

Handläggare  
Maria Wedenlid  
Telefon: 08-508 118 37

Till  
Servicenämnden

## Verksamhetsplan 2019 för Servicenämnden

### Förslag till beslut

Förvaltningens förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner verksamhetsplanen inklusive bilagor och överlämnar den till kommunstyrelsen för godkännande.
2. Servicenämnden anmäler omslutningsförändringar om 266,7 mnkr.
3. Servicenämnden ansöker om budgetjustering om 3,4 mnkr för finansiering av projekt Stocket för perioden 2019-01-01 till 2019-06-30.

Anna-Karin Sandén  
t.f. förvaltningschef

Servicenämnden

08-508 118 37

maria.wedenlid@stockholm.se

stockholm.se

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>4</b>
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla .....	7
1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svensk-kunskaper är kort .....	8
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i .....	9
1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige .....	10
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet.....	11
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande .....	13
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt .....	14
2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv .....	14
2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov .....	16
2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet .....	16
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring .....	16
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö .....	17
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden .....	18
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser .....	19
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	20
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>23</b>
Nämndens ekonomiska förutsättningar .....	23
Investeringar .....	24
Resultatenheter .....	24
Verksamhetsprojekt (driftprojekt).....	24
Budgetjusteringar .....	25
Omslutningsförändringar.....	25
<b>Systematiskt kvalitetsarbete.....</b>	<b>25</b>

## Bilagor

*Bilaga 1: Blankettset*

*Bilaga 2: Prislista 2019*

*Bilaga 3: Pågående och planerade digitaliseringsprojekt 2019*

*Bilaga 4: Plan för upphandling 2019*

*Bilaga 5: Kompetensförsörjningsplan 2019 till nämnden*

*Bilaga 6: Servicenämndens system för intern kontroll 2019*

*Bilaga 7: Väsentlighets- och riskanalys samt internkontrollplan 2019*

## Inledning

Verksamhetsplan för Servicenämnden anger inriktningen för nämndens verksamhet under år 2019. Verksamhetsplanen utgår från kommunfullmäktiges budget för 2019 och nämnden har formulerat nämndmål till de tre inriktningsmålen,

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Samtliga nämndmål syftar till att bidra till att uppfylla fullmäktiges vision om Möjligheternas Stockholm.

### **Servicenämndens ansvarsområden**

Servicenämnden ansvarar för stadens ekonomi- och löneadministration, upphandlingsstöd, samt genomförande av centralupphandlingar. Nämnden ansvarar även för stadens e-handelsstöd och att hantera kommunkoncernens handel av el i enlighet med elhandelspolicyn inklusive kommunkoncernens gemensamma inköpskategori för elkraft.

Inom nämndens ansvarsområde finns stadens interna konsulter inom rekryteringsstöd, lokalplanering och hyresförhandlingsfunktion. Servicenämnden har även ansvaret för Kontaktcenter Stockholm som svarar på medborgares frågor om stadens verksamheter och service. Genom att vara ett kompetenscentrum med såväl bred som djup kompetens inom verksamhetsområdena kan förvaltningen tillhandahålla stöd och service som möter kundernas och stadens behov.

Inom ramen för nämndens uppdrag ingår att ta tillvara digitaliseringens möjligheter och i allt utvecklingsarbete överväga om, och på vilket sätt, digitalisering kan användas för att utföra uppdragen effektivare och med hög kvalitet till en lägre kostnad.

### **Servicenämndens organisation**

Enligt servicenämndens reglemente leds förvaltningen av förvaltningschefen som är ansvarig för verksamheten inför nämnden. Förvaltningen är organiserad i sju avdelningar varav sex är verksamhetsområden och en är intern administration. Fyra av verksamhetsområdena har uppdrag som i huvudsak är obligatoriska för stadens övriga nämnder, såsom lönehantering, fakturering, upphandling och Kontaktcenter. Två verksamhetsområden avser helt och hållet så kallade frivilliga tjänster och fungerar som konsulter inom staden. Förvaltningschefen har även en stab med förvaltningsövergripande funktionerna kommunikatör, utredare och strateg.

Förvaltningens ledning och medarbetare arbetar utifrån en gemensam vision, verksamhetsidé och värdegrunden *KÖRA* som står för kompetens, öppenhet, respekt och ansvar.

### **Verksamhetsområde Ekonomi**

Verksamhetsområdet är Stockholms stads gemensamma ekonomiadministration. Verksamheten erbjuder stadens förvaltningar och bolag kvalificerade tjänster till konkurrenskraftiga priser. Tillsammans med kunder och processägare arbetar verksamheten med att kontinuerligt förbättra och utveckla de gemensamma ekonomiadministrativa processerna utifrån kundernas behov och med syfte att effektivisera dessa för staden som helhet. Målet med utvecklingsarbetet är att frigöra ytterligare resurser för kundernas kärnverksamhet.

Verksamheten följer omvärldens förändringar inom ekonomiområdet och en ökad digitalisering kan minska kostnader, korta ledtid och öka andelen korrekta transaktioner. Att öka den digitala hanteringen är därför centralt i en effektivare ekonomiadministration. Under året ska verksamheten därför fortsätta det redan påbörjade arbetet med att digitalisera, automatisera och robotisera fler moment i det dagliga arbetet i syfte att effektivisera, kvalitetssäkra och förenkla ekonomihanteringen för våra kunder.

Allteftersom kunskapen hos förvaltningarna minskar kring viss hantering i det gemensamma ekonomisystemet Agresso, ökar också kraven på verksamheten att kunna ge kunderna kvalificerat stöd och vägledning inom det ekonomiadministrativa området. Detta förutsätter en tydligare marknadsorientering av verksamheten och att medarbetare har kompetens kring kundservice, kundens fokus och kundernas verksamhet.

Verksamheten har behov av ett ärendehanteringssystem för att förenkla uppföljning och styrning. Under året ska möjligheten att införa ett sådant undersökas. Syftet är att underlätta för kunderna att komma i kontakt och följa sina ärenden. Samt att följa upp hanteringen av ärenden, ledtider, vilka ärenden som är ofta återkommande och där verksamhetens hantering behöver utvecklas eller där utbildningsinsatser behövs.

### **Verksamhetsområde Lön och pension**

Löneadministrationen erbjuder stadens förvaltningar administration av lön. Tjänsterna omfattar bland annat 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 avtalsförsäkringar.

Inom verksamheten samordnas rapporteringen kring arbetsställe-koder till Statistiska centralbyrån.

I uppdraget ingår även administration av stadens hedersbelöningar.

Verksamheten bidrar med insatser och stöd för att öka kunskapen och kompetensen hos kunderna när det gäller elektronisk lönerapportering. Detta syftar till att minska felrapportering och dubbelarbete hos kunder. Verksamheten arbetar med att se över interna processer för att kunna digitalisera dessa och/ eller använda robotisering. Tydlig information ska bidra till att kunderna får rätt förväntningar på service och uppdrag. Kunderna ska vara trygga med att den information och service som löne- och pensionsadministrationen lämnar är korrekt och i enlighet med det som utlovas i serviceavtalet.

### **Verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholm**

Kontaktcenter erbjuder stockholmare och övriga intressenter en god service med hög tillgänglighet. Verksamheten ska vara en enkel och tydlig kanal för snabb information och kvalificerad service.

Serviceområdet omfattar enligt kommunfullmäktiges beslut obligatoriska tjänsterna avseende äldreomsorg, funktionsnedsättning samt skol- och förskolefrågor, allmänna frågor om Stockholms stad via Stockholm Direkt samt e-tjänstsupport. Vidare erbjuds, genom tilläggsöverenskommelser med stadens nämnder och bolag, service gällande

verksamhetsspecifika frågor inom staden.

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

I kommunikationen med medborgarna bidrar Kontaktcenter till en ökad digital hantering genom att vägleda och informera om hur medborgaren själv kan lösa sin fråga via stadens e-tjänster eller andra digitala lösningar. Genom ständig utveckling av kundtjänstservicen kan kontaktcenter bidra till minskad administration inom förvaltningarna. Kontaktcenter bidrar även till en enhetlig hantering och kommunikation gentemot medborgarna.

Under våren genomförs en analys av Kontaktcenters verksamhet med syfte att klargöra om verksamheten arbetar kostnadseffektivt och ändamålsenligt i enlighet med givna förutsättningar och resurser. Analysen ska ge underlag för vidareutveckling av verksamheten vad gäller såväl arbetssätt och organisation, som serviceutbud och användning av ny teknik för att medborgare, företagare och övriga intressenter.

### **Verksamhetsområde Upphandling och inköp**

Utveckling av stadens upphandlingsverksamhet ska prioriteras och upphandlingarna ska användas som ett medel i att driva utvecklingen i innovativ och hållbar riktning. Upphandlingskompetensen ska stärkas för att ytterligare kunna stötta stadens nämnder och bolag i deras upphandlingsarbete. Verksamhetsområdet ska tillhandahålla utbildning, support och stöd inom upphandling och inköp. I samarbete med stadsledningskontoret ska verksamheten införa kategoribaserad inköpsstyrning, gemensamma processer för staden samt systemstöd för upphandling, avtalsförvaltning och inköpsanalys. Verksamheten ska ansvara för kommunkoncernens inköpskategori el och den ska startas upp under året.

En av de utmaningar verksamhetsområdet står inför är hur upphandlingsprocessen kan förenklas för att underlätta för småföretag, start-ups och innovationsföretag att delta i stadens upphandlingar. En annan utmaning gäller hur möjligheten till långsiktiga upphandlingskontrakt kan skapas.

Med anledning av den nya lag om krav på e-faktura vid offentlig upphandling, som träder i kraft 1 april, kommer verksamheten att behöva utveckla nya arbetssätt för att hantera elektroniska fakturor utan föregående test.

### **Verksamhetsområde Lokalplanering**

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. Verksamheten är även systemförvaltare för stadens lokaladministrativa system LOIS och administrerar den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen på uppdrag av stadsledningskontoret.

Kommunfullmäktige har gett kommunstyrelsen i uppdrag att i samråd med servicenämnden utreda möjligheten att överföra ansvaret för att registrera inhyrningsavtal i LOIS från berörda nämnder till servicenämnden. Utfallet av den kan komma att påverka lokalplaneringsorganisation och bemanning.

Lokalplanering arbetar ständigt med att anpassa tjänsteutbudet till de behov förvaltningarna

har. Det är en utmaning att ha rätt omfattning och inriktning på bemanningen.

### **Verksamhetsområde HR-service**

HR-service tillhandahåller frivilliga rekryteringstjänster till självkostnadspris till alla stadens förvaltningar och bolag. Verksamheten utvecklas tillsammans med stadens förvaltningar och bolag. Kund- och kandidatupplevelsen är högt prioriterad i uppdragen och följs upp löpande. Kunderna ska uppleva ett kvalificerat stöd i sina rekryteringsbeslut och kandidaterna ska ha en positiv bild av staden som arbetsgivare. Verksamheten håller även utbildningar i kompetensbaserad rekrytering och alla uppdrag utförs enligt stadens kompetensbaserade rekryteringsprocess.

LinkedInsearch som testats framgångsrikt under 2018 kommer under 2019 att erbjudas som tillval vid rekryteringstjänster. Under året kommer verksamheten utveckla och fördjupa chefsrekryteringsprocessen ytterligare för att säkra en fortsatt god kompetensförsörjning till stadens chefspositioner. Verksamheten kommer att ha ett starkt fokus på inkludering och mångfaldsperspektiv i samtliga uppdrag även kommande år.

### **Administrativa avdelningen**

Administrativa avdelningen är serviceförvaltningens interna administration. Avdelningen ska ge nämnd, förvaltningsledning och verksamhetsområdena stöd och service, samordna förvaltningsövergripande frågor samt ta fram, utveckla och förvalta förvaltningsgemensamma processer. Avdelningen ska också arbeta för att förvaltningen följer och införlivar gällande lagstiftning, reglementen och policys. Avdelningens ansvarsområden är breda och omfattar många frågor. Exempel på detta är registratur, budget, ekonomiuppföljning, internkontroll, HR-frågor, IT, telefoni, lokal- och inköpsfrågor, systemförvaltning samt bemötandefrågor.

KF:s inriktningsmål:

## **1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla**

Servicekommittén ska inom ramen för målet *En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla* bidra till att stadens medborgare och brukare får en bra och likvärdig service.

Förvaltningen ska erbjuda en lättillgänglig och saklig information samt ge vägledning om ett stort antal verksamheter inom staden.

Praktikplatser, Stockholmsjobb och feriejobb som är meningsfulla skapar ett första steg in på arbetsmarknaden och väcker samtidigt intresse för staden som arbetsgivare. Med förvaltningsövergripande samordning finns möjligheter att kunna erbjuda fler kvalitativa arbetsuppgifter, skapa viktiga meriter, kontakter och motivation. Samordningen ger en helhetsbild av de arbetsuppgifter som olika verksamhetsområden kan erbjuda och möjliggör för skraddarsydda lösningar.

Förvaltningens aktiva arbetsmiljöarbete och säkerhetsarbete skapar säkra och trygga arbetsmiljöer för medarbetarna. Nämndens kunder och brukare ska känna tillit till att verksamheten fungerar så ändamålsenligt som möjligt även vid oönskade händelser och att information behandlas säkert enligt gällande lagar och riktlinjer.

Genom Kontaktcenter får medborgarna likvärdig och tydlig information, vägledning och support om frågor gällande förskola och skola och sommarkoloniverksamhet. Likvärdighet säkerställs bland annat genom att servicen kan erbjudas på flera språk.

Förvaltningen kan vid efterfrågan ge stöd till uppdragsgivare så att förskolor, skolor och andra mötesplatser för barn och unga ska utformas och utvecklas så att de upplevs som trygga och inkluderande av alla barn.

Vidare skapar beställningscentralen för persontransporter goda förutsättningar för kvalitativa resor för målgruppen.

Genom Kontaktcenter får medborgare information och vägledning i frågor om ställföreträdarskap och kontakt med överförmyndarnämnden i Stockholm. Vidare ges service och information gällande frågor inom funktionsnedsättningsområdet.

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





KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort

Nämndens verksamheter är i stor utsträckning specialiserade, systemberoende och kräver hög kompetens vilket begränsar möjligheterna att erbjuda praktikplatser och feriejobb. För att kunna erbjuda fler kvalitativa arbetsuppgifter och öka möjligheterna att erbjuda fler platser krävs samordning.

Förvaltningen kommer genom samordning skapa Stockholmsjobb med mer meningsfull sysselsättning utan att det krävs en specialkompetens. Även uppdraget att tillhandahålla givande och bra platser för feriearbetare ska samordnas.

Praktikplatser erbjuds inom de olika verksamhetsområdena i samverkan med olika utbildningssamordnare. Ett etablerat samarbete med skolor som har yrkesutbildningar ger förvaltningen möjlighet att ta emot praktikanter som bidrar med information och utbyte om nyheter inom området.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	4 st	9 000 st	Tertial
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	2 st	1 050 st	Tertial
 Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	10	Tas fram av nämnden	Tertial
 Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi	4 st	9 000 st	Tertial

Nämndmål:

**Förvaltningsövergripande samordning skapar möjligheter för att kunna erbjuda praktikplatser, Stockholmsjobb och feriejobb som är meningsfulla.**

#### Förväntat resultat

Praktikplatser, Stockholmsjobb och feriejobb som är meningsfulla skapar ett första steg in på arbetsmarknaden och väcker samtidigt intresse för staden som arbetsgivare. Med förvaltningsövergripande samordning finns möjligheter att kunna erbjuda fler kvalitativa arbetsuppgifter, skapa viktiga meriter, kontakter och motivation. Samordningen ger en



helhetsbild av de arbetsuppgifter som olika verksamhetsområden kan erbjuda och möjliggör för skräddarsydda lösningar.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Administrativa avdelningen tar i samråd med verksamhetsområdena fram en strategi för samordning av feriejobb inom förvaltningen.	2019-01-01	2019-06-30
Administrativa avdelningen tar i samråd med verksamhetsområdena fram en strategi för samordning av genomtänkta erbjudanden som kan erbjudas för Stockholmsjobb.	2019-01-01	2019-06-30
Administrativa avdelningen tar i samråd med verksamhetsområdena fram en strategi för samordning av praktikplatser inom förvaltningen.	2019-01-01	2019-06-30

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i


Nämndens insatser ska säkerställa verksamheternas kontinuitet vid oönskade händelser samt värna om säkerheten på arbetsplatsen. Nämndens kunder ska känna tillit till att verksamheten fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser och att information behandlas säkert enligt gällande lagar och riktlinjer.

Förvaltningens verksamheter ska vara väl rustade att fungera ändamålsenligt såväl till vardags som vid oönskade händelser. Att värna stadens funktionalitet innebär att ha förmåga att minimera konsekvenserna av oönskade händelser när de ändå inträffar, samt att skapa tillit hos allmänheten och andra aktörer att denna förmåga finns. Information utgör kärnan i förvaltningens verksamheter och ska skyddas i enlighet med stadens riktlinjer för Informationssäkerhet. Stadens Trygghets- och säkerhetsprogram kommer vara vägledande och en organisation inom förvaltningen för hur informationssäkerhetsarbetet ska bedrivas kommer att utformas under året.

För att alla medarbetare ska ha god kunskap om hur information som förvaltningen hanterar ska behandlas på ett tryggt och säkert sätt kommer olika riktade informationsinsatser genomföras för chefer och medarbetare. Introduktion för nya medarbetare i informationssäkerhet ska under året tas fram.

Medborgare och kunders möjlighet att nyttja förvaltningens tjänster ska säkerställas i en kontinuitetsplan.

Förvaltningen ska också, i samråd med kommunstyrelsen, genomföra en krisledningsövning under året.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel genomförda åtgärder inom ramen för risk- och sårbarhetsanalys (RSA)	100 %	100 %	År

Nämndmål:

**Verksamheten fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.**

### Förväntat resultat

Nämndens aktiva arbetsmiljöarbete och säkerhetsarbete skapar säkra och trygga arbetsmiljöer för medarbetarna. Nämndens kunder och brukare ska känna tillit till att verksamheten

fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser och att information behandlas säkert enligt gällande lagar och riktlinjer.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
En kontinuitetsplan tas fram för förvaltningen.	2019-01-01	2019-06-30
Förvaltningen ska säkerställa och fördjupa medarbetarnas kunskap om GDPR, informationssäkerhet samt hantering av allmänna handlingar.	2019-01-01	2019-12-31
Förvaltningens arbetsmiljöarbete utförs i enlighet med fastlagda rutiner.	2019-01-01	2019-12-31
Nyckelpersoner på förvaltningen utbildas i informationssäkerhet och dataskydd.	2019-01-01	2019-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige

Nämndens insatser förväntas underlätta för barn och deras vårdnadshavare att få information om grundskola, gymnasieskola, grundsärskola och gymnasiesärskola. Frågorna som Kontaktcenter besvarar kan avse regelverk, kö till förskola och intagning samt om avgifter och fakturor. Vårdnadshavare kan även få hjälp med att registrera och administrera pappersansökningar och uppsägningar samt att få vägledning kring e-tjänster och support gällande skolplattformen. Förvaltningen hanterar även förfrågan om anstånd gällande förskolefakturor.

I samarbete med uppdragsgivare kommer Kontaktcenter fortsätta utveckla support och serviceformer för att på bästa sätt möta de behov och önskemål som vårdnadshavare och familjer har.

Förvaltningen 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.

Genom Kontaktcenters telefonisystem fås kontinuerlig statistik som visar andel nöjda kunder och graden av tillgänglighet per svarsgrupp. Detta ger verksamheten möjlighet att utveckla arbetssätt och tjänster i enlighet med de behov som varje kundgrupp har kring tillgänglighet kontra lösningsgrad. Förvaltningens strävan är att genom optimering av resurser och kompetens anpassa och utveckla verksamheten så att förväntningarna på tillgänglighet och lösningsgrad kan uppfyllas både vid lågt och högt inflöde av ärenden.

Nämnden ska vid uppdrag gällande utformning av lokaler där barn och unga vistas bistå uppdragsgivaren att beakta barnrättsperspektivet. Beställarstödet inom lokalplanering stödjer uppdragsgivaren att utforma skol- och förskolelokaler så att de ger barn och elever goda förutsättningar och lika villkor.

Förvaltningen genomför på uppdrag insatser för att utforma skol- och förskolelokaler. Detta sker vid ny-, om- och tillbyggnader. Insatserna syftar till att ge de beställande nämnderna stöd så att lokalerna och inredningen blir så ändamålsenlig och funktionell som möjligt. Genom att ha väldisponerade och fungerade lokaler med god arbetsmiljö för såväl personal som elever/barn ges verksamheten förutsättningar att bedriva en bra undervisning och omsorg.

Att ha ett barnrättsperspektiv vid varje beslut eller åtgärd som rör barn är att beakta att dess rättigheter enligt barnkonventionen tas tillvara. Barnkonsekvensanalys är ett verktyg för att synliggöra ett barns bästa, en grupp barns bästa eller barns bästa i allmänhet när det gäller en specifik åtgärd.

Nämndmål:

**Alla barn i Stockholm får, via sina vårdnadshavare, likvärdig, lättillgänglig och kvalificerad service och information gällande verksamheter för barn och unga**

#### Förväntat resultat

Genom Kontaktcenter får medborgarna likvärdig och kvalificerad information, vägledning och support om frågor gällande förskola och skola och sommarkoloniverksamhet. Likvärdighet säkerställs genom att servicen kan erbjudas på flera språk.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	85 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utökade öppettider för förbättrad tillgänglighet	2019-01-01	2019-12-31

Nämndmål:

**Beställarstödet inom lokalplanering stödjer uppdragsgivaren att utforma skol- och förskolelokaler att ge barn och elever goda förutsättningar och lika villkor.**

#### Förväntat resultat

Nämnden ska vid efterfrågan ge stöd till uppdragsgivare så att förskolor, skolor och andra mötesplatser för barn och unga ska utformas och utvecklas så att de upplevs som trygga och inkluderande av alla barn.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medarbetare inom lokalplanering som har fått adekvat utbildning inom barnkonsekvensanalys	100 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utbildning för medarbetare inom lokalplanering om barnkonsekvensanalyser	2019-01-01	2019-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

**1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet**

Nämndens beställningscentral för persontransporter skapar förutsättningar för att bibehålla eller öka aktivitet, delaktighet eller självständighet för målgruppen. Stadens alla beställningar av persontransporter hanteras av förvaltningen.

Genom att beställningscentralen hanterar och säkerställer alla uppgifter i beställningarna har leverantörerna bättre förutsättningar att utföra sina uppdrag på kvalitativt sätt. Förvaltningen kommer att se över möjligheterna att ytterligare effektivisera och säkra hanteringen av beställningar genom digitalisering.

Nämnden har ett åtagande att ge information och vägledning i frågor gällande god man, förvaltare och förmyndare samt ge information om arvoden, informationsmaterial och ansökningsblanketter.

Förvaltningen erbjuder information till familjer, anhöriga eller andra intressenter om vilka insatser staden kan erbjuda för den med funktionsnedsättning. Kontaktcenter kan även besvara frågor om hur man får rätt hjälp eller insats via andra instanser som landsting och försäkringskassa, samt hur beslut kan omprövas.

Den enskilde kan även förmedlas kontakt med rätt instans som biståndshandläggare eller ansvarig utförare. Förvaltningen kan också ge anstånd gällande avgifter.

Nämndmål:

**Beställningscentralen för persontransporter skapar förutsättningar för att bibehålla eller öka aktivitet, delaktighet eller självständighet för målgruppen.**

#### Förväntat resultat

Beställningsprocessen för persontransporter skapar goda förutsättningar för kvalitativa resor för målgruppen.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andelen beställda persontransporter som hanteras i enlighet med beställningsprocess	100 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utreda möjligheten för att automatisera beställningsprocessen	2019-01-01	2019-06-30

Nämndmål:

**Kontaktcenters service bidrar till att människor snabbt och enkelt får information och vägledning om stödformer och insatser via staden eller övriga instanser som kan underlätta vardagen för stockholmarna.**

#### Förväntat resultat

Genom kontaktcenter får medborgare information och vägledning i frågor om ställföreträdarskap och kontakt med överförmyndarnämnden i Stockholm. Vidare ges service och information gällande frågor inom funktionsnedsättningsområdet.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	85 %		År
Kontaktcenter har kunskap och förståelse kring signaler om våld i nära relationer och hur man kan stödja den utsatta.	4 st		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kontinuerlig utbildning kring våldsförebyggande arbete och ett normkritiskt förhållningssätt.	2019-01-01	2019-12-31
Utvecklad loggning av ärenden och och statistik	2019-01-01	2019-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande

Nämndens insatser är en viktig del i det fortlöpande arbetet att ge information om olika boendemöjligheter för äldre, vilken service som finns, särskilda regelverk, vikten av att stå i bostadskö och regler om bostadstillägg med mera.

Förvaltningen via Äldre direkt hjälper äldre och anhöriga att söka information på webben om äldreomsorg, hitta kvalitetsredovisningar och nyckeltal för verksamheter. En viktig del av arbetet är att informera om möjligheten att jämföra olika alternativ för att skapa valfrihet för den enskilde.

Kontaktcenter ger information om vad som gäller vid val av hemtjänst samt vilka aktiviteter för äldre som erbjuds i stadens regi.

Nämndmål:

**Stadens äldre får snabb, lättillgänglig och kvalificerad hjälp och vägledning i frågor om äldreomsorg.**

### Beskrivning

Kontaktcenter ska erbjuda information om möjlighet till stöd och omsorg såväl om vilka servicealternativ och boendeformer som äldre kan välja eller planera för.

### Förväntat resultat

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	85 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
I samarbete med äldrenämnden och stadsdelsnämnderna ska fortsatt det ske fortsatt översyn av kommunikationsvägar och resurser och arbetssätt för att förbättra information och kontaktvägar inom staden samt för Stockholmare och brukare i äldrefrågor.	2019-01-01	2019-12-31
Verksamheten genomför en översyn av ärendeloggning och statistik i syfte att säkerställa korrekt uppföljning.	2019-01-01	2019-12-31

KF:s inriktningsmål:

## **2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt**

Servicekommittén ska inom ramen för målet *En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt* bland annat bidra till att användningen av fossila bränslen i stadens upphandlade transporter minskar.

Förvaltningens insatser förväntas resultera i att upphandlade tjänster och varor på transport- och fordonsområdet uppfyller miljökraven enligt stadens miljöprogram. Staden ska även nå sina mål om ekologiska måltider och livsmedel samt mål om giftfri verksamhet.

Förvaltningen ska underlätta för alla former av företag att lämna anbud i stadens upphandlingar. Företagare och medborgare ges information och vägledning gällande regelverk, avgifter, tillsyn samt rättssäker och effektiv service

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

Förvaltningen ska också bidra till att infria målet genom det interna miljöarbetet, exempelvis genom att miljöhänsyn tas i samband med tjänsteresor. För att lyckas med en ökad resurshushållning måste det vara lätt att göra rätt för förvaltningens medarbetare. Systemen för avfallshantering och återbruk ska vara lättillgängliga och uppfattas som effektiva.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv**

Kommittén ska medverka till att Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv genom vissa tjänster riktade till näringslivet samt genom att erbjuda möjligheter för företag att lämna anbud vid upphandling.

Genom att överväga olika alternativ för paketering och uppdelning av de olika centralupphandlingsområdena görs det möjligt för fler företag att lämna anbud i stadens upphandlingar. Genom tidig dialog kan bättre hänsyn tas till marknadens förutsättningar.


Förvaltningen planerar även för ett antal utbildningsinsatser för att skapa möjligheter för fler att lämna anbud i stadens upphandlingar.

Mycket av det som företagare möter i sin vardag; regelverk, avgifter, tillsyn, bemötande, rättssäker och effektiv myndighetsutövning med mera har förvaltningen som uppdrag att informera om. Kontaktcenters service omfattar företagslots som innebär information kring vilka tillstånd som behövs och var man får hjälp om man vill starta företag eller arrangera ett evenemang inom Stockholms stad.

Förvaltningens service avser även information om dispens för dubbdäcksförbudet i Stockholm, handläggning av ansökningar gällande nyttoparkering och så kallade ”foodtrucks”.

Vidare ges information till företagare om att driva livsmedelsverksamhet samt frågor som berör serveringstillstånd för alkohol samt hälsoskydd och bokning av tillfälliga platser för försäljning.

Verksamheten har även uppdrag att svara på frågor kring tomträttsfakturor och förmedlar kontaktpuffgifter i övriga tomträttsfrågor samt hanterar reklamationer gällande avfallshantering.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel upphandlad verksamhet i konkurrens	3 %	Tas fram av nämnd/styrelse	År

Nämndmål:

**Offentliga upphandlingar genomförs innovativt, hållbart och kvalitetssäkrat.**

### Förväntat resultat

Förvaltningen underlättar för alla former av företag att lämna anbud i stadens upphandlingar.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal anbud per centralupphandlingar ska öka	5		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska tillsammans med stadsledningskontoret genomföra en utbildning för organisationer som är intresserade av att lämna anbud i stadens upphandlingar.	2019-01-01	2019-12-31
Systematiskt använda möjligheterna till tidiga dialoger i olika former inför upphandlingar.	2019-01-01	2019-12-31

Nämndmål:

**Riktad information till företagare och näringsliv underlättar för den som bedriver och vill bedriva verksamhet i staden.**

### Förväntat resultat

Kontaktcenter erbjuder servicetjänster som ger företagare och medborgare information och vägledning gällande regelverk, avgifter, tillsyn samt rättssäker och effektiv service.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medborgare och företagare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	85 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kontaktcenter Stockholms ska vidareutveckla service så att stockholmarna och de företag som vill verka i staden får ett snabbt och professionellt bemötande, en enklare och tydligare kanal för information och lättillgänglig kvalificerad service	2019-01-01	2019-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov

-


KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet

Nämnden värnar 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.

Förvaltningens arbete bedrivs i nära samarbete med miljö- och hälsoskyddsförvaltningen och omfattar en utvecklad dialog med stadens leverantörer för att nå de uppsatta målen om fossilbränslefri organisation 2030.

I samtliga centralupphandlingar som innefattar transporter ställs krav på miljöanpassning av transporter och fordon i enlighet med stadens miljöprogram.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel miljöbränsle i stadens etanol- och biogasfordon		86 %	Halvår

Nämndmål:

### Vid offentlig upphandling ska höga krav ställas på miljöanpassning av transporter och fordon

#### Förväntat resultat

Användningen av fossila bränslen i stadens upphandlade transporter minskar.

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska tillsammans med miljö- och hälsoskyddsförvaltningen fortsätta att utveckla den kravställning kring transporter som finns för att nå stadens mål.	2019-01-01	2019-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring

Nämndens insatser förväntas underlätta för barn och deras vårdnadshavare att få information om, välja kurs eller aktivitet och göra anmälan till kulturskolan.



Kultur ger plats för människor att mötas, uppleva och själva gestalta sina liv. Stockholmarnas tillgång till kultur och eget kulturskapande ska öka och förvaltningen ska i stor utsträckning tillhandahålla informationen lättillgängligt och likvärdigt 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.

Nämndmål:

### **Information om Kulturskolan är lätt att nå för barn, ungdomar och deras vårdnadshavare genom kontaktcenter.**

#### **Förväntat resultat**

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara stabil.	85 %		Tertial

KF:s mål för verksamhetsområdet:


## **2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö**

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. Dessutom 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 hälsoskyddsnämnden.

Vid centralupphandling av livsmedel ska förvaltningen säkerställa att ekologiska livsmedel upphandlas i sådan omfattning att stadens förvaltningar och bolag har möjlighet att nå sina mål om andel ekologiska livsmedel. Inom kategori livsmedel, där förvaltningen är kategoriägare, kommer riktlinjer arbetas fram kring hur upphandling av måltidsverksamhet kan ske för att nå motsvarande krav.

Förvaltningen arbetar med att säkerställa att utfasningsämnen och prioriterade riskminskningsämnen inte förekommer i upphandlade produkter. Arbetet sker i nära samarbete med miljö- och hälsoskyddsförvaltningen.

Förvaltningen arbetar med sortering av avfall och i samråd med fastighetsägaren utreds möjligheterna att även sortera matavfall. Flera insatser ska även göras för att ytterligare minska användande av engångsartiklar, främst plast. I samband med införande av GSIT 2.0 minskas antalet skrivare och arbetet med digitalisering och införandet av digitala signaturer kan komma att minska pappersanvändandet. Eventuella möbler som gallras ut från förvaltningen ska återbrukas via återbruksprojektet Stocket. Vid behov av inköp av möbler ska i första hand prövas om det finns begagnade produkter att nyttja från projektet.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	50 %	50%	År

Nämndmål:

**De centrala ramavtalen ska ge goda förutsättningar för stadens verksamheter att nå sina mål om ekologisk kostproduktion samt giffri verksamhet**

**Förväntat resultat**

Stadens ska nå sina mål om ekologiska måltider och livsmedel samt mål om giffri verksamhet.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
I centralupphandlingar som innefattar produkter ställs krav på minskning av gifter i enlighet med stadens kemikalieplan.	100 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska delta i arbetet med att ta fram en ny kemikalieplan för staden.	2019-01-01	2019-12-31

Nämndmål:

**Med god planering skapas förutsättningar för resurseffektiva kretslopp som gynnar miljön.**

**Förväntat resultat**

För att lyckas med en ökad resurshushållning måste det vara lätt att göra rätt för förvaltningens medarbetare. Systemen för avfallshantering och återbruk ska vara lättillgängliga och uppfattas som effektiva.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
För att minska nyttjandet av plastprodukter tas plastmuggar bort från vattencisternerna och antalet papperskorgar minskas	2019-01-01	2019-12-31
Förvaltningen ska i samarbete med fastighetsägaren utreda möjligheterna att sortera matavfall	2019-01-01	2019-06-30
Förvaltningen ska nyttja återbruksverksamheten Stocket vid utbyte av möbler och andra kontorsinventarier	2019-01-01	2019-12-31

KF:s inriktningsmål:

**3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden**

Service-nämnden ska inom ramen för målet *En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden* visa att förvaltningens kunder har ett högt förtroende för verksamheternas förmåga att leverera stöd och service som inom ramen för uppdraget motsvarar behoven. Relationen med processägarna präglas av förtroende och samverkan.

Förvaltningens arbetsmiljöarbete med tydliga och gemensamma rutiner minskar sjukfrånvaron och arbetsmiljö- och sjukfrånvaro följs upp. Gemensamma utbildningssatsningar skapar ökad kompetens och trivsel på arbetsplatsen.

Förvaltningen arbetar systematiskt med verksamhets- och processutveckling och att tillvarata digitaliseringens möjligheter för att ytterligare öka effektiviteten i tjänster och service.

Förvaltningens arbete med att utreda robotiseringens effekter synliggörs i en strategi och plan för framtida robotiseringsarbete.

Verksamheten uppfattas som en effektiv och attraktiv samarbetspart för uppdragsgivare och leverantörer. Upphandlingarna präglas av hög kvalitet och ekonomiskt fördelaktiga villkor. Genom ökat nyttjande av e-handel effektiviseras och utvecklas inköpsverksamheten.




KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

Nämndens uppdrag är att effektivisera stadens administration genom att erbjuda ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service. Genom att vara ett kompetenscentrum med såväl bred som djup kompetens inom verksamhetsområdena kan förvaltningen tillhandahålla stöd och service som möter kundernas och stadens behov.

Verksamhetsutvecklingen pågår kontinuerligt och präglas av kostnadseffektivitet, nytänkande och omdöme.

För att uppnå största möjliga värde för staden, är det viktigt att ha förtroendefulla relationer med kunder och processägare. Med goda relationer stärks tilltron för förvaltningens vilja och förmåga att skapa värde för såväl den enskilda kunden som för staden.

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

Nämndmål:

**Nämnden effektiviserar stadens administrativa funktioner genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag.**

#### Förväntat resultat

Kundundersökningarna visar att förvaltningens kunder har ett högt förtroende för verksamheternas förmåga att leverera stöd och service inom ramen för uppdraget som motsvarar behoven. Relationen med processägarna präglas av förtroende och samverkan.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Servicenämnden har nöjda kunder	Ja		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Administrativa avdelningen ska göra en översyn av manuell debiteringsprocess i syfte att skapa enhetlighet och förenkling samt öka andelen automatiska och digitala uppföljningsprocesser.	2019-01-01	2019-06-30
En översyn av Kontaktcenters processer och arbetssätt genomförs.	2019-01-01	2019-12-31
Förvaltningen genomför regelbundna kundundersökningar och resultatet används i verksamheten.	2019-01-01	2019-12-31
Förvaltningen kommer under året i samråd med representanter för	2019-01-01	2019-01-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
förvaltningarnas ekonomifunktioner ta fram en grundutbildning i ekonomiadministration riktad till de medarbetare som har kontakt med serviceförvaltningen i ekonomiärenden.		
Förvaltningen ska fortsätta arbetet med att robotisera delmoment i de olika verksamheterna för att ytterligare effektivisera den administrativa hanteringen.	2019-01-01	2019-12-31
Verksamhetsområde ekonomi ska under året arbeta för att införa elektronisk arkivering för att på sikt minimera både utskrifter och manuellt arbete.	2019-01-01	2019-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Nämndens arbete ska 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. Förvaltningens arbete med arbetsmiljö ska utvecklas, förtydligas och bli mer aktivt. En systematik för regelbunden genomgång av rutiner och policys i arbetsmiljöarbetet ska tas fram för chefer och medarbetare.

Kompetensutvecklingsinsatser ska genomföras med förvaltningens chefer kring aktiva tidiga insatser vid sjukfrånvaro samt arbetslivsinriktad rehabilitering i syfte att minska sjukfrånvaron.

En ledarskapsidé med kompetensutvecklingsinsatser ska tas fram i syfte att förtydliga och främja ett utvecklande ledarskap inom förvaltningen.

En förutsättning för effektivisering är att arbeta med utveckling och förnyelse. Genom omvärldsbevakning och att systematiskt ta tillvara idéer och förbättringsförslag från chefer, medarbetare och kunder utvecklar och förbättrar alla verksamheter sina processer.

Inom ramen för nämndens uppdrag ingår att ta tillvara digitaliseringens möjligheter och i allt utvecklingsarbete överväga om, och på vilket sätt, digitalisering kan användas för att utföra uppdragen effektivare, billigare och med hög kvalitet. Digitaliseringen erbjuder nya möjligheter och verktyg som kan öka nyttan i den utveckling som sker samt bidra till innovation. Det innebär också att förvaltningen behöver ifrågasätta och eventuellt förändra såväl arbetssätt och processer som nuvarande organisation. Beslut om digitalisering ska vara affärsmässigt motiverade i förhållande till nytta för kunder och medarbetare, kostnader och effektivisering. En organisation och en långsiktig strategi för att utveckla förvaltningens digitaliseringsarbete ska tas fram och etableras. Processkartläggningar ska genomföras i syfte att identifiera processer som lämpar sig för robotisering eller annan digitalisering.







Ett införandeprojekt för den fortsatta implementeringen av robotar kommer att drivas under året. Projektet syftar till att etablera den driftsorganisation som beslutats och erbjuda stöd till verksamheterna i implementeringen av robotiseringsprocessen.






Förvaltningen är en viktig del i den kategoribaserade inköpsorganisation som är under införande i staden. Inom de olika kategorierna kommer särskilda strategier att tas fram för de olika försörjningsområdena. En annan viktig uppgift för förvaltningen blir att vara en

stadsgemensam resurs för utbildning och vägledning i inköpsfrågor.

Arbetet med att utveckla den systematiska avtalsuppföljningen fortsätter. Verksamheten fortsätter arbetet med att underlätta för små och nystartade leverantörer att lämna anbud i stadens upphandlingar. Detta bland annat genom att se över möjligheten till att dela upp kontrakt och att anpassa avtalsvillkor så att de inte utestänger grupper av leverantörer.

Verksamhetsområden HR-service och lokalplanering omfattar så kallade frivilliga tjänster och arbetar som interna konsulter i staden. Konsulterna har stor kännedom om staden och en god beredskap för att snabbt starta nya uppdrag för att stötta förvaltningar och bolag. Då verksamheterna är självkostnadsfinansierade ger det sammantaget kostnadseffektiva tjänster med hög kvalitet.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	82	82	År
 Andel elektroniska inköp	80 %	tas fram av nämnden	Tertial
 Andel upphandlade avtal där en plan för systematisk uppföljning har tagits fram	100 %	87%	År
 Index Bra arbetsgivare	85	85	År
 Sjukfrånvaro	6,5 %	tas fram av nämnd	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,2 %	tas fram av nämnd	Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Kommunstyrelsen ska i samarbete med servicenämnden bidra till ökad e-handel med stadens leverantörer.	2019-01-01	2019-12-31
 Kommunstyrelsen ska i samråd med servicenämnden utreda möjligheten att överföra ansvaret för att registrera inhyringsavtal i LOIS från berörda nämnder till servicenämnden.	2019-01-01	2019-12-31
 Kommunstyrelsen ska tillsammans med utbildningsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden och servicenämnden utveckla gällande upphandling av livsmedelsprodukter som minskar klimatpåverkan samt säkerställa att staden ställer krav på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning i livsmedelsproduktionen motsvarande svensk nivå i stadens upphandlingar	2019-01-01	2019-12-31
 Servicenämnden ska i samråd med kommunstyrelsen se över möjligheten att förenkla upphandlingsprocessen i syfte att underlätta för småföretag, start-ups och innovationsföretag att delta i stadens upphandlingar	2019-01-01	2019-12-31
 Servicenämnden ska i samråd med kommunstyrelsen se över möjligheten till långsiktiga upphandlingskontrakt i syfte att öka möjligheten för fler aktörer att delta i stadens upphandlingar	2019-01-01	2019-12-31

Nämndmål:

**Nämnden är en attraktiv arbetsgivare som erbjuder en hälsofrämjande arbetsplats.**

#### Förväntat resultat

Genom ett aktivt arbetsmiljöarbete med tydliga och gemensamma rutiner följs arbetsmiljö- och sjukfrånvaro upp för en minskad sjukfrånvaro. Gemensamma utbildningsåtgärder skapar ökad kompetens och trivsel på arbetsplatsen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska höja kompetensen bland chefer att arbeta med tidiga signaler på ohälsa samt arbetsinriktad rehabilitering.	2019-01-01	2019-12-31
Förvaltningen ska ta fram en ledarskapssidé och en strategi för långsiktig kompetensutveckling för chefer och medarbetare	2019-01-01	2019-06-30
Förvaltningen ska ta fram och förtydliga förvaltningsgemensamma arbetsmiljörutiner med regelbundna undersökningar och uppföljning av arbetsmiljöarbetet	2019-01-01	2019-06-30
Förvaltningen ska utveckla det främjande och förebyggande arbetsmiljöarbetet.	2019-01-01	2019-12-31

Nämndmål:

**Serviceförvaltningen är en innovativ organisation som utvecklar kvaliteten genom ett systematiskt förbättringsarbete.**

#### Förväntat resultat

Genom att systematiskt arbeta med verksamhets- och processutveckling och tillvarata digitaliseringens möjligheter ökar effektiviteten i tjänster och service. Förvaltningens arbete med att utreda robotiseringens effekter synliggörs i en strategi och plan för framtida robotiseringsarbete.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel blanketter som är möjliga att signering elektroniskt inom ekonomiadministrationen	40 %		År
Antal automatiserade processer inom förvaltningen.	4		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska ta fram en strategi som inkluderar en metod för business case för förvaltningens digitaliseringsarbete.	2019-01-01	2019-06-30

Nämndmål:

**Stadens försörjning av varor och tjänster är effektiv och ändamålsenlig.**

#### Förväntat resultat

Verksamheten uppfattas som en effektiv och attraktiv samarbetspart för uppdragsgivare och leverantörer. Upphandlingarna präglas av hög kvalitet och ekonomiskt fördelaktiga villkor. Genom ökat nyttjande av e-handel effektiviseras och utvecklas inköpsverksamheten.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
En inköpskategori avseende el kommer att startas upp av verksamhetsområdet.	2019-01-01	2019-12-31
En särskild support för inköpsrelaterade frågor inrättas från och med 1 januari 2019.	2019-01-01	2019-06-30
Förvaltningen kommer att erbjuda ett utökat utbud av utbildningar avseende inköp och upphandling.	2019-01-01	2019-12-31
Upphandling av livsmedel och måltider kommer att vidareutvecklas genom kategoribaserad inköpsstyrning, där förvaltningen är kategoriägare.	2019-01-01	2019-12-31

## Uppföljning av ekonomi

### Nämndens ekonomiska förutsättningar

I det följande redovisas förvaltningens ekonomiska förutsättningar för året.

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

#### Budgetförutsättningar

Verksamheterna är intäktsfinansierade och nämnden är definierad som en resultat enhet 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 2019 är beräknade till 269,7 mnkr. Kostnaderna finansieras dels genom försäljningsintäkter (266,7 mnkr) och dels genom resultatfonden (3,0 mnkr). Försäljningsintäkterna är reglerade i avtal mellan servicenämnden och respektive övrig nämnd. I avtalen framgår de tjänster som omfattas samt priserna för dessa.

Personalomkostnadspålägget 2019 är oförändrat jämfört med 2018 och är 40,5%.

#### Budget per verksamhet

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

#### Budget 2019 (mnkr)

Verksamhet	Kostnader	Intäkter	Netto
Nämnd och administration	55,8	2,0	-53,8
Lön och Pension	44,2	54,7	10,5
Upphandling och inköp	36,5	43,6	7,1
Ekonomi	64,2	82,1	17,9

**Budget 2019 (mnkr)**

<i>Kontaktcenter</i>	43,6	56,2	12,6
<i>HR-service</i>	13,1	15,9	2,9
<i>Lokalplanering</i>	10,3	12,1	1,8
<i>Finansiella kostnader</i>	2,0	0,0	-2,0
<b>Summa</b>	<b>269,7</b>	<b>266,7</b>	<b>-3,0</b>
<i>Resultatfond</i>	-3,0	0,0	3,0
<b>Resultat efter disposition</b>	<b>266,7</b>	<b>266,7</b>	<b>0,0</b>

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 2017-2019**

<i>Ekonomiskt utfall</i>	<i>År 2017 (bokslut)</i>	<i>År 2018 (prognos)</i>	<i>År 2019 (budget)</i>
<i>Kostnader</i>	237,2	253,8	269,7
<i>Intäkter</i>	234,5	249,3	266,7
<b>Resultat före disposition</b>	<b>-2,7</b>	<b>-4,5</b>	<b>-3,0</b>

Ökningen av intäkter och kostnader mellan 2017 och 2019 beror främst på ökade volymer och nya uppdrag.

## Investeringar

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

## Resultatenheter

Servicekommittén är definierad som en resultatenhet. År 2019 planerar nämnden att genomföra strategiska satsningar där medel om 3,0 mnkr tas från ingående resultatfond. De strategiska satsningarna innehåller bl.a. robotiseringsprojektet, div utbildningsinsatser och kartläggning, utveckling av förvaltningens debiteringsrutiner.

## Verksamhetsprojekt (driftprojekt)

Återbruksprojektet Stocket syftar till att återbruka stadens inventarier. Förvaltningen leder återbruksprojektet till och med 30 juni 2019. Under perioden kommer resultatet av projektet samt ett förslag till permanentning av verksamheten och dess finansiering att tas fram.

Under 2018 har förvaltningen undersökt möjligheterna att byta ut Stockets tekniska plattform då den inte uppfyller Stockholms stads krav på teknisk infrastruktur och säkerhet. Förvaltningen har fått ett förslag från Tieto på utveckling av ny plattform. Den estimerade kostnaden för genomförandet är 1,7 mnkr.



## Budgetjusteringar

### *Begäran om medel för finansiering av projektet Stocket*

Servicenämnden begär utökade medel om 3,4 mnkr för finansiering av projektet Stocket. Projektet har förlängts till och med 2019-06-30.

Kostnaderna avser finansiering av återbruksprojektets mellanlagringslokal, arbetsledare, transportfordon samt drift av teknisk lösning – 1,3 mnkr. Därutöver tillkommer kostnader för projektledare 0,4 tkr för 6 månader.

Utbyte av den tekniska plattformen kommer att uppgå till 1,7 mnkr.

## Omslutningsförändringar

Omslutningen om 266,7 mnkr är beräknad utifrån köp och försäljningar mellan servicenämnden och stadens nämnder och bolag (se bilaga 1).

## Systematiskt kvalitetsarbete

Stadens system för integrerad styrning och ledning stödjer verksamheterna att ha tydligt fokus på resultat. Nämndens strategiska arbete med kvalitetsutveckling utgår från fokus på resultat och effekter för kunder. Resultatperspektivet finns med i verksamhetsplanering, uppföljning, och rapportering. Under 2019 fortsätter nämnden arbetet med att utveckla indikatorer som påvisar utvecklingen av verksamheternas resultat och beskriver måluppfyllelsen.

Under 2019 kommer servicenämnden att införa en kvalitativ indikator gällande nöjda kunder. Svaret om serviceförvaltningens kunder är nöjda kommer baseras på kund- och brukarundersökningar, inkomna synpunkter och klagomål samt en analys av budgetföljsamhet.

### Kvalitetsutveckling

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

Att arbeta med utveckling och förnyelse är en förutsättning för effektivisering, och därmed en av hörnstenarna i förvaltningens uppdrag. Men utveckling och förnyelse sker inte automatiskt, det krävs omvärldsspaning, resurser och planering för att bli av. Förvaltningen behöver vara öppen för trender och goda exempel i omvärlden och ta tillvara idéer och förbättringsförslag från chefer, medarbetare och kunder. För bästa resultat ska arbetet med detta vara systematiserat.

Förvaltningens medarbetare är de som först märker mönster i kundernas önskemål om förbättringar eller frustration där någon del av arbetet inte fungerar helt ändamålsenligt. Att systematiskt tillvarata medarbetarnas kompetens och engagemang i förbättringsarbetet är därför en förutsättning för att lyckas. Inom samtliga verksamhetsområden finns olika metoder och hjälpmedel för att involvera medarbetarna.

Inom lokalplanering är ett strukturerat arbetssätt *kunskapsmöten* där medarbetarna delar med sig av sina erfarenheter från avslutade uppdrag. Detta för att inhämta och sprida kunskap för

att utveckla verksamheten.

Verksamhetsområde ekonomi använder verktyget LEAN för att involvera samtliga medarbetare inom respektive process. Medarbetare lämnar löpande förslag till kontinuerliga förbättringar dels utifrån önskemål eller behov som framkommit i den dagliga kommunikationen med kunder, i kundmöten eller som väckts av ett internt behov i det dagliga arbetet. Dessa förslag utvärderas, prioriteras och utvecklas inom verksamhetsområdet.

Verksamhetsområde lön och pension har en strukturerad avvikelshantering som ett effektivt verktyg för förbättring och utveckling av kvalitén. Med fastställda uppföljningsrutiner identifieras kunskapsluckor eller brister i rutiner och arbetssätt. Arbetet med förbättringsförslag hanteras i esmaker och är en stående punkt på verksamhetsområdets arbetsplatsträffar och ledningsmöten.

Omvärlden blir allt mer digital och allting som kan digitaliseras kommer att digitaliseras. Det ställer ökade krav på utveckling och förnyelse. Förvaltningen ska ta tillvara digitaliseringens möjligheter och ska i allt utvecklingsarbete överväga om, och på vilket sätt, digitalisering kan användas för att utföra uppdragen på ett smartare sätt. Det innebär att ifrågasätta och utveckla såväl arbetssätt och processer som organisationen. Alla verksamheter ska arbeta med att utveckla och förbättra sina processer. Beslut om digitalisering ska vara affärsmässigt motiverade i förhållande till nytta för kunder och medarbetare, kostnader och effektivisering.

Lokalplanering har under 2017 och 2018 deltagit i kvalitetsutmärkelsen i syfte att utveckla verksamheten. Under 2019 kommer det inre arbetet prioritera de erfarenheter som framkommit i återkopplingar från kvalitetsutmärkelsen. Fokus kommer att ligga på fortsatt kompetensutveckling, utveckla projektverktyg, motverka sårbarhetsamt att göra verksamheten känd inom stadens verksamheter.

Förvaltningen har inget verksamhetsområde som har för avsikt att delta i kvalitetsutmärkelsen 2019. Förvaltningen kommer pröva möjligheten att tävla om Digitaliseringspriset.

### **Intern kontroll**

Arbetet med intern kontroll är viktigt i det systematiska kvalitetsarbetet. Syftet med intern kontroll är att säkra en effektiv förvaltning. En del i nämndens samlade kvalitetsarbete är arbetet med väsentlighets- och riskanalys i vilken nämnden uppskattar väsentlighetgraden och risken för att oönskade händelser ska inträffa. Väsentlighets- och riskanalyserna (VoR) genomförs inom verksamhetsområdena och lyfts till förvaltningsnivå i anslutning till arbetet med verksamhetsplanen. Arbetet ingår i processen med att ta fram en internkontrollplan och syftet är att säkra en effektiv förvaltning och undgå oönskade händelser.

### **Uppföljning och analys**

Med verksamhetsplanen som grund gör verksamheterna uppföljningar i samband med årets tertialrapporter och vid verksamhetsberättelsen. Uppföljning och analys utgår från nämndens och kommunfullmäktiges indikatorer och aktiviteter, brukarundersökningar, egna enkäter och uppföljningar, revisorernas granskningar, synpunkter och klagomål.

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.

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.

### **Synpunkter och klagomål**

Inom förvaltningen är synpunkter och klagomål värdefull information i verksamheternas kvalitetsutveckling. Förvaltningen tar emot förslag och idéer om förbättringar och klagomål, rättar till eventuella brister och återkopplar till den som framfört synpunkten eller klagomålet så snart som möjligt. Förvaltningens verksamheter genomför kundundersökningar och kundmöten där dialoger förs för att fånga upp kundens fokus. För att kunna utveckla och förbättra verksamheten vidareutvecklar förvaltningen rutinerna för att ta tillvara kundernas synpunkter.