tertial
Antal uppdrag utförda av HR-service	512		Tertial

Nämndmål:

Servicenämnden ska effektivisera koncernens försörjning av varor och tjänster

Förväntat resultat

Servicenämndens mål är en effektiv, ändamålsenlig och rättssäker försörjning av varor och tjänster för stadens verksamheter. Hög kvalitet ska erbjudas till ekonomiskt fördelaktiga villkor. Utveckling av stadens inköps- och upphandlingsverksamhet ska prioriteras och användas som ett medel för att driva utvecklingen i socialt, ekologiskt och ekonomiskt hållbar riktning.

Nämnden ska inom ramen för avtalsförvaltning verka för att ingångna avtal följs. Förvaltningarna och bolagen ska inom gemensamma och enskilda uppdrag erbjudas kvalificerat stöd för att kunna genomföra upphandlingar av hög kvalitet och stöd i tillämpning av programmet för upphandling och inköp.

Verksamheten ska i alla sammanhang uppfattas som en effektiv och affärsmässig samarbetspart för såväl uppdragsgivare som leverantörer. Centrala ramavtalsupphandlingar ska, som utgångspunkt, genomföras av nämnden. Andelen kunder som är nöjda med de centrala avtalen och med servicen ska öka.

Verksamheten ska stödja arbetet med att skapa en sammanhållen digital inköpsprocess för staden genom förvaltningsuppdraget om e-handel. De leverantörer med vilka staden har tecknat avtal ska anslutas och beställningar av varor och tjänster ska göras genom ett elektroniskt flöde. Beställningsprocessen stöds genom support via telefon och e-post. Transparent inköpsinformation kommer att kunna tillhandahållas och åstadkomma både en strategisk och en väl fungerande operativ inköpsverksamhet.

Verksamheten ska etablera en beställningscentral för persontransporter för att utveckla staden som beställare av denna tjänst. Dessutom ska nämnden i samarbete med kommunstyrelsen utreda hur en samordningsfunktion för stadens mat och måltider kan se ut och var den kan placeras.

Inriktning och utveckling

Nämndens upphandlingsverksamhet utgör stadens funktion för genomförande av koncerngemensam upphandling och avtalsförvaltning. Verksamheten svarar också i många fall för samordning och koordinering av upphandlingsarbetet inom varu- och tjänsteområden där stadens nämnder väljer att ingå i en gemensam upphandling samt för upphandlingar och upphandlingsrelaterade tjänster på uppdrag av enskilda nämnder. I övrigt svarar verksamheten även för att information om gällande centrala avtal finns tillgänglig i stadens gemensamma avtalsdatabas samt för viss handhavandesupport till stadens användare.

Verksamheten ska i samarbete med kommunstyrelsen avsluta upphandling och påbörja implementering av ett nytt e-upphandlingsstöd och ett nytt centralt avtalssystem.

Nämndens upphandlingsverksamhet ska delta i kommunstyrelsens arbete för samlastning av stadens egna varuleveranser, där även trafiknämnden och exploateringsnämnden ingår.

Servicenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsens projekt Verksamhetsnära Inköp införa ett arbetssätt som innebär att stadens befintliga resurser för upphandling och inköp samarbetar koncernövergripande, även kallat kategoribaserad inköpsstyrning.

Verksamheten har ett särskilt uppföljningsansvar under delmålet Stockholms miljö är giftfri, där ekologiska livsmedel följs upp för hela staden samt att krav ställs utifrån stadens kemikalieplan. I övrigt ska planer för systematisk uppföljning tas fram och fastställas för de centralupphandlade avtalen under året.

Nämnden ska verka för en fossilbränslefri organisation 2030 och fasa ut fossila bränslen i upphandlingar med särskilt fokus på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner.

Verksamheten arbetar med en för staden viktig satsning för att skapa en sammanhållen digital inköpsprocess. Arbetet med att ansluta stadens leverantörer till inköpssystemet ska fortsätta för att öka andelen e-inköp. Nämnden ska stödja övriga nämnder genom att tillhandahålla utbildning och e-handelsstöd, stöd vid anslutning av lokala avtal samt ge support till användarna av inköpssystemet.

Verksamheten ska i samarbete med arbetsmarknadsnämnden och i samråd med kommunstyrelsen etablera och stärka möjligheterna för nämnderna att efterfråga tjänsten konsultativt stöd i att använda arbetsrättsliga villkor i samband med upphandlingar samt stöd för uppföljning av villkoren.

Servicenämnden ska stärka möjligheterna för stadens nämnder att lägga egen regi-anbud genom att vid behov ge stöd i detta.

Därutöver ansvarar verksamheten för övergripande systemförvaltning och behörighetsadministration för det nuvarande stadsgemensamma upphandlingssystemet. Uppdraget regleras i särskild förvaltningsplan.

Organisation och arbetssätt

Verksamhetens organisation omfattar upphandlare, avtalsförvaltare, elinköpare, assistenter, e-handelssamordnare, projektledare, systemadministratörer samt handläggare e-handelssupport. Organisationen ses över i syfte införa ett kategoribaserat arbetssätt. Under året kommer ytterligare personalresurser att rekryteras för att klara de nya uppdrag som verksamheten har fått som ansvar.

Uppföljning

Som tidigare har nämnts kommer en kundundersökning att genomföras under året vilken ska riktas till de personer inom staden som verksamheten har kontakt med.

Liksom tidigare kommer verksamheten att genomföra uppföljning av respektive upphandlingsuppdrag med hjälp av enkäter samt att dialog förs direkt med berörd uppdragsgivare.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder avseende avtal (centrala ramavtal)	75%		År
Andel nöjda kunder avseende genomförande av uppdrag	95%		År

Nämndmål:

Servicenämnden ska effektivisera stadens ekonomiadministration

Förväntat resultat

Ekonomiadministrationen ska erbjuda stadens förvaltningar och bolag tjänster av hög kvalitet till fördelaktiga priser. Målet är att tillsammans med kunden förbättra och utveckla de ekonomiadministrativa processerna och frigöra resurser för kundernas kärnverksamhet. Verksamheten ska leverera den service som utlovas i serviceavtal enligt gällande gränssnitt och priserna ska vara konkurrenskraftiga.

Ekonomiadministrationens tjänster ska vara attraktiva för stadens förvaltningar och bolag, ha hög tillgänglighet och inom ramen för uppdraget anpassas till kundernas behov. Dialogen med kunderna och formerna för samverkan ska utvecklas. Andelen kunder som är nöjda med tjänsterna och servicen som helhet ska öka.

Inriktning och utveckling

Ekonomiadministrationen tillhandahåller tjänsterna kundreskontra, inköp till betalning (leverantörsreskontra och inköp), kassa/bank, viss löpande systemförvaltning gällande ekonomisystemet Agresso, hyresadministration av andrahandsuthyrning till brukare exklusive försöks- och träningslägenheter samt avgiftshantering för kommunala förskolor och fritidshem. Ekonomiadministrationen hanterar också andrahandsuthyrning av boendelösningar för kommunmottagna nyanlända.

Verksamheten erbjuder också ekonomiadministrativa tilläggstjänster. Till tjänsteutbudet hör stöd till EU-projekt och EU-redovisning vilket erbjuds i enlighet med beslutat gränssnitt.

Även stadens bolag erbjuds möjlighet att köpa ekonomiadministrationens tjänster. Detta möjliggörs genom att alla bolag nu är anslutna till stadens gemensamma ekonomisystem.

Servicenämnden ska i samråd med stadens bolag skapa förutsättningar för att öka bolagens engagemang i de tjänster som verksamheten erbjuder. För att få en bild av bolagens respektive verksamhet och dess behov ska information inhämtas genom exempelvis besök hos bolagen och gemensamma diskussioner. Beroende på hur bolagens behov ser ut kan det resultera i att verksamhetsområdets tjänster kan breddas. I nästa steg ska informationsträffar/öppet hus genomföras och informationsmaterial kring ekonomiadministrativa tjänster tas fram.

Om kunderna utöver ovan beskrivna tjänster har specifika önskemål finns utrymme för diskussion för att hitta effektiva kundanpassade lösningar, exempelvis inom funktioner där sårbarheten är stor och det kan vara svårt att upprätthålla kompetensen lokalt..

Arbetet med att utveckla de ekonomiadministrativa processerna ska fortsätta i samråd med processägaren och i dialog med kunderna. De möjligheter som det nya ekonomisystemet kan erbjuda ska utnyttjas för exempelvis minskad manuell hantering. Implementering av ny och förbättrad funktionalitet sker löpande vilket kan påverka rutiner, arbetssätt och bemanning. Ny digital teknik kan komma att påverka arbetssätt och behov av kompetensutveckling för fortsatt utveckling av verksamheten.

Verksamheten genomför kontinuerlig kompetensutveckling för medarbetarna för att kunna erbjuda professionell vägledning och service till alla kunder. Serviceförvaltningens egen webbplats, kundwebben, ska användas för information och kommunikation med kunderna. Riktade informations- och utbildningsinsatser genomförs i samarbete med kunder efter behov och önskemål. Målet med verksamhetens förbättrings- och utvecklingsarbete är ökat värde för kunderna samt kostnadseffektivitet för staden som helhet.

I samarbetet med kunderna ska fokus ligga på gemensamma utvecklingsmöjligheter. Gränssnitt och arbetssätt ska utvecklas med målet att hitta lösningar som svarar mot kundernas behov och innebär effektiva ekonomiprocesser.

Organisation och arbetssätt

Organisationsstrukturen är sedan mars föregående år processororienterad i syfte att stärka arbetet med fortsatt utveckling och fördjupning i ekonomiprocesserna.

Verksamheten omfattar drygt ett hundratal medarbetare som organiseras i sex enheter. Varje enhet leds av en chef som ansvarar för enhetens mål, budget och personal samt för att ingångna serviceavtal uppfylls. Bemanning och kompetens anpassas kontinuerligt till aktuella uppdrag. Regelbundna och strukturerade kundmöten genomförs. Enhetschefen ansvarar också för minst en av de tjänster/processer verksamhetsområdet erbjuder. Ansvarer innebär att leda processutvecklingen i syfte att förbättra och utveckla gemensamma arbetssätt samt nyttja de möjligheter till effektivisering som ekonomisystemet ger.

Den nya organisationen ger bättre förutsättningar för en lärande organisation på enheterna. Fokus ligger på processen och på så sätt fördjupas och sprids kunskap kollegor emellan. Samtliga medarbetare deltar i utvecklingsarbetet genom att lämna förslag på förbättringar inom sin process. Struktur, roller och arbetssätt för processutveckling följer den nya processororienterade organisationen. En intern supportstruktur har införts som möjliggör långsiktig utveckling i större utsträckning än tidigare. Gemensamma möten genomförs per process med syftet ökad kompetens, utvecklat samarbete och kvalitetssäkrade tjänster.

Förändringarna av organisationen har också inneburit en ny telefonlösning med ett gemensamt nummer in till verksamheten samt tonval för de olika ekonomiprocesserna vilket ska ge bästa service till kunderna. Ett mycket gott bemötande av alla kunder är prioriterat och stöds genom att medarbetarna får kontinuerlig coaching, enskilt och i grupp.

Ekonomiadministrationen deltar i ett antal samverkansforum för ekonomifrågor, ekonomiprocesser och strategiska utvecklingsbehov vilka leds av stadsledningskontoret. För processerna hyresadministration och avgiftshantering finns forum för stadens gemensamma principer och policyfrågor vilka leds av serviceförvaltningen. Samarbete sker med socialförvaltningen vad gäller administration kring boendelösningar för kommunmottagna nyanlända.

Uppföljning

Avtalsuppföljning sker i dialog med kunderna, bland annat i samband med regelbundet genomförda kundmöten. Synpunkter, frågor och ärenden som inkommer till verksamheten loggas och hanteras och ger information om förbättrings och utvecklingsområden. Kundnöjdheten följs upp i den årliga kundenkäten. Produktiviteten mäts månatligen vad gäller antalet kundfakturer respektive antalet leverantörsfakturer per handläggare. Telefonstatistiken används för att följa tillgänglighet och som en grund för rätt bemanning.

Verksamhetsområdets mål följs upp i samband med tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

Årsmålen för antalet kundfakturer och antalet leverantörsfakturer per årsarbetare och månad (tabell nedan) är lägre jämfört med 2017. Detta beror enbart på att beräkningsgrunden för årsarbete har ändrats. Med hänsyn taget till detta motsvarar årsmålen för dessa indikatorer samma nivåer som för 2017.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder gällande ekonomiadministrationens tjänster	90 %		År
Antal kundfakturer per årsarbetare och månad,	5 100		Tertial

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicit et
genomsnitt			
Antal leverantörsfakturer per administratör och månad, genomsnitt	3 100		Tertial

Nämndmål:

Serviceämnden ska effektivisera stadens löne- och pensionsadministration

Förväntat resultat

Löne- och pensionsadministrationens tjänster ska utföras med god kvalitet till konkurrenskraftiga priser på ett kostnadseffektivt sätt. Produktiviteten ska fortsatt vara hög och ambitionen är att andelen kunder som är nöjda med service och tjänster gällande löne- och pensionshantering ska öka jämfört med tidigare års kundnöjdhet på 90%.

Verksamheten ska sträva efter ständig utveckling av löne- och pensionsadministrationen i samråd med uppdragsgivare och kunder för att möta förändrade behov inom ramen för nämndens uppdrag och serviceavtal.

Inriktning och utveckling

Löneadministrationen erbjuder stadens förvaltningar administration av lön. Tjänsterna omfattar bl a registrering av anställningsuppgifter vid nyanställning och avslut, avvikelser och tidrapportering samt manuell registrering av underlag som inte omfattas av elektronisk självregistrering.

Pensionsadministrationen erbjuder förvaltningar och bolag handläggning av pensions- och försäkringsfrågor. Dessa tjänster omfattar handläggning och godkännande av kommunala ålders- och efterlevandepensionsförmåner samt stadens del av avtalsförsäkringarna. De bolag som förvaltningen har avtal med är Stockholmshem samt S:t Erik Livförsäkring AB.

Inom verksamheten samordnas stadens rapportering kring arbetsställekoder till Statistiska centralbyrån (SCB). Till tjänsteutbudet hör även administration av Stockholms stads hedersbelöning samt beräkning av anställningstid inför hedersbelöningen.

Tjänsterna ovan är obligatoriska att köpa för stadens förvaltningar medan de är frivilliga för bolagen. Därutöver erbjuds förvaltningarna tilläggstjänster såsom exempelvis administration av roll- och organisationsregister i försystemet Lisa-självservice samt utbildning i effektiv lönehantering.

Kundsamverkan och informationsutbyte med kundförvaltningar är en viktig grund för att kunna leverera en effektiv service med hög kvalitet som kunderna är nöjda med. Ett viktigt led i detta är att utveckla gemensamma arbetssätt och rutiner inom staden vilket sker bl. a med utgångspunkt från kontinuerliga kundmöten och i dialog med stadsledningskontorets personalstrategiska avdelning.

Kundbemötande och information till användarna av tjänsterna är fortsatt prioriterat. Löne- och pensionsinformationen på kundwebben ska utvecklas bl a genom att skapa instruktionsfilmer till de mest frekventa blanketterna men också information om hur cheferna och dennes medarbetare använder den digitala tidsregistreringen, TimRapporten. I samarbete med kunderna genomförs riktade utbildningsinsatser till chefer och assistenter avseende effektiv lönehantering. Verksamhetens utbildningar i ”Smart lönehantering” och pensionsinformationen ”Mitt i livet” planeras att genomföras kontinuerligt hos serviceförvaltningen.

Verksamheten bidrar även med insatser och stöd för att öka kunskapen och kompetensen när det gäller elektronisk lönerapportering. Detta syftar till att minska felrapportering och dubbelarbete hos förvaltningarna. Därutöver genomförs även insatser för att effektivisera hantering av de manuella löneunderlagen.

Administrationn av lön förändras såtillvida att alltmer registrering sker maskinellt via försystem. Det innebär framtida förändringar när det gäller arbetssätt och krav på medarbetarnas kompetens då arbetet över tid kommer att förändras och då till en mer konsultativ roll.

Verksamheten ska fortsätta det sedan tidigare etablerade arbetet med daglig styrning av verksamheten samt med förbättringsarbete inom löne- och pensionsprocesserna för att öka effektivitet, kvalitet och kundvärde. Kompetensutveckling sker bl a med coaching kring bemötandefrågor samt vid insatser gällande kundfokus och professionellt förhållningssätt.

Förutom intern kompetensutveckling uppmuntras medarbetarna till att kvalitetssäkra sin kompetens genom det program för certifiering till auktoriserad lönekonsult som finns inom branschen. Medarbetarna erbjuds även att delta vid olika externa utbildningstillfällen/event gällande såväl lön- som pensionsfrågor. Ett etablerat samarbete med skolor som har yrkesutbildningar inom löneområdet ger verksamheten möjlighet att ta emot praktikanter som bidrar till information och utbyte om nyheter inom området.

Organisation och arbetssätt

Verksamheten är organiserad i tre enheter och omfattar totalt omkring 70 medarbetare. Varje enhet leds av en kundansvarig enhetschef som ansvarar för enhetens mål, budget och personal samt för att följa att ingångna serviceavtal uppfylls.

Enhetschefen har ansvar för kommunikation och uppföljning med respektive förvaltning och för genomförande av kontinuerliga kundmöten. Inom varje enhet har administratörer/handläggare gemensamt ansvar för servicen till ett antal förvaltningar och/eller skolor.

Under början av året ska dokumentationen av verksamhetens löne- och pensionsprocesser vara klara och ett processorienterat arbetssätt kommer att implementeras under året. Som ett stöd i arbetet ska rollerna tydliggöras inom organisationen med ett tydligt övergripande ansvar för processledning samt arbetssätt för förbättringar i vardagen.

Uppföljning

Leveransens överensstämmelse med ingångna avtal följs upp vid kundmöten som erbjuds kunderna två gånger per år. Förvaltningens kundenkät som genomförs under året ger oss information om hur kunderna upplever vår service och vårt bemötande. Produktiviteten följs via indikatorer för hanterade lönespecifikationer per årsarbetare och månad.

Tillgängligheten per telefon och lösningsgraden följs kontinuerligt upp. Vidare följs utvecklingen av antalet inkomna manuella underlag kontinuerligt då dessa tenderar till att minska i staden. Därutöver genomförs uppföljning av verksamhetens

åtaganden och aktiviteter i samband med tertialrapporter och verksamhetsberättelse då samtliga medarbetare deltar.

Årsmålet för antalet löner per årsarbetare och månad (tabell nedan) är lägre jämfört med 2017. Detta beror till största delen på att beräkningsgrunden för årsarbete har ändrats. Därutöver har det gjorts en justering med hänsyn till behov av vikarier i verksamheten.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder gällande löne-och pensionsadministrationens service och tjänster	90%		År
Antal löner per årsarbetare och månad, genomsnitt	940		Tertial

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

Nämnden ska medverka till att målet infrias genom kontaktcenter som erbjuder service som görs tillgänglig och anpassas till olika medborgares behov och förutsättningar. Vidare ska nämnden bidra till att målet uppfylls genom att vid upphandling verka för utveckling av staden i hållbar riktning, exempelvis gällande stöd till kravställande om sociala villkor vid upphandlingar inom staden.. Insatserna ska också omfatta utbildning och genomförande av jämställdhetsintegrering samt utbildning för att öka kunskaperna om mänskliga rättigheter, rättighetsbaserade arbetssätt och icke-diskriminering inom verksamheterna. Därutöver ska insatser genomföras för att stärka medarbetarskap och ledarskap samt för att säkerställa en god arbetsmiljö.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika

Nämndens planerade insatser för att bidra till måloppfyllelse redovisas under nämndmålet nedan

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika

Servicenämndens insatser på området förväntas leda till ökad kunskap om jämställdhet och om hur jämställdhetsintegrering kan användas inom den egna verksamheten, exempelvis när det gäller arbetssätt, kommunikation och bemötande samt vid uppföljning.

Nämnden har under 2017 genomfört en grundutbildning om jämställdhetsintegrering och mänskliga rättigheter för alla medarbetare. Vid workshops som har genomförts vid utbildningarna har alla medarbetare bidragit till att identifiera vad jämställdhetsintegrering betyder i den egna verksamheten och på vilket sätt detta kan bidra till att uppfylla stadens och nationens jämställdhetspolitiska mål. Här har det bland annat framgått att jämställdhet vad gäller tjänster och service på ett tydligt sätt berör många av nämndens ansvarsområden såsom exempelvis förskolefrågor, omsorg, rekrytering, lokalplanering och pensioner. Servicen gällande dessa frågor anknyter också till flera av jämställdhetsmålen såsom exempelvis jämn fördelning av makt och inflytande, ekonomisk jämställdhet m fl.

Med utgångspunkt från utbildningarna och de förda diskussionerna ska arbetet med att utveckla en jämställd och likvärdig service fortsätta under 2018. Bland annat kommer det att finnas en checklista med gemensamt framtagna frågor som kan användas vid diskussion och uppföljning av insatserna, exempelvis i samband med APT-möten. Därutöver ska grundutbildningen också erbjudas alla nyanställda inom förvaltningen.

Som underlag för årets arbete med jämställdhetsintegrering ska också resultat och erfarenheter tas tillvara från ett pilotprojekt om jämställt bemötande och service inom kontaktcenter/barn och ungdom.

Årets kundundersökningar visar att de kvinnor som har svarat i undersökningarna är något mer nöjda än männen när det gäller kontaktcenter och ekonomiadministration. Vad avser upphandling är istället männen mer nöjda än kvinnorna, något som även gäller en undersökning om serviceförvaltningens information. Skillnaderna är dock relativt små och kan ännu inte utgöra en grund för några klara slutsatser. Jämförelser ska göras





med resultaten under 2018 vilka också ska användas vid det fortsatta arbetet med jämställdhetsintegrering.

I övrigt ska nämnas att jämställdhetsanalyser alltid används vid framtagande av nämndens tjänsteutlåtanden.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Nämndens planerade insatser för att bidra till måluppfyllelse redovisas under nämndmålet nedan.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	82	81	År
 Index Bra arbetsgivare	85	84	År
 Sjukfrånvaro	6,5 %	tas fram av nämnden	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,2%	tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Nämndens insatser förväntas resultera i fortsatt utveckling av medarbetarskap och ledarskap inom förvaltningen. Medarbetarna ska erbjudas goda arbetsvillkor och en bra arbetsmiljö.

Arbetsklimatet ska kännetecknas av öppenhet, respekt och en vilja att förstå andras perspektiv.

Stadens personalpolicy ska vara implementerad och vägledande i hela organisationen. Här sker en stor del av implementeringen genom ett kontinuerligt arbete inom förvaltningen avseende värdegrund, intern kommunikation och kompetensförsörjning.

För att kunna attrahera, utveckla och behålla rätt kompetens arbetar förvaltningen kontinuerligt för att vara en attraktiv arbetsgivare. I förvaltningens värdegrund beskrivs detta som ”Vi är en transparent och kommunicerande organisation där människor kan, får och vågar”.

Arbetsmiljön ska vara trygg och funktionell så att medarbetarna kan göra ett bra arbete, vara delaktiga och ges möjlighet till

inflytande gällande sin arbetssituation och verksamheten som helhet.

Den interna kommunikationen ska stärkas och utvecklas för att skapa en god arbetsmiljö och ett gott arbetsklimat. Cheferna och medarbetarna ska i samverkan ta ett gemensamt ansvar för arbetsmiljön.

Det gemensamma arbetet med serviceförvaltningens värdegrund KÖRA ska fortsätta i hela organisationen och huvudtemat för året är ansvar. Här kommer att diskuteras frågor såsom exempelvis vad det är att vara professionell och vad ansvarstagande på arbetet handlar om, med avseende på de egna arbetsuppgifterna såväl som vad gäller verksamheten i stort.

Nämnden ska också fullfölja insatserna med temat kompetens som har pågått under 2017. Detta arbete har lett fram till nya former för att kartlägga kompetensbehov på kortare och längre sikt, ”kompetensdialog”. Här medverkar alla medarbetare i att bedöma och beskriva hur de ser på närliggande såväl som långsiktiga kompetensbehov, kopplat till egna arbetsuppgifter och med avseende på verksamheten i stort. Med detta som grund planeras och genomförs sedan utbildning och kompetensutveckling. Inriktningen för förvaltningen som helhet ska under året bland annat vara ökad digital kompetens samt bemötande och kommunikation. Vidare kommer även specifika insatser inom de respektive verksamheterna att genomföras. Kompetensförsörjningsplanen redovisas i bilaga 4.

Vad avser utbildningar ska också nämnas att introduktion för nyanställda kommer att genomföras två-tre gånger under året. Detta program har utvecklats och ska i sin nya form implementeras i verksamheterna.

En mångfald eftersträvas vad gäller medarbetarnas kompetenser, språk, bakgrund med mera och diskriminering får inte förekomma. All rekrytering ska vara kompetensbaserad.

Arbetet med att sänka och förebygga sjukskrivningar är fortsatt prioriterat. Cheferna ska vara aktiva i arbetet med att stötta och följa upp de medarbetare som inte är närvarande på arbetet på grund av sjukdom. För att skapa en friskvårdande arbetsplats erbjuds medarbetarna en mängd olika friskvårdsinsatser.

Förvaltningen samarbetar med företagshälsovården för att förebygga upprepad korttidsfrånvaro och minska

långtidssjukfrånvaro. I detta sammanhang genomfördes under 2017 en analys av sjukfrånvaron utifrån verksamheternas olika sjuktal. Analysen ska belysa sjuktalen i förhållande till verksamheternas olika förutsättningar samt göra jämförelser med andra likartade verksamheter. Därefter ska denna analys utgöra grund för beslut om åtgärder som ska genomföras under 2018.

Förvaltningen har börjat följa upp synpunkter från de medarbetare som slutar sin anställning. Dessa synpunkter ska, tillsammans med övriga uppföljningar, utgöra grund för fortsatt arbete med medarbetarfrågorna och med att stärka arbetsgivarvarumärket.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering

Nämndens planerade insatser för att bidra till målet om att Stockholm lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering redovisas nedan under nämndmålet.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering

Nämndens insatser på detta område förväntas resultera i en ökad medvetenhet om mänskliga rättigheter, rättighetsbaserade arbetsätt och icke-diskriminering inom förvaltningen

Nämnden har under 2017 genomfört en grundutbildning om mänskliga rättigheter och jämställdhetsintegrering för alla medarbetare. Vid workshops som har genomförts vid utbildningarna har alla medarbetare bidragit till att identifiera vad mänskliga rättigheter betyder i den egna verksamheten, hur normkritiska och rättighetsbaserade arbetsätt kan se ut och på vilket sätt detta kan bidra till likvärdig service samt uppfyllelse av stadens mål om lika rättigheter och möjligheter i en stad för alla. Här har också frågor om hbtq-rättigheter, etnisk mångfald och anti-rasism, antidiskriminering och normkritiskt arbetsätt gått igenom och diskuterats.

Med utgångspunkt från utbildningarna och de förda diskussionerna ska arbetet med att skydda och främja lika rättigheter och möjligheter fortsätta under 2018. Bland annat kommer det att finnas en checklista med gemensamt framtagna frågor som kan användas vid diskussion och uppföljning av

insatserna, exempelvis i samband med APT-möten. Därutöver ska grundutbildningen också erbjudas alla nyanställda inom förvaltningen.

I övrigt bidrar nämnden även till att infria målet genom HR-service i sina rekryteringstjänster tillämpar kompetensbaserad rekrytering vilket syftar till att se till varje persons kompetens och därmed motverka diskriminering. HR-service är en hbtq-diplomerad verksamhet och medverkar i sina uppdrag med ett normmedvetet och hbtq-kompetent bemötande. Verksamheten erbjuder också utbildningar gällande kompetensbaserad rekrytering till stadens förvaltningar och bolag.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.4 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention

Servicenämndens planerade insatser för att stadens ska respektera och leva upp till barnets rättigheter redovisas under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

Servicenämnden bidrar till att Stockholm är en stad som lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention

Nämndens insatser förväntas resultera i en ökad medvetenhet inom organisationen om barnets rättigheter, rättighetsbaserade arbetssätt och icke-diskriminering gällande barn.

I samband med nämndens genomförande av den ovan nämnda grundutbildningen om mänskliga rättigheter och jämställdhetsintegrering har även barnets rättigheter och barnperspektivet inom verksamheten berörts och diskuterats. Vid de workshops som genomfördes gavs exempel på detta, bland annat angående förskola och skola, lokalplanering och avgiftshantering. Det kan konstateras att servicen som verksamheterna ger här kan vara av betydelse för stadens mål om barns likabehandling och skydd mot diskriminering.

Med utgångspunkt från utbildningarna och de förda diskussionerna ska arbetet med barnrättsfrågorna att fortsätta under 2018. Här kommer det att finnas exempel på frågor med barnperspektiv som kan diskuteras i samband med uppföljning av

verksamheten, exempelvis i samband med APT-möten. Därutöver ska grundutbildningen som nämns ovan även erbjudas alla nyanställda inom förvaltningen

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

I enlighet med stadsledningskontorets anvisningar redovisas nedan nämndens planerade insatser med anknytning till stadens program för delaktighet för personer med funktionsnedsättning.

Alla ska kunna förflytta sig, vistas i och använda Stockholms stads inne- och utemiljö

Nämnden tillser att det råder god tillgänglighet till de lokaler som nämnden förhyr. Stöd till andra nämnders lokalplanering omfattar i vissa uppdrag tillgänglighetsanpassningar (se också redovisningen under nämndmålet nedan). Vidare ställer nämnden krav om tillgänglighet i samband med upphandlingar.

Alla ska kunna få information och kommunicera utifrån sina förutsättningar

Nämnden strävar efter att informera om sin verksamhet på ett enkelt, begripligt och lättläst sätt. Det finns kunskap om inläsningstjänster och hur dessa beställs vid behov. Webbredaktörerna inom kontaktcenter ska bidra till ökad tillgänglighet vad gäller övriga nämnders information på stadens webbplatser.

Alla ska bemötas med kunskap och respekt och själva vara med och bestämma i frågor som gäller honom eller henne


Arbetsätt och bemötande ska stärka den enskildes möjligheter till delaktighet och möjlighet att bestämma i frågor som berör henne eller honom. Frågan berör framför allt kontaktcenter som erbjuder service och svar på frågor som berör personer med funktionsnedsättning. Fortsatt utbildning/coachning gällande bemötande ska också genomföras.

Samtliga medarbetare inom förvaltningen får en grundutbildning om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering med mera.

Allas arbetsförmåga ska tas tillvara

Nämnden säkerställer att diskriminering inte förekommer vid rekrytering. HR-service har särskild utbildning inom området. Arbetsmiljön utformas så att den fungerar för arbetstagare med funktionsnedsättning.

Övriga uppgifter om nämndens planerade arbete för att bidra till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål beskrivs under det följande nämndmålet.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm	90%	tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

Servicenämnden bidrar till att Stockholm är en tillgänglig stad för alla.

Nämndens insatser förväntas resultera i att den information och service som erbjuds upplevs som lättillgänglig av stockholmarna,

oavsett var man bor i staden eller om man har särskilda servicebehov. Alla som har kontakt med verksamheten ska så långt det är möjligt kunna kommunicera och tillgodogöra sig servicen utifrån sina förutsättningar. Vidare ska nämnden medverka till att verksamhetslokaler inom staden blir tillgängliga för personer med funktionsnedsättningar.

Målet ska uppfyllas genom att kontaktcenter ska tillhandahålla information och service som, så långt det är möjligt, görs tillgänglig bland annat för personer med funktionshinder. Vidare erbjuds information och vägledning på flera språk såsom exempelvis engelska, finska, spanska, turkiska och arabiska samt genom via tekniska hjälpmedel som t.ex. tjänsten Teletal.

Nämnden genomför på uppdrag till andra nämnder även insatser för att förbättra den fysiska tillgängligheten i stadens lokaler genom verksamhetsområde lokalplanering. Förbättringarna omfattar lokaler för såväl medarbetare som brukare och allmänheten. Detta kan exempelvis gälla att säkerställa att nya lokaler är anpassade innan de tas i bruk, inventering och planering av större anpassningar eller löpande åtgärder samt syn av befintliga lokaler. Därutöver tar lokalplanering även fram funktionsprogram för stöd-, service- och gruppboheter.

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

Nämndens insatser för att bidra till att målet infrias redovisas nedan under nämndmålet.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande



Staden ska skapa förutsättningar för en meningsfull lokal demokrati och för att medborgarna ska kunna påverka Stockholms utveckling. Nämndens planerade arbete inom kontaktcenter förväntas i sammanhanget bidra till en god tillgänglighet till information och service för stockholmarna.



Nämnden får genom kontaktcenter kunskap om medborgarnas behov och önskemål när det gäller stadens tillgänglighet och service. Detta ska tas tillvara och framföras till beställande förvaltningar, exempelvis vid kundmöten och genom regelbundet redovisad statistik över inkomna ärenden.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

Servicenämndens planerade arbete för att medverka till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål redovisas under nämndmålet nedan.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel elektroniska inköp	90%	Tas fram av nämnden	Tertial
 Andel upphandlade avtal där en plan för systematisk uppföljning har tagits fram	100%	85%	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Kommunstyrelsen ska i samarbete med servicenämnden avsluta upphandling och påbörja implementering av gemensamma system och processer för upphandling och avtalshantering	2018-01-01	2018-12-31
 Kommunstyrelsen ska i samarbete med servicenämnden implementera ett tvärfunktionellt arbetssätt med utgångspunkt i kategoribaserad inköpsstyrning	2018-01-01	2018-12-31
Servicenämnden ska i samarbete med arbetsmarknadsnämnden och i samråd med kommunstyrelsen etablera och stärka möjligheterna för nämnderna att efterfråga tjänsten konsultativt stöd i att använda arbetsrättsliga villkor i samband med upphandlingar samt stöd för uppföljning av villkoren	2018-01-01	2018-12-31

Nämndmål:

Servicenämnden ska i samband med upphandling bidra till att utveckla staden i hållbar riktning

Servicenämndens insatser förväntas resultera i ökad kompetens inom upphandlingsverksamheten avseende kravställande om sociala krav och arbetsrättsliga villkor i upphandling.

Nämnden deltar i kommunstyrelsens arbete med att avsluta upphandling och implementera ett nytt centralt avtalssystem samt ett nytt e-upphandlingsstöd, dels genom att bidra med

upphandlingskompetens i projektet och dels genom att bidra med kunskaper och synpunkter i arbetet.

Nämndens upphandlingsverksamhet ska vid upphandlingar ställa sociala och arbetsrättsliga krav när detta är motiverat av upphandlingens art. Detta är fallet när det finns risk att grundläggande ansvarstagande inte iakttas inom det aktuella upphandlingsområdet, exempelvis vad gäller anställdas rättigheter. Utgångspunkten är att krav ska föregås av en analys så att ställda krav blir effektiva och i enlighet med gällande lagstiftning..

Arbetet med avtalsförvaltning och avtalsuppföljning ska utvecklas, bland annat genom att tidigt i upphandlingsprocessen planera och organisera avtalsuppföljningen. Här ska en utarbetad checklista användas som stöd vid uppföljning av alla centrala upphandlingar som nämnden genomför.

Servicekommittén ska i samarbete med kommunstyrelsens projekt Verksamhetsnära Inköp införa ett arbetssätt som innebär att stadens befintliga resurser för upphandling och inköp samarbetar koncernövergripande, även kallat kategoribaserad inköpsstyrning.

Verksamheten ska i samarbete med arbetsmarknadsnämnden och i samråd med kommunstyrelsen etablera och stärka möjligheterna för nämnderna att efterfråga tjänsten konsultativt stöd i att använda arbetsrättsliga villkor i samband med upphandlingar samt stöd för uppföljning av villkoren.

Nämndens ekonomiska förutsättningar

I det följande redovisas serviceförvaltningens ekonomiska förutsättningar för året.

Utöver ärendet redovisas i blanketter (bilaga 1) nämndens budget, kostnadsanalys, omslutningsförändringar, investeringar, samt resultatenhet. Vidare biläggs förslag till prislista för nämndens tjänster (bilaga 2).

Budgetförutsättningar

Verksamheterna är intäktsfinansierade och nämnden är definierad som en resultatenhet vilket innebär att det ekonomiska resultatet vid årets slut kan överföras till nästkommande år enligt gällande regelverk. Detta skapar förutsättningar för nämnden att ha en långsiktig ekonomisk planering.

Dock innebär en ekonomisk planering för en helt intäktsfinansierad verksamhet en del utmaningar. Serviceförvaltningen ska vara en flexibel organisation som ska kunna utföra nya uppdrag med kort varsel vilket ställer särskilda krav. Med detta menas att de ekonomiska förutsättningarna kan ändras under budgetåret.

De totala kostnaderna för året är beräknade till 254,1 mnkr, varav 1,0 mnkr avser anslag i KF budget, till stödfunktion för användning av arbetsrättsliga villkor i samband med upphandlingar.

Bortsett från anslaget från KF i nämndensbudget finansieras verksamheten genom försäljningsintäkter reglerade i avtal mellan servicenämnden och respektive övrig nämnd samt vissa bolag. I avtalen framgår de tjänster som omfattas samt priserna för dessa.

Personalomkostnadspålägget 2018 är oförändrat jämfört med 2017 och är 40,5%.

Budget per verksamhet

För nämnden gäller att budgeten ska redovisas i tabellform uppdelat per verksamhetsområde enligt stadens centrala krav.

Budget 2018 (mnkr)

Verksamhet	Kostnader	Intäkter	Netto
Nämnd och administration	49,9	2,0	47,9
Lön och Pension	44,7	55,2	-10,4
Upphandling och inköp	33,5	38,7	-5,2
Ekonomi	62,4	78,8	-16,4
Kontaktcenter	41,2	53,2	-12,0
HR-service	11,8	14,6	-2,8
Lokalplanering	8,8	10,6	-1,8
Avskrivningar och internränta	1,8		1,8
Summa	254,1	253,1	1,0

I ”nämnd och administration” ingår kostnader för nämnd, förvaltningsdirektör, administrativa avdelningen samt gemensamma kostnader. De gemensamma kostnaderna omfattar exempelvis lokalkostnader samt IT-och telefonikostnader.

Ekonomiska förändringar mellan åren 2016-2018

Ekonomiskt utfall	År 2016 (bokslut)	År 2017 (prognos)	År 2018 (budget)
Kostnader	224,0	236,8	254,1
Intäkter	224,3	234,7	253,1

Resultat före disposition	0,3	-2,1	-1,0
----------------------------------	------------	-------------	-------------

Ökningen av intäkter och kostnader mellan 2016 och 2018 beror på ökade volymer och nya uppdrag.

Omslutningsförändringar

Omslutningen om 253,1 mnkr är beräknad utifrån köp och försäljningar mellan servicenämnden och stadens nämnder och bolag (se bilaga 1).

Investeringar

Servicenämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsmedel från KF avseende investeringar i maskiner och inventarier (se bilaga 1). Utöver tilldelade medel önskar Servicenämnden en utökning av investeringsvolymen med 1,0 mnkr. Utökningen avser bl.a. möblering av kontaktcenters nya lokaler.

Kvalitetsarbete

Nämnden följer stadens integrerade ledningssystem (ILS) och stadens program för kvalitetsutveckling. Enheterna/avdelningarna (samtliga medarbetare och chefer tillsammans) tar i det årliga arbetet med verksamhetsplanering fram sina mål. Detta sker med utgångspunkt från kommunfullmäktiges och nämndens mål, serviceförvaltningens vision, verksamhetsidé och värdegrund samt i beaktande av kundernas/medborgarnas behov och önskemål. Därmed förtydligas syftet med verksamheten, vad verksamheten ”är till för” samt de viktigaste kvalitetsaspekterna för medborgarna/kunderna vilket ger en tydlig riktning åt verksamhetens kvalitetsarbete.

I förhållande till målen formuleras sedan de arbetssätt som används för att säkerställa att målen uppnås. Vidare beskrivs verksamhetens resursanvändning såsom exempelvis hur medarbetarnas kompetenser används, systemanvändning, bemanning med mera. Dessa aspekter beskrivs då de är viktiga för att målen och den rätta kvaliteten ska uppnås samtidigt som de har stor betydelse även när det gäller produktivitet och ekonomiskt utfall.

Därutöver ingår i verksamhetsplanerna avsnitt om budgeten samt om enhetens/avdelningen planerade uppföljning och analysarbete samt utvecklingsarbete under året.

Med verksamhetsplanen som grund gör verksamheterna sedan uppföljningar i samband med årets tertialrapporter och vid verksamhetsberättelsen. Stor vikt läggs vid uppföljning och utvecklingsarbete. Samtliga enheter/avdelningar genomför kund- eller medborgarundersökningar. Vidare är hanteringen/dokumentationen av synpunkter och klagomål en viktig uppföljning. Detta sker enligt en intern policy som omfattar syfte och förhållningssätt, medarbetarens respektive chefens ansvar samt rutiner. Några av verksamheterna använder också en strukturerad metod för värdering av måluppfyllelse och identifiering av förbättringsområden.

Med utgångspunkt från analys av uppföljningar och resultat sker utvecklingsarbete i olika former beroende på verksamhetens karaktär. Detta kan handla exempelvis om tjänsteutveckling eller mer generellt inriktad verksamhetsutveckling. Några av verksamheterna har i viss mån också utbyte med universitet eller högskola i vissa forum vilket kan tillföra viktiga erfarenheter och bidra till kunskapsutveckling.

Det finns också exempel inom förvaltningen på initiativ och modeller för att jobba smartare såsom exempelvis processutveckling och Lean. Här ingår ofta moment som exempelvis daglig styrning, problemlösning, förbättringar i ”stort och smått” samt standardisering av processer och rutiner. Detta anknyter till verksamhetsplanerna och kompletterar det kvalitetsarbete som beskrivs ovan, särskilt med avseende på ständiga förbättringar och effektiviseringar i vardagsarbetet .

Verksamheterna ska aktivt uppmuntras att delta i stadens kvalitetsutmärkelse samt arbeta för att visa upp, aktivt söka och lära av goda exempel i andra verksamheter.

Bilagor

1. Blanketter
2. Servicenämndens prislista
3. Väsentlighets- och riskanalys med internkontrollplan
4. Kompetensförsörjningsplan
5. Plan för upphandling
6. Pågående och planerade digitaliseringsprojekt