

## Ser vicenämnden

## Nämndens underlag till budget 2021 och plan 2022 och 2023

mnkr	Utfall 2019	KF budget 2020	Nämndens vp 2020	Nämndens underlag 2021 <i>exl</i> omslutnings- förändring	Prognos för omslutnings- förändring 2021	Förändring jämfört med budget 2020 (4-2)	Nämndens underlag 2022 <i>exl</i> omslutnings- förändring	Prognos för omslutnings- förändring 2022	Förändring jämfört med nämndens underlag till budget 2021 (8-4)	Nämndens underlag 2023 <i>exl</i> omslutnings- förändring	Prognos för omslutnings- förändring 2023	Förändring jämfört med nämndens underlag till budget 2022 (12-8)
	1	2	3	4	5	7	8	9	11	12	13	15
<b>Driftverksamhet</b>												
<b>Kostnader</b>	<b>260,7</b>	<b>0,5</b>	<b>263,5</b>	<b>0,0</b>	<b>260,6</b>	<b>-0,5</b>	<b>0,0</b>	<b>259,5</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>258,7</b>	<b>0,0</b>
Nämnd och administration	57,3	0,0	53,8	0,0	54,8	0,0	0,0	55,8	0,0	0,0	55,9	0,0
Löneadministration	43,2	0,0	44,2	0,0	41,6	0,0	0,0	40,9	0,0	0,0	40,4	0,0
Upphandling	33,7	0,5	38,3	0,0	38,2	-0,5	0,0	38,0	0,0	0,0	38,0	0,0
Kontaktcenter	42,6	0,0	42,3	0,0	42,2	0,0	0,0	42,0	0,0	0,0	42,2	0,0
Ekonomiadministration	61,5	0,0	63,2	0,0	62,2	0,0	0,0	61,2	0,0	0,0	60,6	0,0
Lokalplanering	9,7	0,0	10,7	0,0	10,7	0,0	0,0	10,7	0,0	0,0	10,7	0,0
HR-service	12,7	0,0	11,0	0,0	10,9	0,0	0,0	10,9	0,0	0,0	10,9	0,0
<b>Intäkter (-)</b>	<b>-255,1</b>	<b>0,0</b>	<b>-265,5</b>	<b>0,0</b>	<b>-262,6</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>-261,5</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>-260,7</b>	<b>0,0</b>
Nämnd och administration	-2,6	0,0	-2,2	0,0	-2,2	0,0	0,0	-2,2	0,0	0,0	-2,2	0,0
Löneadministration	-55,2	0,0	-55,4	0,0	-53,0	0,0	0,0	-52,5	0,0	0,0	-52,1	0,0
Upphandling	-38,4	0,0	-45,5	0,0	-45,5	0,0	0,0	-45,5	0,0	0,0	-45,5	0,0
Kontaktcenter	-55,0	0,0	-55,4	0,0	-55,5	0,0	0,0	-55,6	0,0	0,0	-55,8	0,0
Ekonomiadministration	-77,9	0,0	-80,6	0,0	-80,0	0,0	0,0	-79,3	0,0	0,0	-78,7	0,0
Lokalplanering	-11,0	0,0	-12,8	0,0	-12,8	0,0	0,0	-12,8	0,0	0,0	-12,8	0,0
HR-service	-15,0	0,0	-13,6	0,0	-13,6	0,0	0,0	-13,6	0,0	0,0	-13,6	0,0
<b>Verksamhetens nettokostnader exkl kap kostnad</b>	<b>5,6</b>	<b>0,5</b>	<b>-2,0</b>	<b>0,0</b>	<b>-2,0</b>	<b>-0,5</b>	<b>0,0</b>	<b>-2,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>-2,0</b>	<b>0,0</b>
avskrivningar	1,8	0,0	1,9	0,0	1,9	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0	1,9	0,0
internräntor	0,1	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0
<b>Summa kostnader</b>	<b>262,6</b>	<b>0,5</b>	<b>265,5</b>	<b>0,0</b>	<b>262,6</b>	<b>-0,5</b>	<b>0,0</b>	<b>261,5</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>260,7</b>	<b>0,0</b>
<b>Summa intäkter</b>	<b>-255,1</b>	<b>0,0</b>	<b>-265,5</b>	<b>0,0</b>	<b>-262,6</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>-261,5</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>-260,7</b>	<b>0,0</b>
<b>Netto</b>	<b>7,5</b>	<b>0,5</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>-0,5</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

4, 8 och 12 I kommunfullmäktiges budget redovisas endast kostnader/intäkter för nämndens egen verksamhet.

Beräknade omslutningsförändringar skall anges av nämnden i verksamhetsplanen och redovisas till kommunstyrelsen.

5, 9 och 13 Prognos för omslutningsförändringar till följd av köp och försäljning av tjänster mellan olika nämnder, externa transaktioner, kompetensfonden och miljömiljarden redovisas här.

## Kommunfullmäktiges beslutade budget

KF budget 2020 och plan för 2021 och 2022	2020	2021	2022
Summa kostnader inkl kapitalkostnader	0,5	0,0	0,0
Drift och underhåll	0,5	0,0	0,0
Avskrivningar	0,0	0,0	0,0
Internräntor	0,0	0,0	0,0
Intäkter	0,0	0,0	0,0
<b>Netto</b>	<b>0,5</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

## Servicenämnden

## Nämndens underlag till budget 2021 och inriktning för 2022 och 2023

## Specifikation av förändringar i driftverksamheten

(-) = ökade kostnader/minskade intäkter

Mnkr	Kostnader	Intäkter	Netto
<b>Av kommunfullmäktige beslutad budget för 2020</b>	<b>0,5</b>	<b>0,0</b>	<b>0,5</b>
<b>Ökade kostnader för:</b>			
<b>Förstudie, hantering av best. för persontransporter</b>	<b>-0,5</b>		
<b>Av kommunfullmäktige beslutad plan för 2021</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
<b>Av nämnden beräknade förändringar 2021</b>			
Ökade kostnader för:			
Minskade intäkter genom att:		-2,9	
<b>Av nämnden beräknade förändringar 2021</b>			
Minskade kostnader för:	2,9		
Ökade intäkter genom att:			
<b>Nämndens underlag till budget för 2021</b>	<b>2,9</b>	<b>-2,9</b>	<b>0,0</b>
<small>(ska överensstämma med av KF beslutad plan för 2021)</small>			
<b>Av nämnden beräknade förändringar 2022</b>			
Ökade kostnader för:			
Minskade intäkter genom att:		-1,1	
<b>Av nämnden beräknade förändringar 2022</b>			
Minskade kostnader för:	1,1		
Ökade intäkter genom att:			
<b>Plan 2022</b>	<b>4,0</b>	<b>-4,0</b>	<b>0,0</b>
<b>Av nämnden beräknade förändringar 2023</b>			
Ökade kostnader för:			
Minskade intäkter genom att:		-0,8	
<b>Av nämnden beräknade förändringar 2023</b>			
Minskade kostnader för:	0,8		
Ökade intäkter genom att:			
<b>Plan 2023</b>	<b>4,8</b>	<b>-4,8</b>	<b>0,0</b>

Rödmarkerat är från plan i kommunfullmäktiges budget 2020.

Grönmarkerat fylls i av förvaltningen.





## Servicenämnden

## Nämndens underlag till budget 2021 och plan 2022 och 2023

## Kostnader och intäkter (-) för strategiskt viktiga projekt eller projekt över 50 mnkr som ej är investeringar

Mnkr	Ack. t.o.m. 2019		2020				2021				2022				2023		2024		Total									
	(1) Kostnad	(2) Intäkt (-)	Budget		Prognos		Plan		Prognos		Plan		Prognos		Prognos		Prognos		Beslutat		Prognos		Beslutat		Prognos			
			(3) Kostnad	(4) Intäkt (-)	(5) Kostnad	(6) Intäkt (-)	(7) Kostnad	(8) Intäkt (-)	(9) Kostnad	(10) Intäkt (-)	(7) Kostnad	(8) Intäkt (-)	(9) Kostnad	(10) Intäkt (-)	(9) Kostnad	(10) Intäkt (-)	(9) Kostnad	(10) Intäkt (-)	(9) Kostnad	(10) Intäkt (-)	(11) Total intäkt	(12) Total kostnad	(13) Total intäkt	(14) Total kostnad	(15) Start- datum	(16) Avslutn. datum	(17) Start- datum	(18) Avslutn. datum
<b>Projekt</b>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0				
	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0					
	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0					
	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0					
<b>Summa</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>					

Vid behov kan egna delsummeringar för grupper av projekt infogas. OBS att summaformeln kan behöva ändras.

1 och 2 Ackumulerad kostnad resp. intäkt t.o.m. 2019 för projektet.

11 och 12 Totalt beslutad/beviljad kostnad resp. intäkt för projektet.

15 och 16 Datum projektet skall starta resp. avslutas enligt beslutet.

17 och 18 Prognos för projektets start- resp. slutdatum. Avvikelse från beslutade (15 resp. 16) datum skall förklaras.

Innehållet i blanketten skall analyseras och kommenteras i tjänsteutlåtandet.

Avvikelse gentemot budget eller totalt beslutad kostnad resp. intäkt skall speciellt kommenteras med angivelse av dess orsak samt vidtagen åtgärd.



## Serviceämnden

### Nämndens underlag till budget 2021 och inriktning för 2022 och 2023

Nämnderna ska redovisa samtliga pågående och planerade innovationssatsningar

Redovisningen ska innehålla en kortfattad beskrivning av satsningen samt koppling till stadens styrdokument, till exempel vision, budget eller program.

Tidplanen ska vara så exakt så möjligt och ange när projektet startade samt planerat avslut.

Under finansiering ska det anges hur projektet finansieras (externa medel, inom ram etc.). Finns samarbetspartners ska dessa anges.

### Innovationssatsningar

Namn på satsningen	Kort beskrivning	Koppling till styrdokument	Tidplan	Finansiering	Samarbetspartners	Ansvarig chef
Funktionalitet för automatiserade kunddialoger (chatbot/chat)	<p>Utifrån kommunfullmäktiges uppdrag om effektivisering av verksamhet och ökad medborgarnytta önskar Serviceförvaltningen söka medel för finansiering av förstudie rörande automatisering av kunddialog (chatbot/chat/FAQ).</p> <p>Serviceförvaltningens uppdrag handlar om att effektivisera stadens gemensamma administration. Kärnuppdraget är administrativa tjänster och förvaltningen arbetar på uppdrag av kommunfullmäktige och stadens nämnder och bolag. Förvaltningen förväntas ha en hög tillgänglighet och ett mycket gott bemötande.</p> <p>Förvaltningen består idag av avdelningarna; Ekonomi, Upphandling och Inköp, Lokalplanering, Rekryteringsstöd, Lön och Pension och Kontaktcenter. Inom Lön och pension, Ekonomi och Upphandling och inköp finns supportfunktioner för stadens nämnder och bolag. Till Kontaktcenter däremot vänder sig endast invånarna med frågor om stadens verksamheter och service. Kontaktcenters uppdrag är att informera, ge support och vägleda inom allt från äldreomsorg till serveringstillstånd och ofta ringer kunderna om samma saker. Det finns stor potential i att effektivisera ofta återkommande frågor från medborgare och förvaltningar. Kontaktcenter tog emot 450 000 samtal och 55 000 e-post under 2019, Lön och pension tog emot 120 000 samtal och Ekonomi tog emot 25 000 samtal.</p> <p>Då Serviceförvaltningen uppfattat att det finns liknande behov hos andra förvaltningar inom staden så föreslås samarbete mellan identifierade förvaltningar. För ökad samverkan och resursoptimering kan därför förstudien, på det vis det är möjligt, inkludera/tillgodose och ta hänsyn till de behov</p>	<p>Underlag för budget 2021 med inriktning 2022 och 2023 för Serviceämnden</p> <p>Verksamhetsplan för Serviceämnden</p> <p>Smart uppkopplad stad</p> <p>Budget 2020</p> <p>Programför kvalitetsutveckling</p>	Projektskiss och förhoppningsvis projektansökan Q2 2020	Ansök om projektmedel från Stockholm smart stad	<p>SLK</p> <p>Samverkan med andra förvaltningar kring behovsinventeringen</p> <p>Internt Serviceförvaltningens verksamhetsområden</p> <p>Extern för ny funktionalitet</p>	Anna-Karin Sandén