

Handläggare
Maria Wedenlid
Telefon:

Till
Servicenämnden

Verksamhetsplan 2021 för Servicenämnden

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner verksamhetsplanen inklusive bilagor och överlämnar den till kommunstyrelsen för godkännande.
2. Servicenämnden anmäler omslutningsförändringar om 256,2 mnkr.

Anna-Karin Sandén
förvaltningschef

Servicenämnden

Innehållsförteckning

Inledning	4
Konsekvenser av covid-19-pandemin	8
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla	9
1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort	10
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i	12
1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige	13
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet.....	14
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande	15
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt	16
2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv	17
2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov	17
2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet	17
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring	18
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö	19
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden	20
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	21
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	22
Redovisning av ekonomi	30
Nämndens ekonomiska förutsättningar	30
Investeringar.....	32
Försäljningar av anläggningstillgångar	32
Resultatenheter	32
Verksamhetsprojekt (driftprojekt).....	32
Budgetjusteringar	32
Omslutningsförändringar.....	32
Medel för lokaländamål.....	32

Övriga ekonomiska redovisningar.....	32
Särskilda redovisningar	32
Agenda 2030	32
Systematiskt kvalitetsarbete.....	33
Övrigt.....	Fel! Bokmärket är inte definierat.

Bilagor

Bilaga 1: Blankettset

Bilaga 2: Servicenämndens system för intern kontroll

Bilaga 3: Väsentlighets- och riskanalys samt internkontrollplan 2021, Servicenämnden

Bilaga 4: Kompetensförsörjningsplan 2021-2023

Bilaga 5: Plan för upphandling 2021

Bilaga 6: Prislista Förslag 2021 Förvaltningar till nämnd ver 1.3

Bilaga 7: Prislista Förslag 2021 Bolag till nämnd

Inledning

Verksamhetsplan för servicenämnden anger inriktningen för nämndens verksamhet under år 2021. Verksamhetsplanen utgår från kommunfullmäktiges budget för 2021 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

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. Nämnden har ansvaret för Kontaktcenter Stockholm som svarar på invånarens 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, centrala upphandlingar och Kontaktcenter. Inom Kontaktcenter ingår webbredaktionen. Två verksamhetsområden erbjuder frivilliga tjänster avseende rekrytering och lokalfrågor. Förvaltningschefen har även en stab med de förvaltningsövergripande funktionerna kommunikatör, utredare och strateg.

Förvaltningens ledning och medarbetare arbetar utifrån en gemensam vision; *tillsammans med stadens förvaltningar och bolag - för bästa service i en stad för alla!*

Förvaltningens verksamhetsidé är att effektivisera stadens administration. Det görs genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag. Förvaltningen arbetar nära kunder och stadens ledning och utvecklar tjänsterna utifrån kundernas och medborgarnas behov. Tjänsterna ska vara enkla att använda, prisvärda och av hög kvalitet. Förvaltningen ska ha en hög tillgänglighet och ett mycket gott bemötande.

Förvaltningens ledning och medarbetare arbetar även utifrån den gemensamma värdegrunden *KÖRA* som står för kompetens, öppenhet, respekt och ansvar.

Verksamhetsåret 2021

Förvaltningen kommer under året att införa ett gemensamt ärendehanteringssystem för att skapa förutsättningar för uppföljning, styrning och effektivisering, ökad rättssäker ärendehantering och utveckla en likartad hantering av ärenden utifrån kundperspektiv och därmed förenkla för kunden i dialog med förvaltningen.

Förvaltningens faktureringsprocess hanteras olika inom verksamhetsområdena och informationen tas från olika systemstöd. Processen ska analyseras och ett utvecklingsarbete genomförs kring vilka delar av processerna som går att hantera på ett mer enhetligt sätt för att skapa förenklingar och effektiviseringar. De möjligheter som ett gemensamt ärendehanteringssystem och andra digitala verktyg ger ska användas för att hitta gemensamma effektiva arbetssätt inom förvaltningen.

Nämndens uppdrag 2021 är att inför år 2022 göra en prisreducering om 1 procent på de av kommunfullmäktige beslutade obligatoriska tjänsterna. Den nuvarande intäktsmodellen ska under året ses över i samråd med stadsledningskontoret och är en viktig del i uppdraget att minska kostnaderna för stadens olika verksamheter vid nyttjande av förvaltningens tjänster. Framtagande av indikatorer och nyckeltal för att mäta och följa produktivitet och effektiviseringsvinster är ett betydelsefullt arbete för att följa upp och skapa underlag för fortsatt utvecklingsarbete samt för att öka transparensen gentemot kunderna.

Förvaltningens samtliga verksamheter är i stor utsträckning specialiserade och systemberoende och information utgör kärnan i förvaltningens verksamheter. Förvaltningen ska genomföra en översyn av nämndens informationsklassningar enligt kraven i riktlinjer för informationssäkerhet och en översyn av att styrande dokumentation gällande förvaltningens dataskyddsarbete.

Under året kommer förvaltningen att teckna nytt hyreskontrakt för förvaltningskontoret. Ett projekt för att förändra förvaltningens lokaler pågår och syftar till att införa ett aktivitetsbaserat arbetssätt. Erfarenheter från hemarbete under covid-19 pandemin har ökat den digitala mognaden generellt, vilket är en positiv effekt som förvaltningen kommer att bibehålla. Förvaltningen planerar att även fortsättningsvis ge medarbetare möjligheten att ibland arbeta hemifrån eller från annan plats. En förutsättning för att arbetet ska ske på distans är god funktionalitet, säkra tekniska lösningar och väl fungerande digitala lösningar.

Förvaltningen kommer i början av året, och så länge stadsledningskontoret ser behovet, fortsätta med uppdraget gällande inköp av skyddsmaterial, distribution av skyddsmaterial och ingå i den centrala materialfunktion som satts upp för staden.

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 ledtider och öka andelen korrekta transaktioner. Att öka den digitala hanteringen är därför centralt i en effektivare ekonomiadministration.

Verksamheten ser att kunskapen hos förvaltningarna minskar avseende vissa processer i det gemensamma ekonomisystemet Agresso. Detta ökar kraven på att verksamheten kan ge kunderna kvalificerad vägledning inom det ekonomiadministrativa området, vilket förutsätter att medarbetarna har kompetens kring kundservice, kundsupport och förståelse för kundernas verksamhet.

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.

Verksamheten har uppdraget att samordna stadens rapportering kring arbetsställekoder 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.

Verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholm

Kontaktcenter ger invånare och företagare vägledning och information om de flesta av stadens verksamheter. Invånare och företagare får god service med hög tillgänglighet och en enkel och tydlig kanal för snabb information och kvalificerad service.

Serviceområdet omfattar de enligt kommunfullmäktiges beslut obligatoriska tjänsterna avseende äldreomsorg, funktionsnedsättning samt skol- och förskolefrågor, allmänna frågor om Stockholms stad via Stockholm Direkt samt e-tjänstsupport. Vidare kan nämnder och bolag teckna tilläggsöverenskommelser om kontaktcentertjänster 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.

Verksamheten utvecklar kontinuerligt systemstöd och arbetsformer tillsammans med uppdragsgivare och beställare för en kvalificerad kundtjänstverksamhet. Inom ramen för stadens upphandling av nytt centralt avtal för systemdrift och systemförvaltning (SIKT2) har serviceförvaltningen och verksamhetsområde Kontaktcenter fått ansvar för upphandlingen av systemstöd gällande lösning för kontaktcenterplattform för hela staden. Verksamheten har även beviljats medel från programmet Start Stockholm för att under året genomföra en PoC för ett Chatbotverktyg med avsikt att finna former för effektivare kunddialog. Vidare ska Kontaktcenter i samarbete med berörda förvaltningar etablera en support- och förvaltningsorganisation för en användarsupport för Esset-systemet.

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 samt stärka arbetet med avtalsförvaltning. Verksamheten ska ansvara för kommunkoncernens inköpskategorier för livsmedel och måltider, el och inredning.

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.

Förvaltningens insatser förväntas resultera i att upphandlade tjänster och varor uppfyller miljökraven enligt stadens miljöprogram. Staden ska även nå sina mål om ekologiska måltider och livsmedel samt mål om en lägre klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider.

I samtliga centralupphandlingar, men även upphandlingar där förvaltningen stöder andra upphandlande nämnder och bolag, ska miljö- och klimatkrav inkluderas i inköpsprocessen. Fossila bränslen ska fasas ut i upphandlingar med särskilt fokus på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner.

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.

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 rekrytering

Rekrytering tillhandahåller 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 se verksamhetsområdet som förstahandsvalet när rekryteringsstöd köps. Verksamheten håller även utbildningar i kompetensbaserad rekrytering och alla uppdrag utförs enligt stadens kompetensbaserade rekryteringsprocess.

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 omfattar registratur,

budget, ekonomiuppföljning, intern kontroll, HR-frågor, IT, telefoni, lokal- och inköpsfrågor, systemförvaltning samt bemötandefrågor.

Konsekvenser av covid-19-pandemin

Servicenämndens verksamheter har under pandemin visat att de är väl rustade för att fungera ändamålsenligt även vid oönskade händelser. Genom förvaltningsövergripande samarbete har verksamhetsområdena minimerat konsekvenserna av pågående pandemi och skapat kontinuitet i verksamheterna.

Majoriteten av förvaltningens medarbetare kommer fortsätta arbeta hemifrån under början av året. Förvaltningen planerar för att möten, workshops, kundmöten, referensgruppsmöten med mera ska genomföras med hjälp digitala verktyg så länge pandemin kräver det. Den digitala mognaden har ökat generellt, vilket är en positiv effekt som förvaltningen kommer att bibehålla. Förvaltningen kan i vissa fall se ett behov av andra typer av digitala mötesverktyg.

Förvaltningen planerar att även fortsättningsvis ge medarbetare möjligheten att ibland arbeta hemifrån eller från annan plats. I samband med tecknande av nytt hyreskontrakt planerar förvaltningen att införa aktivitetsbaserat arbets sätt och har då möjligheten att minska befintlig lokalyta. En förutsättning för att arbetet ska ske på distans är god funktionalitet, säkra tekniska lösningar och väl fungerande digitala lösningar.

Med ökad andel hemarbete och nya krav på säker och tillgänglig kundservice krävs att staden skyndsamt prioriterar utveckling av teknikstöd och systemlösningar för att möta de nya kraven proaktivt. För att bibehålla stadens goda arbetsgivarvarumärke behöver staden säkerställa att alla delar inom rekrytering kan göras digitalt på ett tillfredsställande sätt för både anställande chef och kandidater.

Pågående pandemi påverkar kraftigt stadens avtal som serviceförvaltningen har avtalsuppföljningsansvar för. Många leveranser har stoppats och bokats av på grund av att verksamheter i staden helt eller delvis stängts. Många avtal har minskat i omfattning medan några avtal istället har ökat i leverans. Det i sig har inneburit utmaningar för stadens leverantörer men även för stadens verksamheter.

Verksamhetsområde upphandling och inköp har ett förlängt uppdrag med inköp av skyddsmaterial och i den centrala materialfunktion som satts upp för staden. Administrativa avdelningens internservice har ställt om sin verksamhet för att sköta distributionscentralen som förser staden med skyddsmaterial.

Pandemin påverkar inflödet av ärenden hos Kontaktcenter och gör det svårare att prognostisera volymer och behov av bemanning. Kombinationen lägre inflöde och sänkta priser ger sämre förutsättningar att klara både tillfälliga och återkommande säsongsvariationer. Med ändrade förutsättningar finns risk för lägre servicenivåer och lägre kundnöjdhet, men även färre registrerade ärenden och därmed minskade intäkter. Kontaktcenter fortsätter tillsammans med beställarna att utveckla verksamheten för en effektiv och professionell kundtjänstservice med hög tillgänglighet, effektiva välavvägda samtal och kort efterbearbetningstid och tydliga uppdrag.

Pandemin ger även påverkan på inflödet av volymer inom verksamhetsområde ekonomi. Minskat antal aktiviteter och stängda verksamheter i staden ger både färre kundfakturor och färre leverantörsfakturor. Samtidigt bidrar politiska beslut, som fattas till följd av pandemin,

till att det är svårt att förutsäga volymutvecklingen under året. Att staden betalar på 20 istället för avtalade 30 dagar bidrar till exempel till en minskning av såväl antal som andel betalningspåminnelser och inkassoärenden. Ett annat exempel är att politiska beslut kring avgifter istället kan generera en ökning av exempelvis antalet återbetalningar eller krediteringar. Detta gör det svårt att resursplanera och verksamheten kommer därför under 2021 ha beredskap att ta in extra personal vid behov.

Verksamhetsområde lön och pensions uppdrag kan till största delen utföras hemifrån, endast ett fåtal arbetsuppgifter kräver att verksamhetens personal är på plats på kontoret. Samtidigt finns vissa medarbetare som inte har en tillfredsställande arbetsmiljö i hemmet, vilket på sikt kan påverka behovet för dessa personer av att arbeta på kontoret. Pandemin ger påverkan på antalet anställningar i staden som ger högre inflöde av anställningsuppgifter för registrering i lönesystemet. Verksamhetens uppdrag kan till största delen ske hemifrån men vissa arbetsuppgifter måste hanteras på kontoret, bland annat framtagandet av arbetsgivarintyg samt i ett första läge en av kundsupporten, den som medarbetarna i staden ringer på.

För att kunna följa de råd och riktlinjer gällande hemarbete har verksamhetsområde lön och pension ändrat öppettiderna för stadens medarbetare som kontaktar löneservice till halvdagar. Dessa begränsade öppettider kommer fortsätta en bit in på 2021.

Verksamhetsområdet har tagit fram ett nytt sätt att leverera gåvor till de medarbetare som hedersbelönas, vilket fortsatt kommer implementeras.

Pandemin har haft liten direkt påverkan på verksamhetsområde lokalplanering. Däremot förväntas pandemins effekter på det framtida behovet av framförallt administrativa lokaler att påverka verksamheten. Lokalplanering har skrivit en rapport till Sveriges kommuner och regioner SKR, Framtiden kontor, där den senaste forskningen på området belyses. Sannolikt kommer många förvaltningar att välja mer yteffektiva kontorslösningar som exempelvis aktivitetsbaserade kontor. Detta bör innebära flera uppdrag till lokalplanering.

I kommunfullmäktiges budget beskrivs att kommunstyrelsen ska pröva att inrätta en lokal hubb för administrativa arbetsplatser. I det kan serviceförvaltningen delta och bli en föregångare.

KF:s inriktningsmål:

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

Serviceutskottet 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.

Förvaltningens insatser ska säkerställa att processer och arbetssätt är kvalitetssäkrade och fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser och att information behandlas säkert enligt gällande lagar och riktlinjer. Information utgör kärnan i förvaltningens verksamheter och ska skyddas i enlighet med stadens anvisningar för Informationssäkerhet.

Förvaltningens samtliga verksamheter är i stor utsträckning specialiserade, systemberoende och kräver rätt kompetens vilket begränsar möjligheterna att erbjuda praktikplatser och feriejobb. Förvaltningen samarbetar internt för att kunna erbjuda fler kvalitativa arbetsuppgifter och öka möjligheterna att erbjuda fler platser.

Förvaltningen ger företagare en enkel och lättillgänglig kanal för information och service. Invånare får likvärdig och kvalificerad information, vägledning och support om frågor gällande förskola, skola, sommarkoloniverksamhet och äldreomsorg. Likvärdighet säkerställs genom att servicen kan erbjudas på flera språk.

Förvaltningen ger invånare lättillgänglig service och information gällande funktionshinderområdet samt om överförmyndarfrågor. Förvaltningen ingår i projektet Modernisering av sociala system och kommer vara delaktig under hela projektiden för att säkerställa att invånare fortsatt får tillgång till enkla och moderna kanaler för information och vägledning.

För att attrahera och rekrytera bra lärare och rektorer till stadens skolor och förskolor erbjuds en effektiv och kvalitetssäkrad rekryteringsprocess.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndens uppdrag innefattar att besvara frågor om vilka tillstånd som behövs och var man får hjälp om man vill starta företag eller arrangera ett event inom Stockholms stad. Detta möjliggörs genom en företagslots inom verksamhetsområde Kontaktcenter. Företagare får genom företagslotsen snabbt och professionellt bemötande samt en enkel och lättillgänglig kanal för information och service. Mycket av det som företagare möter i sin vardag; regelverk, avgifter och tillsyn kan företagslotsen vara behjälplig med.

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.

Stockholms stads näringslivspolicy definierar förhållningssätt, arbetssätt och ansvarsområden för hur staden ska arbeta och utveckla näringslivsarbetet. Policyn syftar till att tydliggöra hur samordning och samverkan ska ske inom staden. I policyn fastställs att nämnden i samverkan med bland andra Stockholm Business Region AB ska erbjuda stadens företagare en tydlig serviceprocess som underlättar möjligheterna för företag som vill etablera eller omlokalisera sig i Stockholm. Förvaltningen ska i samverkan med Stockholm Business Region och berörda förvaltningar bidra till att utveckla servicen gällande tillståndsgivning och myndighetsutövning och därmed även till en ökad kundnöjdhet gällande företagarfrågor. Förvaltningen ska i samverkan med övriga aktörer i staden utveckla fler enkla eller digitala verktyg som kan underlätta företagarnas kontakter med staden.






Förvaltningens medarbetare inom Kontaktcenter som hanterar företagarfrågor utbildas kontinuerligt för att säkerställa en hög kompetens om företagarnas förutsättningar och vad som kan underlätta för företagare och deras verksamhet. I samverkan med Stockholm Business Region AB och berörda förvaltningar och bolag bidrar verksamheten i arbetet för en ökad kunskap hos stadens myndighetsutövande medarbetare om tillståndsprocesser för företagare.

Förvaltningens samtliga verksamheter är i stor utsträckning specialiserade, systemberoende

och kräver rätt kompetens vilket begränsar möjligheterna att erbjuda praktikplatser och feriejobb. Förvaltningen samarbetar internt för att kunna erbjuda fler kvalitativa arbetsuppgifter och öka möjligheterna att erbjuda fler platser.

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.

Förvaltningen bidrar även till att öka den sociala inkluderingen genom att sysselsättningsbefrämjande krav ställs i upphandlingar.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	4 st	Tas fram av nämnd	Tertial
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	2 st	Tas fram av nämnd	Tertial
 Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	7	Tas fram av nämnd	Tertial
  Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi	0 st	9 000 st	Tertial

Nämndmål:

Service-nämnden ger företagare information och vägledning om stadens service

Förväntat resultat

Företagare får via Kontaktcenter snabbt och professionellt bemötande samt en enkel och lättillgänglig kanal för information och service.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska via Kontaktcenter tillsammans med kommunstyrelsen, arbetsmarknadsnämnden, Stockholm Business Region AB och Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd verka för etableringen av International House och stärka möjligheten till kvalificerad arbetskraftsinvandring	2021-01-01	2021-12-31
Kontaktcenter ska förenkla för stadens företagare att hitta rätt väg in för alla slags företagarfrågor	2021-01-01	2021-12-31
Kontaktcenter ska genom utbildning och täta kontakter med övriga förvaltningar säkerställa att medarbetarna har god kunskap om företagets vardag och processen för tillståndsgivning	2021-01-01	2021-12-31
Kontaktcenter ska hjälpa företagarna att använda de digitala verktyg som förvaltningarna tillhandahåller och bidra med ett användarperspektiv i utvecklingen av nya digitala verktyg.	2021-01-01	2021-12-31
Kontaktcenter ska underlätta kontakten mellan företagare och myndighetsutövare, bidra till samverkan mellan stadens myndighetsutövande förvaltningar och erbjuda våra tjänster till dessa förvaltningar.	2021-01-01	2021-12-31

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. Verksamheten ska fungera ändamålsenligt även vid oönskade händelser och information ska behandlas säkert enligt gällande lagar och riktlinjer.

Förvaltningens verksamheter ska vara väl rustade att fungera ändamålsenligt såväl till vardags som vid oönskade händelser. Att värna stadens funktionalitet innebär att ha förmåga att minimera konsekvenserna av oönskade händelser när de ändå inträffar, samt att skapa tillit hos allmänheten och andra aktörer att denna förmåga finns. Information utgör kärnan i förvaltningens verksamheter och ska skyddas i enlighet med stadens anvisningar för Informationssäkerhet.

Under året ska förvaltningen redovisa progress och följsamhet i arbetet med informationssäkerhet och detta ska göras utifrån sju identifierade baskrav. Dessa baskrav ska skapa förutsättningar för ändamålsenligt och effektivt informationssäkerhetsarbete. Förvaltningen har för att kunna säkerställa uppfyllnad av baskraven identifierat ett antal aktiviteter. Till exempel ska förvaltningen genomföra en översyn av nämndens informationsklassningar enligt kraven i riktlinjer för informationssäkerhet och en översyn av att styrande dokumentation gällande förvaltningens dataskyddsarbete. Under året kommer också riktlinjen för informationssäkerhet att ersättas med en anvisning. Därför ska ett arbete med att implementera prioriterad del av stadens nya anvisning utföras. En utbildningsinsats kommer också att genomföras i syfte att höja medvetenheten om dataskydd och informationssäkerhet.

Vid årsskiftet införs stadens gemensamma ärendehanteringssystem E-dok på förvaltningen och det nuvarande diariet fasas ut. I samband med detta kommer utbildningsinsatser att genomföras med berörda medarbetare. En insats för att göra de interna rutiner som förvaltningen tagit fram kring hantering av information och personuppgifter kända för alla medarbetare ska genomföras.

Nämndmål:

Servicenämndens verksamheter fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medarbetare som har genomgått stadens obligatoriska e-utbildning om informationssäkerhet och dataskydd.	100 %		Tertial
Samtliga allvarliga informationssäkerhetsincidenter som drabbar verksamheten ska rapporteras till förvaltningschef.	100 %		Tertial
Samtliga personuppgiftsincidenter som förekommer i verksamheten ska rapporteras till förvaltningschef	100 %		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra en översyn av att registerförteckningen är aktuell och fullständig.	2021-01-01	2021-04-30
Förvaltningen ska genomföra en översyn av att styrande dokumentation gällande förvaltningens dataskyddsarbete är aktuell och fullständig.	2021-01-01	2021-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra en översyn av nämndens informationsklassningar enligt kraven i riktlinjer för informationssäkerhet.	2021-01-01	2021-12-31
Förvaltningen ska genomföra utbildningsinsatser för att höja medvetenheten om personuppgiftsrisker, lämpliga arbetsätt och interna rutiner.	2021-01-01	2021-08-31
Förvaltningen ska genomföra utbildningstillfällen gällande informationssäkerhet och dataskydd.	2021-04-01	2021-11-30
Förvaltningen ska implementera prioriterade delar av stadens nya anvisning för informationssäkerhet.	2021-01-01	2021-12-31
Förvaltningsledningen ska genomföra en krisövning	2021-01-01	2021-12-31

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. Förvaltningen ger via Kontaktcenter information och vägledning som underlättar för vårdnadshavare att välja val av förskola och skola, samt om regelverk och fakturafrågor. Informationen omfattar även vad som gäller för barn med funktionsnedsättning om deras rättigheter, stadens utbud av resurser och serviceformer.

Vårdnadshavare får även support kring inloggningsrelaterade och handhavandefrågor för flera av de system som används inom området förskola och skola.

Förvaltningen ska så långt det vara 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 arbetsätt 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.

Att ha ett barnrättsperspektiv vid varje beslut eller åtgärd som rör barn är att beakta att dess rättigheter enligt barnkonventionen tas tillvara. Förvaltningen arbetar med att säkerställa att krav som ställs i de centralupphandlingar som berör stadens förskolor följer kemikalieplanen och kemikaliesmart förskola.

Att klara skolan är den enskilt viktigaste faktorn för att barn ska kunna bygga sig ett gott liv. En likvärdig skola är en förutsättning för att alla elever ska få möjlighet att lyckas. Förvaltningens verksamhetsområde rekrytering skräddarsyr utbildningar i kompetensbaserad rekrytering på uppdrag av beställande förvaltningar. Detta bidrar till att stadens rekryterings- och kompetensförsörjningsprocess är väl känd och används i staden samt bidrar till att attrahera och anställa bra lärare och rektorer till stadens förskolor och skolor.

Nämndmål:

Servicenämnden skapar förutsättningar för att ge barn och elever goda möjligheter och lika villkor.

Förväntat resultat

Genom Kontaktcenter får invånare 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
I centralupphandlingar som berör stadens förskolor ställs krav i enlighet med kemikaliesmart förskola i Kemikalieplanen.	100 %		Tertial

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

Nämnden har en skyldighet 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 vägleda till hur man får rätt hjälp eller insats via andra instanser som region och försäkringskassa, samt hur beslut kan omprövas. Samt förmedla kontakt med rätt instans för biståndshandläggning eller ansvarig utförare.

Förvaltningen arbetar tillsammans med socialförvaltningen och olika stadsdelsförvaltningar för att ytterligare utveckla uppdrag som ska möjliggöra enkla kontaktvägar och service för invånarna. Strävan är att Kontaktcenter ska användas som gemensam kanal till staden gällande information och vägledning vilket kan medföra stadsdelsförvaltningarnas administration avlastas och de kan ge mera resurser för kärnverksamheten.

Förvaltningen ingår i projekt Modernisering av sociala system för nya digitala stöd och utveckling av moderna arbetssätt inom socialtjänst och kommunal hälso- och sjukvård.

Kontaktcenter deltar i första etappen som omfattar överförmyndarnämndens verksamhet. Kontaktcenter samarbetar med överförmyndarförvaltningen kring utvecklingen av det nya sociala systemet och de nya arbetsformer som framöver ska gälla för verksamheterna och för hur invånarna fortsatt ska få lättillgängligt stöd, service och information gällande frågor om ställföreträdarskap, god man och kontakter med överförmyndarnämnden.

Kontaktcenter deltar även fortsatt i projektets kommande etapper för att utveckla en enad socialtjänst för att invånarna fortsatt ska få lättillgängligt stöd, service och information.

Inom förvaltningen har en projektorganisation etablerats för att bevaka de områden som projektet omfattar och som har beröringspunkter med den administration som serviceförvaltningen utför och ansvarar för.

Nämndens beställningscentral för persontransporter skapar förutsättningar för att bibehålla eller öka aktivitet, delaktighet eller självständighet för invånare med en viss typ av biståndsbeslut. 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.

Nämndmål:

Servicenämnden ger invånare i behov av stöd vägledning om insatser som underlättar i vardagen.

Beskrivning

Förvaltningen bidrar till mål 4 och 6 i Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2018-2023.

Förväntat resultat

Genom servicenämnden får invånare lättillgänglig service och information gällande funktionshinderområdet samt om överförmyndarfrågor.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	85 %		År
Andelen beställda persontransporter som hanteras i enlighet med beställningsprocess	100 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kontaktcenter identifierar förbättringsområden genom strukturerad avvikelshantering inom egen verksamhet och i förhållande till gällande avtal och gränssnitt i dialog med beställarna med syfte att effektivisera och förbättra verksamheten och därmed servicen till invånarna.	2021-01-01	2021-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndens insatser omfattar att ge information om stadens service för äldre, om utbud och gällande regelverk, om olika boendemöjligheter för äldre samt vikten av att stå i bostadskö och regler om bostadstillägg med mera.

Förvaltningen ger via Äldre Direkt information och vägledning för äldre och anhöriga om äldreomsorgsformer och hur man på webben hittar kvalitetsredovisningar och nyckeltal för omsorgsverksamheter. Servicen innefattar även att informera om möjligheten att jämföra olika alternativ för att skapa valfrihet för den enskilde.

Via Kontaktcenter får man även information om vad som gäller vid val av hemtjänst samt vilka aktiviteter för äldre som erbjuds i stadens regi. Vidare ger Kontaktcenter information om trygghetslarm och förmedlar ansökningarna till Trygghetsjouren inom Äldreförvaltningen. Via kontaktcenter fördelas utomkommunala ansökningar om särskilt boende mellan

stadsdelarna.

Verksamheten samverkar med stadsdelarna och äldreförvaltningen för att utveckla uppdrag och processer som kan bidra till en hög tillgänglighet för invånarna. Kontaktcenter kan vara en gemensam kanal för hela staden gällande kvalitetssäkrad och lika information och vägledning gällande äldreomsorgsfrågor. Med ett utvecklat gemensamt arbetssätt i staden kring dessa frågor kan Kontaktcenter avlasta stadsdelsförvaltningarnas administration och frigöra resurser för kärnverksamheten till stöd för individer och så som för uppföljning av utförare. Tillsammans med stadsdelsnämnderna och äldrenämnden pågår arbetet för att identifiera fler möjligheter för att förenkla kontaktvägar och kvalitetssäkra service till invånarna.

Nämndmål:

Servicenämnden ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor om äldreomsorg.

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
Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre Direkt som sin första kontakt gällande information och vägledning om äldreomsorgsfrågor.	13		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Servicenämnden ska via Kontaktcenter i samarbete med äldrenämnden och stadsdelsnämnderna kontinuerligt se över kommunikationsvägar, resurser och arbetssätt för att förbättra information och kontaktvägar inom staden samt för stockholmare och brukare i äldrefrågor	2021-01-01	2021-12-31

KF:s inriktningsmål:

2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

Servicenämnden ska inom ramen för målet *En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt* bland annat underlätta för alla former av organisationer att lämna anbud i stadens upphandlingar.

Förvaltningens insatser förväntas resultera i att upphandlade tjänster och varor uppfyller miljökraven enligt stadens miljöprogram. Staden ska även nå sina mål om ekologiska måltider och livsmedel samt mål om en lägre klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider.

Genom att uppfylla kraven i stadens miljöprogram bidrar förvaltningen till de globala målen i Agenda 2030 om hållbar konsumtion och produktion samt bekämpa klimatförändringarna.

Förvaltningen ska underlätta för stockholmarna och de företag som vill verka i staden att få ett snabbt och professionellt bemötande, en enklare och tydligare kanal för information och lättillgänglig kvalificerad service.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämnden 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. Förvaltningen ska tillsammans med stadsledningskontoret och SBR genomföra utbildningar, så kallad anbudsskola, för organisationer som är intresserade av att lämna anbud i stadens upphandlingar.

Genom analyser av marknaden kan bättre hänsyn tas till marknadens förutsättningar. Utifrån analyserna kan olika alternativ övervägas för paketering och uppdelning av de olika centralupphandlingsområdena och därmed göra det möjligt för fler företag att lämna anbud i stadens upphandlingar.

Nämndmål:

Servicenämnden genomför offentliga upphandlingar innovativt, hållbart och kvalitetssäkrat.

Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra marknadsdialoger utifrån stadens kategoriindelning.	2021-01-01	2021-12-31
Förvaltningen ska tillsammans med stadsledningskontoret och SBR genomföra utbildningar, så kallad anbudsskola, för organisationer som är intresserade av att lämna anbud i stadens upphandlingar.	2021-01-01	2021-12-31

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 miljöförvaltningen och omfattar en utvecklad dialog med marknaden för att nå de uppsatta målen om fossilbränslefri organisation 2030.

I samtliga centralupphandlingar, men även upphandlingar där förvaltningen stöder andra

upphandlande nämnder och bolag, ska miljö- och klimatkrav inkluderas i inköpsprocessen. Fossila bränslen ska fasas ut i upphandlingar med särskilt fokus på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner.

Nämndmål:

Vid offentlig upphandling ställer Servicenämnden höga krav 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 fasa ut fossila bränslen i upphandlingar med särskilt fokus på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner	2021-01-01	2021-12-31
Förvaltningen ska tillsammans med miljöförvaltningen fortsätta att utveckla kravställning för transporter för att nå stadens mål.	2021-01-01	2021-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndens insatser förväntas underlätta 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.

Likartad information, enkla kontaktvägar och kvalificerad hjälp är förvaltningens sätt att bidra till effektiv service för invånare, kunder och företagare. Tjänsten företagslots underlättar och förenklar för företagare att få adekvat information om processen för tillståndsgivning.

Via Kontaktcenter erbjuds information om förutsättningar och regelverk i Stockholm för publika arrangemang. Kontaktcenter underlättar även för barn och deras vårdnadshavare att få information om kulturskolan, hjälp med att välja kurs eller aktivitet och göra anmälan.

Nämndmål:

Servicenämnden tillhandahåller lättillgänglig information om förutsättningar för evenemang och publika händelser i staden.

Förväntat resultat

Kontaktcenter erbjuder servicetjänster som ger företagare och invånare information och vägledning gällande regelverk, avgifter, tillsyn samt kulturskolans utbud och verksamhet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

Nämnden bidrar genom målet om ett fossilfritt och klimatpositivt Stockholm till de globala målen om hållbar energi för alla, hållbar konsumtion och produktion samt målet om att bekämpa klimatförändringarna.

Nämnden har enligt miljöprogrammet ett särskilt uppföljningsansvar för ökad andel livsmedel i stadens inköp som gynnar biologisk mångfald.



För det centralt upphandlade avtalet för livsmedel ska förvaltningen säkerställa, inom avtalets ramar, en fortsatt utveckling av tillgången av ekologiska livsmedel. Inom inköpskategori livsmedel, där förvaltningen är kategoriägare, kommer riktlinjer att arbetas fram kring hur upphandling av måltidsverksamhet kan ske för att nå motsvarande mål om ekologiska måltider.




Förvaltningen arbetar kontinuerligt med avtalsförvaltning för att säkerställa att utfasningsämnen och prioriterade riskminskningsämnen inte förekommer i upphandlade produkter. Vid upphandling av plastprodukter och plastförpackningar, där så är möjligt, ska dessa bytas ut mot miljömässigt bättre produkter. Arbetet sker i nära samarbete med miljöförvaltningen.

Förvaltningen ska med stöd av miljöförvaltningen ta fram en modell för beräkning av besparingsbeting i CO₂e för tunga transporter och för mängden utsläpp från fossil plast.

Förvaltningen ska bistå miljöförvaltningen i arbetet med att byta ut energiineffektiva armaturer för mer energieffektiv belysning med lika eller förbättrad ljuskvalitet.

Förvaltningen ska genom upphandling minska inköpen av plastprodukter och plastförpackningar i stadens verksamheter för att på så sätt bidra till en bättre miljö.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider	1,8 kg CO ₂ per kg livsmedel	1,8 kg CO ₂ per kg livsmedel	År
 Minskning av CO ₂ e till 2023	4 000	Tas fram av nämnd/bolagsstyrelse	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Servicenämnden ska tillsammans med kommunstyrelsen och miljö- och hälsoskyddsnämnden utreda upphandlingskrav gällande måltidstjänster i syfte att minska miljö- och klimatpåverkan	2021-01-01	2021-12-31
 Servicenämnden ska tillsammans med kommunstyrelsen och miljö- och hälsoskyddsnämnden, utreda förutsättningar och kostnader för att upprätthålla en miljö- och klimatmärkning för inköpssystem med tillhörande arbetssätt	2021-01-01	2021-12-31
 Servicenämnden ska tillsammans med kommunstyrelsen ta fram ett underlag för upphandling av ett stadsövergripande kostdatasystem för att möjliggöra beräkning av klimatbelastning och näringsinnehåll vid tillagning av livsmedel, samt finansiering och kostnader för ett sådant system	2021-01-01	2021-06-30

Nämndmål:

Servicenämnden bidrar till en hållbar utveckling som främjar miljön

Beskrivning

Målet om ett fossilfritt och klimatpositivt Stockholm bidrar särskilt till de globala målen nummer 7 Hållbar energi för alla, nummer 12 Hållbar konsumtion och produktion samt nummer 13 Bekämpa klimatförändringarna.

Förväntat resultat

De centrala ramavtalen ska ge goda förutsättningar för stadens verksamheter att nå sina mål om ekologisk kostproduktion samt giftfri verksamhet. De centrala ramavtalen bidrar även till minskad klimatpåverkan från konsumtionen.

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genom upphandling minska inköpen av plastprodukter och plastförpackningar i stadens verksamheter	2021-01-01	2021-12-31
Förvaltningen ska med stöd av miljöförvaltningen ta fram en modell för beräkning av besparingsbeting i CO2e för tunga transporter och för mängden utsläpp från fossil plast	2021-01-01	2021-12-31
Servicenämnden ska tillsammans med miljö- och hälsoskyddsnämnden, trafiknämnden, Stockholm Business Region och kommunstyrelsen, främja närproducerad mat, bland annat genom upphandlingskrav samt möjlighet till torghandel	2021-01-01	2021-12-31
Servicenämnden ska tillsammans med utbildningsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, äldrenämnden och kommunstyrelsen fortsätta arbetet med att ta fram mått och mätmetoder för att mäta miljö- och klimatpåverkan från måltider som serveras inom stadens verksamheter och från matsvinn	2021-01-01	2021-12-31

KF:s inriktningsmål:

3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Servicenämnden ska inom ramen för målet *En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden* arbeta för att förvaltningens kunder har ett högt förtroende för att förvaltningens verksamheter utför överenskomna uppdrag och tjänster med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Intäktssmodellen ska vara transparent och bidra till ökad kostnadsmedvetenhet och användning av förvaltningens tjänster. Bilden av stadens gemensamma administration ska vara tydlig och förvaltningens verksamheter och processer ska vara effektiva och medföra minskade kostnader för staden.

Upphandlingar ska genomföras effektivt och ändamålsenligt för att optimera och förbättra försörjning av varor och tjänster för kommunkoncernen. 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. Förvaltningens verksamheter utför överenskomna uppdrag och tjänster med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

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. Därför är det av stor vikt att intäktsmodellen är transparent och bidrar till ökad kostnadsmedvetenhet och användning av servicenämndens tjänster.

Nämndens uppdrag 2021 är att inför år 2022 göra en prisreducering om 1 procent på de av kommunfullmäktige beslutade obligatoriska tjänsterna. Den nuvarande intäktsmodellen ska under året ses över i samråd med stadsledningskontoret och är en viktig del i uppdraget att minska kostnaderna för stadens olika verksamheter vid nyttjande av förvaltningens tjänster. Framtagande av indikatorer och nyckeltal för att mäta och följa produktivitet och effektiviseringsvinster är ett betydelsefullt arbete för att följa upp och skapa underlag för fortsatt utvecklingsarbete samt för att öka transparensen gentemot kunderna.

Hysesavtalet för förvaltningens kontor löper ut våren 2021 varför en omförhandling av avtalet inleds. Ett projekt för att förändra förvaltningens lokaler pågår och syftar till att införa ett aktivitetsbaserat arbetssätt. Projektets målbild är att minska nuvarande lokalyta i två olika etapper i samband med tecknande av nytt hyresavtal.

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:

Servicenämnden har en ekonomi i balans

Förväntat resultat

Förvaltningens verksamheter utför överenskomna uppdrag och tjänster med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Intäktsmodellen är transparent och bidrar till ökad kostnadsmedvetenhet och användning av servicenämndens tjänster.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska införa ett aktivitetsbaserat arbetssätt samt minska ytan för förvaltningens verksamhetslokal.	2021-01-01	2021-04-30
Förvaltningen ska i samråd med stadsledningskontoret genomföra en översyn av nuvarande intäktsmodell.	2021-01-01	2021-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska med planerad kommunikation skapa förståelse hos kunderna för prismodellen och tjänsterna.	2021-01-01	2021-12-31
Förvaltningen ska sänka priserna motsvarande 1 % på de kommunfullmäktige beslutade obligatoriska tjänsterna inför 2022.	2021-01-01	2021-08-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Nämnden har i uppdrag att säkerställa en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna samt effektivisera stadens administrativa funktioner och använda de möjligheter som en ökad digitalisering ger. Kostnaderna för stadens övriga förvaltningar och bolag ska minska till förmån för kärnverksamheterna.





Förvaltningar och bolag ska ha en tydlig bild av stadens gemensamma administration och alla de tjänster som förvaltningen tillhandahåller och förtroendet för verksamheten ska vara högt. Under året ska ett antal marknadsföringsaktiviteter genomföras.

För effektivisering av ärendehantering införs ett systemstöd som samtliga verksamhetsområden inom förvaltningen ska arbeta i. Ett gemensamt ärendehanteringssystem ska skapa förutsättningar för uppföljning, styrning och effektivisering, ökad rättssäker ärendehantering och utveckla en likartad hantering av ärenden utifrån kundperspektiv och därmed förenkla för kunden i dialog med förvaltningen.



För att fortsätta den digitala transformationen kommer en översyn av faktureringsprocessen att genomföras under 2021. Faktureringsprocessen hanteras olika inom verksamhetsområdena och informationen tas från olika systemstöd. Resultaten från tidigare genomförd kartläggning uppdateras och används som grund för analys och utredning av förutsättningar och möjligheter till automatisering. De nya möjligheter som det nya ärendehanteringssystemet ger ska användas och gemensamma arbetssätt och rutiner utformas.



Genom att tillhandahålla utbildning, stöd och support inom upphandling och inköp bidrar förvaltningen till att utveckla inköpsarbetet inom hela kommunkoncernen. Förvaltningen ska, i samarbete med stadsledningskontoret, fortsätta bidra till en ökad e-handel med stadens leverantörer samt prioritera stöd och inriktning i upphandlingsarbetet. Arbetet med avtalsuppföljning ska stärkas.

Förvaltningen ska arbeta med fortsatt utveckling av medarbetarskap och ledarskap. Medarbetarna ska erbjudas goda arbetsvillkor och en bra arbetsmiljö. Arbetsklimatet ska kännetecknas av öppenhet, respekt och en vilja att förstå andras perspektiv.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	82	82	År
 Andel upphandlade avtal där kontinuerlig uppföljning genomförts	90 %	90 %	År
 Andel upphandlingar där marknaddialog har genomförts	100 %	Tas fram av nämnd/styrelse	År
 Index Bra arbetsgivare	83	84	År



Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Sjukfrånvaro	6,5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,2 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Kommunstyrelsen ska tillsammans med servicenämnden utreda möjligheterna till en stadsgemensam servicefunktion för hyresgästers behov av löpande drift och underhåll för externt inhyrda lokaler	2021-01-01	2021-12-31
 Servicenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och i samråd med arbetsmarknadsnämnden, socialnämnden, äldrenämnden, överförmyndarnämnden och stadsdelsnämnderna etablera en support- och förvaltningsorganisation för Esset för att från och med 2022 kunna leverera full support	2021-01-01	2021-12-31

Nämndmål:

Servicenämnden effektiviserar stadens administration

Förväntat resultat

Förvaltningens verksamheter och processer är effektiva och medför minskade kostnader för staden. Förtroendet för stadens gemensamma administration är högt och fler förvaltningar och bolag nyttjar tjänsterna.

Kommentar

Nämnden har i uppdrag att säkerställa en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna samt effektivisera stadens administrativa funktioner och använda de möjligheter som en ökad digitalisering ger. Kostnaderna för stadens övriga förvaltningar och bolag ska minska till förmån för kärnverksamheterna.

Kommunstyrelsens strategiska råd för verksamhet inom servicenämnden fattar beslut kring uppdrag och inriktning. Verksamhetsråd finns för varje verksamhetsområde och samverkan sker enligt beslutad modell. Nämnden ska i samråd med stadens processägare ta tillvara på och främja utvecklingen av robotisering och digitalisering.

Förvaltningar och bolag ska ha en tydlig bild av stadens gemensamma administration och alla de tjänster som förvaltningen tillhandahåller och förtroendet för verksamheten ska vara högt. Under året ska ett antal marknadsföringsaktiviteter genomföras. Nya chefer i staden ska välkomnas genom att få digital introduktion och tillgång till kundwebben. Informationsmaterial och kommunikationskanaler ska utvecklas och goda exempel från förvaltningens verksamheter ska spridas. Kundkommunikation och formerna för digitala kundkontakter utvecklas.

För effektivisering av ärendehantering införs ett systemstöd som samtliga verksamhetsområden inom förvaltningen ska arbeta i. Ett gemensamt ärendehanteringssystem ska skapa förutsättningar för uppföljning, styrning och effektivisering, ökad rättssäker ärendehantering och utveckla en likartad hantering av ärenden utifrån kundperspektiv och

därmed förenkla för kunden i dialog med förvaltningen. Införandet sker i två etapper. I dessa etapper ingår Kontaktcenter med webbredaktionen, e-handelsenheten, verksamhetsområde ekonomi och verksamhetsområde lön och pension.

Efter sommaren är planen att ärendehanteringssystemet ska implementeras inom hela förvaltningen, det vill säga inom administrativa avdelningen, verksamhetsområdena rekrytering och lokalplanering och övriga enheter inom verksamhetsområdet upphandling och inköp.

För att fortsätta den digitala transformationen kommer en översyn av faktureringsprocessen att genomföras under 2021. Faktureringsprocessen hanteras olika inom verksamhetsområdena och informationen tas från olika systemstöd. Resultaten från tidigare genomförd kartläggning uppdateras och används som grund för analys och utredning av förutsättningar och möjligheter till automatisering. De nya möjligheter som det nya ärendehanteringssystemet ger ska användas och gemensamma arbetssätt och rutiner utformas.

Ytterligare en aktivitet som ger förutsättning för effektivisering, och där digitaliseringens möjligheter bör nyttjas, är Kontaktcenters behov av att skapa ”en väg in” i ärendehanteringssystemet för medborgare. Då e-tjänst inte är ett alternativ på grund av stadsledningskontorets kommande översyn av e-tjänsteramverket, ser Kontaktcenter över möjligheten för att utveckla ett webbformulär, som ett steg på vägen. Webbformuläret ska ersätta majoriteten av de e-postlådor som finns på externa webben idag.

Sedan 2019 används robotisering, RPA, som verktyg för processeffektivisering. Avtalet för grundläggande tjänsten går ut augusti 2021 och förvaltningen kommer i samband med detta att genomföra en utvärdering och analys om fortsatt arbete med RPA.

Verksamhetsområde ekonomi

Verksamhetsområde ekonomi är Stockholms stad gemensamma ekonomiadministration. I dialog med kunder och processägare arbetar verksamheten med att utifrån kundernas behov effektivisera befintliga tjänster samt utveckla nya tjänster. Verksamhetens mål är att effektivisera de ekonomiadministrativa processerna för staden som helhet.

Under året kommer verksamhetens resa mot en alltmer digitaliserad och automatiserad ekonomiadministration att fortsätta och de manuella momenten kommer minska ytterligare. Verksamheten går därför in i 2021 med en slimmad bemanning och ny organisation, både för att ta höjd för effekten av införandet av webbformulär, men också som förberedelse inför kommande utvecklingsaktiviteter. Verksamhetens fokus under året blir därför att säkerställa en stabil leverans samt att hämta hem redan genomförda effektiviseringar.

I årets förvaltnings- och utvecklingsplan för Agresso finns dock flera aktiviteter som kommer påverka verksamhetens arbetsuppgifter och bemanning även framåt. Samtliga dessa moment hanteras idag manuellt inom verksamhetsområdet. Det är av stor vikt att verksamheten får delta i såväl utredning som planering av införandet av dessa moment, både för att bidra med viktig kunskap men också för att rätt kunna bedöma påverkan på verksamhetens bemanning och arbetssätt.

Införandet av ett gemensamt ärendehanteringssystem kommer under året bidra med en effektivare ärendehantering. Det kommer också ge möjlighet att ta fram statistik både på antal ärenden och på vanligt förekommande ärenden. Det senare kan även ge underlag för att hitta framtida utvecklingsområden. Verksamheten räknar dock med att ett stort arbete behöver

läggas ned under första halvåret 2021 för att nå full effekt av den möjliga effektiviseringen.

Verksamhetsområde lön och pension

Verksamhetsområde lön och pension är Stockholms stads gemensamma löne- och pensionsadministration. Tillsammans med kunder och processägare arbetar verksamhetsområdet med att utifrån kundernas behov kontinuerligt förbättra de gemensamma löne- och pensionsprocesser med mål att effektivisera dessa för staden som helhet.

Utveckling av nya och befintliga tjänster inom löne- och pensionsområdet görs i dialog processägare och kunder. Förbättrade och förenklade blanketter ska tas fram i samarbete med processägaren.

Verksamheten följer omvärldens förändringar inom löne- och pensionsområdet och det är tydligt att ökad digitalisering minskar kostnaderna och kortar ledtiderna. Det kommande ärendehanteringssystemet ger möjligheter till ett mer effektivt system att ta fram statistik och enklare hantering för att skapa fakturaunderlag.

Kontaktcenter Stockholm

Verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholms arbete med att se över uppdrag och tjänster fortsätter i syfte att skapa tydlighet kring vad som ingår i leverans, åtaganden, uppföljning och priser samt effektivare arbetssätt.

Programmet Smart Stad har beviljat medel för ett projekt med syfte att införa det digitala verktyget "chatbot" med funktionalitet för en automatiserad kunddialog inom Kontaktcenters uppdragsområde förskola/ skola. Syftet med att införa chatbot- verktyget är att möjliggöra en högre tillgänglighet för invånarna. Det ska även kunna ge beredskap och anpassning för en effektivare organisation som med samma bemanningsresurser klarar större andel av invånarnas ärenden som kräver specifik kompetens samt mer personlig vägledning och service.

Projektet genomförs i samarbete med avdelningen för it och digitalisering samt kommunikationsavdelning inom stadsledningskontoret. Inom ramen för projektet ska även genomföras en kontaktstrategianalys för att visa hur chatboten ska samverka med stadens multisajtlösning vad gäller teknik och användarupplevelse i samverkan med förvaltningsobjektet Stockholm webb.

Inom projektet Modernisering av sociala system ska det nya systemstödet Esset införas i etapper för social- och hälsovårdens olika verksamheter. En supportfunktion för staden gällande systemfrågor ska etableras och organiseras i enlighet med stadens modell för systemförvaltning och placeras inom Kontaktcenter. Organisation och arbetssätt ska under året klargöras i samarbete med de berörda förvaltningarna. Ansvaret för supporten kvarstår hos införandeprojektet tills alla verksamheter har implementerat systemstödet för att sedan övergå till Kontaktcenters ansvar och regi från 2022.

Stadsledningskontoret har beslutat att inom ramen för stadens upphandling av nytt centralt avtal för systemdrift och systemförvaltning (SIKT2) att ge ansvar för upphandlingen av tjänsteområdet gällande kontaktcenterplattform till serviceförvaltningen och verksamhetsområde Kontaktcenter. Uppdraget innefattar att etablera och bemanna ett projekt med syfte att genomföra upphandling fram till avtalstecknande.

Serviceförvaltningen Webb och kommunikationsstöd erbjuder stödtjänster gällande

publicering på stadens webbplatser. Tjänsterna omfattar även produktion av textmaterial, webbutveckling, nyhetsbrev, statistik och grafisk formgivning och foto. Verksamheten ska under året satsa på ytterligare tydliggöra sitt uppdrag och marknadsföra utbud och kompetens. Tjänsterna är ett kostnadseffektivt kommunikationsstöd för en stadsdelsförvaltning, fackförvaltning eller bolag. Enheten besitter bred kompetens både om stadens språkbruk, gällande policy, klarspråk och normkritiskt förhållningssätt som är svårare för en extern aktör att erbjuda.

Verksamhetsområde upphandling och inköp

Verksamhetsområde Upphandling och inköp genomför centrala upphandlingar men bistår även nämnder och bolag med upphandlingsstöd. Under 2021 kommer arbetet med avtalsuppföljning att utvecklas ytterligare i enlighet med stadens nya avtalsprocess. Verksamheten är viktig i arbetet med att minska stadens klimatavtryck genom möjligheten att ställa krav på miljö och klimat i stadens upphandlingar.

Stadens inköp ska styras i så hög utsträckning som möjligt till stadens inköpssystem och förutsättningar och kostnader för att upprätthålla en miljö- och klimatommärkning i inköpssystemet med tillhörande arbetssätt ska utredas tillsammans med miljöförvaltningen och kommunstyrelsen.

Verksamhetsområde lokalplanering

Lokalplanering är stadens beställarstöd i lokalfrågor och erbjuder resurseffektiva lösningar utifrån beställarens behov. Inom verksamheten finns fyra personalkategorier, projektledare, inredningsarkitekter, hyresförhandlare och systemförvaltare. Under 2021 kommer lokalplanerings interna arbete att fokuseras på att vidareutveckla digitala verktyg för att utveckla och effektivisera verksamheten.

Lokalplanering ansvarar på uppdrag av stadsledningskontoret för den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen och är systemförvaltare för stadens lokaladministrativa system LOIS. Lokalplanering arbetar ständigt med att anpassa tjänsteutbudet till de behov förvaltningarna har. Under 2021 kommer en stor utmaning är vara att ha rätt volym och inriktning på bemanningen så den överensstämmer med efterfrågan.

I kommunfullmäktiges budget för 2021 finns en tydlig fokus på effektivisering av stadens lokalanvändning, långsiktig planering, minskat investeringsbehov samt samplanering och samutnyttjande av lokaler. Stadens förvaltningar kan få stöd i detta arbete från lokalplanering och därmed göra långsiktiga besparingar. Lokalplanering kommer under året att stödja stadsledningskontoret i arbetet med den stadsövergripande lokalresursplaneringen.

Hyresförhandlingsfunktionens roll fortsätter att utvecklas för att bidra till att sänka stadens lokalkostnader.

Verksamhetsområde rekrytering

Verksamhetsområde rekrytering tillhandahåller rekryteringstjänster till självkostnadspris till alla stadens förvaltningar och bolag. Verksamheten erbjuder även öppna och skraddarsydda utbildningar i kompetensbaserad rekrytering som syftar till att staden ska göra bättre och effektivare rekryteringar för alla inblandade parter.

Verksamhetsområdet kommer att arbeta vidare med att effektivisera urval genom så kallade screeningtester och utökad användning av så kallade urvalsfrågor. Den digitala

referenstagningen fortsätter och kandidaterna åläggs ett ökat ansvar i detta, vilket ökar transparensen och effektiviserar denna del i rekryteringsprocesserna. Verksamhetsområdet kommer under året att erbjuda ett nytt paket för digital referenstagning.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel rekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningen rekrytering.	15 %		Tertial
Antal av stadens moderbolag som köper serviceförvaltningens tilläggstjänster	18		Tertial
Antal besök på kundwebben ska öka	7 000 st/mån		Tertial
Antal förvaltningar som köper serviceförvaltningens tilläggstjänster.	31		Tertial
Antal prenumeranter på förvaltningens Nyhetsbrevet ska öka.	1 500		Tertial
Antal verksamhetsområden inom förvaltningen som nyttjar ärendehanteringssystemet.	7		Tertial
Verksamhetsområde ekonomi har för sina obligatoriska tjänster nöjda kunder	73		Tertial
Verksamhetsområde lön och pension har för sina obligatoriska tjänster nöjda kunder	79		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska aktivt välkomna nya chefer i staden.	2021-01-01	2021-12-31
Förvaltningen ska genomföra behovsanalyser och därefter utvecklingsinsatser för effektivare kundkontakter inom verksamhetsområdena lön och pension, ekonomi samt e-handelsupport.	2021-01-01	2021-12-31
Förvaltningen ska genomföra en analys av förvaltningens arbete och användning av digitala verktyget RPA (robotic process automation)	2021-01-01	2021-05-31
Förvaltningen ska genomföra en förstudie för automatiserad kunddialog med hjälp av chatbot.	2021-01-01	2021-12-31
Förvaltningen ska genomföra en översyn av kundundersökningarna.	2021-01-01	2021-04-30
Förvaltningen ska genomföra en översyn om eventuell möjlighet till webbformulär för Kontaktcenter kopplat till ärendehanteringssystemet.	2021-01-01	2021-12-31
Förvaltningen ska genomföra ett projekt som avser att införa samtliga verksamhetsområden i ärendehanteringssystemet.	2021-01-01	2021-12-31
Förvaltningen ska genomföra handlingsplan för marknadsföring.	2021-01-01	2021-08-31
Förvaltningen ska införa ett nytt gemensamt ärendehanteringssystem.	2021-01-01	2021-04-30
Förvaltningen ska mäta effektmål gällande införande av nytt ärendehanteringssystem.	2021-06-01	2021-09-30
Förvaltningen ska se över ärendeflöden internt samt interna gränssnitt för de ärenden som sker mellan verksamhetsområdena.	2021-01-01	2021-12-31
Förvaltningen ska sätta effektmål gällande införande av nytt ärendehanteringssystem för verksamhetsområdena rekrytering, lokalplanering, upphandling och inköp och administrativa avdelningen.	2021-07-01	2021-09-30
Förvaltningen ska ta fram nyckeltal och indikatorer för att mäta förvaltningens produktivitet, kvalitet men även för att mäta effektiviseringsvinster.	2021-01-01	2021-08-31
Förvaltningens ska utreda förutsättningar och möjligheter för automatisering av faktureringsprocess	2021-01-01	2021-08-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Nämnden ska tillsammans med kommunstyrelsen och berörda nämnder genomföra en upphandling av ny lösning för kommunikationstjänster gällande kontaktcenterplattform inom staden.	2021-01-01	2021-12-31

Nämndmål:

Servicenämnden optimerar och utvecklar stadens gemensamma inköp för framtiden

Förväntat resultat

Upphandlingarna präglas av hög kvalitet och hållbara villkor. Upphandlingar genomförs effektivt och ändamålsenligt för att optimera och förbättra försörjning av varor och tjänster för kommunkoncernen. Genom ökat nyttjande av e-handel effektiviseras och utvecklas inköpsverksamheten.

Kommentar

Offentlig upphandling kan med fördel användas som ett verktyg för att pröva nya lösningar och utveckla stadens verksamheter. Upphandling och inköp, i samarbete med stadsledningskontoret, fortsätter arbetet med att utveckla kategoribaserad inköpsstyrning.

Förvaltningen ansvarar för de tre inköpskategorierna, livsmedel och måltider, el samt inredning. Gällande el, hanterar förvaltningen all handel för hela kommunkoncernen i enlighet med beslutad elhandelspolicy.

Genom att tillhandahålla utbildning, stöd och support inom upphandling och inköp bidrar förvaltningen till att utveckla inköpsarbetet inom hela kommunkoncernen. Upphandling och inköp ska, i samarbete med stadsledningskontoret, fortsätta bidra till en ökad e-handel med stadens leverantörer samt prioritera stöd och inriktning i upphandlingsarbetet.

En viktig del i inköpsarbetet är avtalsuppföljning. Arbetet med att utveckla den systematiska avtalsuppföljningen fortsätter, för att kontrollera att ingångna avtal efterlevs och att stadens verksamheter får den leverans som efterfrågas.

En förutsättning för ett bra upphandlingsarbete är marknadsanalyser. Det ger en förståelse till de olika marknadernas förutsättningar att svara upp mot stadens behov. Utifrån analyserna kan olika alternativ övervägas för paketering och uppdelning av de olika centralupphandlingsområdena för att underlätta för fler leverantörer att lämna anbud i stadens upphandlingar samt utröna möjligheterna för innovationsupphandling.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen kommer att erbjuda ett utökat utbud av utbildningar avseende inköp och upphandling.	2021-01-01	2021-12-31

Nämndmål:

Servicenämnden är en attraktiv arbetsgivare med en effektiv och ändamålsenlig organisation.

Förväntat resultat

Förvaltningens medarbetare har tydliga krav och förväntningar för att nå både egna och organisationens mål. Förvaltningen bedriver ett aktivt arbetsmiljöarbete och har verktyg för förändringsledning. Förvaltningen tillämpar ett strukturerat arbetssätt för kompetensutveckling och ledarskapet främjar en kultur av förändring och nytänkande där medarbetarna är delaktiga i utvecklingsarbetet.

Kommentar

Nämndens roll som arbetsgivare innefattar att ansvaret för att medarbetarna ska erbjudas goda arbetsvillkor och en bra arbetsmiljö. Arbetsklimatet ska kännetecknas av öppenhet, respekt och en vilja att förstå andras perspektiv.

Sjukfrånvaron ska analyseras regelbundet och åtgärder ska vidtas vid behov i syfte att sänka den längre sjukfrånvaron och ha ett aktivt arbete med tidiga signaler på ohälsa.

En väl fungerande intern kommunikation är viktig för ett gott arbetsklimate och för att förvaltningen ska kunna rekrytera och behålla kompetenta medarbetare. Kulturen på arbetsplatsen ska genomsyras av värdegrunden KÖRA och alla kontakter ska präglas av ett gott bemötande. Ledarskapet ska utmärkas av kommunikation, tillit och mod och stimulera till delaktighet och nytänkande. Medarbetarna ska involveras i dialog och uppleva att de har möjlighet att bidra till verksamhetsutvecklingen.

Förvaltningen kommer att fortsätta att utveckla arbetet för ett gott och effektivt kundbemötande. Efter analyser av de större verksamheternas behov, med stöd av extern leverantör, kommer strategier att tas fram för utbildning och coaching för förvaltningens medarbetare utifrån roll och uppdrag. Coaching av förvaltningens medarbetare sker i ett nytt koncept med extern leverantör och inom vissa avdelningar finns en målbild att utbilda interna coacher för att säkerställa en utveckling för ett effektivt kundbemötande i vardagen.

Som en del i introduktionen fortsätter verksamhetsområde rekrytering med en utvecklad utbildning för alla nyanställda med fokus på jämställdhet och normkritik. Utbildningen är ett komplement till bemötandeutbildning. Normkritik handlar om att synliggöra, kritisera och förändra strukturer, sociala och språkliga normer som begränsar livet för både våra kunder och medarbetare.

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. Samtliga medarbetare ska vara delaktiga i att kontinuerligt utvärdera arbetssätt och ges möjlighet att föreslå förbättringar. Förvaltningens olika uppdrag har många gemensamma utmaningar och det är avgörande för den framtida utvecklingen att det interna lärandet ökar. Ett samordnat arbete med tydliga strukturer ska öka förutsättningarna för effektiva lösningar.

Flera förändringar kommer att genomföras inom förvaltningen under året. Utvecklingen av aktivitetsbaserat arbetssätt, införande av E-dok samt ett gemensamt ärendehanteringssystem

kommer att innebära en hög förändringstakt för alla chefer och medarbetare. De förändringar som kommer att genomföras ska också involvera medarbetarna och skapa en känsla av delaktighet. Att leda i förändring ställer stora krav på kommunikativ kompetens, att kunna lyssna och skapa motivation. En plan för att erbjuda chefer utveckling kring förändringsledning ska tas fram, samt fortsatt utvärdering av ledarskapet gentemot ledarskapsidén ska genomföras.

En kompetensförsörjningsplan finns framtagen där även behovet av ökad digital mognad för att möta framtidens behov finns formulerad. Förvaltningen kommer att erbjuda och genomföra vissa förvaltningsgemensamma utbildningsinsatser i syfte att möta de förändringar förvaltningen står inför.

En ny och viktig del av medarbetarnas arbetsmiljö är att utföra sina arbetsuppgifter och möten digitalt. För att säkerställa en god arbetsmiljö är det av stor vikt att de digitala förutsättningarna finns med fungerande teknik som inte skapar frustration och stress. Detta kommer att ha ett särskilt fokus under året i det systematiska arbetsmiljöarbetet. Aktiviteter för att öka kompetensen i användandet av våra digitala verktyg kommer att genomföras, samt en översyn kring behov av utveckling av de tekniska förutsättningarna som förvaltningen själv har rådighet över.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska utifrån kompetensutvecklingsplan för 2021 genomföra utvecklingsinsatser för chefer och medarbetare i syfte att nå de långsiktiga målen i kompetensförsörjningsplanen.	2021-01-01	2021-12-31
Förvaltningen ska utvärdera ledarskapet mot ledarskapsidén och genomföra aktiviteter som stärker cheferna i förändringsledning	2021-01-01	2021-12-31

Redovisning 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 resultatenhet. Vidare biläggs förslag till prislista för nämndens tjänster.

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 har uppdraget utveckla och effektivisera stadens administration. Historiskt sett har utvecklingsinsatser finansierats av förvaltningens resultatfond bestående av tidigare års överskott. Syftet med utvecklingsinsatserna är att minska förvaltningens kostnader på sikt men utmaningen är att samma budgetår finansiera insatsen och få motsvarande kostnadsminskningar. Ingående resultatfond 2020 uppgick till 3,3 mnkr

Serviceförvaltningen ska vara en flexibel organisation som ska kunna utföra nya uppdrag med

kort varsel vilket ställer särskilda krav. De ekonomiska förutsättningarna kan ändras under budgetåret beroende på förändringar i volymer och efterfrågan på förvaltningens tjänster.

De totala kostnaderna för året 2021 är beräknade till 258,9 mnkr. Kostnaderna finansieras dels genom försäljningsintäkter (256,2 mnkr) och dels genom resultatfonden (2,7 mnkr). Försäljningsintäkterna är reglerade i avtal mellan Servicenämnden och respektive övrig nämnd. I avtalen framgår de tjänster som omfattas samt priserna för dessa.

Personalomkostnadspålägget 2021 är oförändrad jämfört med 2020 och är 41,5%.

Serviceförvaltningen hyr idag kontorslokaler på Palmfeltsvägen i Johanneshov. Förhandlingar om hyresnivåer och om att minska förhyrningsyta pågår. I hyresvärdens första utkast i förhandlingen är hyran rabatterad 2021 och hamnar på samma nivå som 2020. Vid sidan av förhandlingarna pågår även ett lokalprojekt för att ytterligare anpassa verksamheten till lokalerna. Strävan är att få en mer aktivitetsbaserad lokal.

Budget per verksamhet

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

Verksamhet	Kostnader	Intäkter	Netto
Nämnd och administration	56,6	0,0	- 56,6
Lön och Pension	41,6	52,6	11,0
Upphandling och inköp	39,6	47,4	7,8
Ekonomi	57,8	75,5	17,7
Kontaktcenter	41,0	54,9	13,9
Rekrytering	11,5	14,0	2,5
Lokalplanering	9,6	11,8	2,2
Finansiella kostnader	1,2	0,0	-1,2
Summa	258,9	256,2	-2,7
Resultatfond	-2,7	0,0	2,7
Resultat efter disposition	256,2	256,2	0,0

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

Ekonomiska förändringar mellan åren 2019-2021

Ekonomiskt utfall	År 2019 (bokslut)	År 2020 (prognos)	År 2021 (budget)
Kostnader	262,6	258,9	258,9
Intäkter	255,1	257,1	256,2
Resultat före disposition	-7,5	-1,8	-2,7

Minskningen av kostnaderna mellan 2019 och 2021 är ett resultat av förvaltningens effektiviseringar. Den digitala utvecklingen och främst utvecklingen av ekonomisystemet Agresso medför ett minskat personalbehov 2021.

Investeringar

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

Försäljningar av anläggningstillgångar

Resultatenheter

Servicenämnden är definierad som en resultatenhet. År 2021 planerar nämnden att genomföra strategiska satsningar där medel om 2,7 mnkr tas från ingående resultatfond. De strategiska satsningarna innehåller bl.a. nytt ärendehanteringssystem samt avveckling av KCH.

Verksamhetsprojekt (driftprojekt)

Budgetjusteringar

Omslutningsförändringar

Omslutningen om 256,2 mnkr är beräknad utifrån köp och försäljningar mellan servicenämnden och stadens nämnder och bolag (se bilaga 1).

Medel för lokaländamål

Övriga ekonomiska redovisningar

Särskilda redovisningar

Agenda 2030

Kommunstyrelsen har utsett målsvariga nämnder för de 17 olika målen i Agenda 2030. Servicenämnden är inte utsedd. Stadens prioriterade områden för hållbarhetsarbetet är ökad jämställdhet, öka den sociala inkluderingen, minskad ojämlikhet och minskad klimatpåverkan.

Förvaltningen ser främst möjligheter att skapa goda förutsättningar för minskad klimatpåverkan. Genom att uppfylla kraven i stadens miljöprogram bidrar förvaltningen till de globala om hållbar konsumtion och produktion samt bekämpa klimatförändringarna.

Servicenämnden ska genom de centrala ramavtalen ge goda förutsättningar för stadens verksamheter att nå sina mål om ekologisk kostproduktion samt giftfri verksamhet. De centrala ramavtalen bidrar även till minskad klimatpåverkan från konsumtionen.

Målet om ett fossilfritt och klimatpositivt Stockholm bidrar särskilt till de globala målen nummer 7 Hållbar energi för alla, nummer 12 Hållbar konsumtion och produktion samt nummer 13 Bekämpa klimatförändringarna.

Förvaltningen bidrar till mål nummer 10 om minskad ojämlikhet. Ett jämlikt samhälle bygger på principen om allas lika rättigheter och möjligheter och genom förvaltningen får invånare

lättillgänglig service och information gällande i frågor gällande god man, förvaltare och förmyndare. Förvaltningen erbjuder information till familjer, anhöriga eller andra intressenter om vilka insatser staden kan erbjuda för den med funktionsnedsättning.

Beställningscentralen för persontransporter skapar förutsättningar för att bibehålla eller öka aktivitet, delaktighet eller självständighet för invånare med en viss typ av biståndsbeslut. Stadens alla beställningar av persontransporter hanteras av förvaltningen.

Förvaltningen bidrar även till att öka den sociala inkluderingen genom att sysselsättningsbefrämjande krav ställs i upphandlingar.

Förvaltningen arbetar aktivt med jämställdhetsintegrering genom att säkerställa att samtliga medarbetare i början av sin anställning genomgår förvaltningens interna jämställdhetsintegreringsutbildning. Därigenom säkerställs att samtliga medarbetare medvetandegjorts av vikten av att ständigt beakta dessa frågor i det dagliga arbetet och i mötet med invånarna. Inför den årliga löneöversynen görs en kartläggning och analys av löneläget inom förvaltningen i syfte att fånga upp eventuella ojämlikheter i lönesättning mellan män och kvinnor. Vid nyanställningar används genomgående en kompetensbaserad rekrytering, vilket säkerställer att val av kandidater och anställning sker oaktat kön. På så sätt bidrar förvaltningen till mål nummer 5 om jämställdhet.

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.

Omvärldsbevakning och analys är nödvändigt för att förstå vad som påverkar förutsättningarna att leda och styra. Ökad digitalisering ställer krav på utveckling och förnyelse och förvaltningen ska ta tillvara digitaliseringens möjligheter och 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.

Förvaltningens verksamhetsområden ska arbeta med att utveckla och förbättra sina processer och verksamheter. Beslut om digitalisering ska vara affärsmässigt motiverade i förhållande till nytta för kunder och medarbetare, kostnader och effektivisering. Genom stadens program för kvalitetsutveckling säkerställs ett systematiskt och strukturerat arbetssätt för att få till stånd en ständig utveckling och förbättring av stadens verksamheter.

För att steg mot ökad måluppfyllelse avseende ändamålsenlig organisation och tillvarata och fånga förbättringsförslag över verksamhetsområdesgränserna startas ett taktiskt utvecklingsforum. Deltar gör en representant från varje verksamhetsområde. Syftet med grupperingen är att öka delaktighet, transparens och involvering avseende utvecklingsfrågor på flera nivåer samt för att skapa samverkansform för medarbetare så att expertkompetens kommer till sin rätt.

Under 2020 har Stockholm stad lämnat förvaltningsmodell F-guide och tecknat licens för PM3 som nu är stadens modell för förvaltning av it-stöd. I samband med införande av ärendehanteringssystem blir förvaltningen ägare av eget systemstöd och förväntas då arbeta

enligt PM3. För att utveckla gemensam styr- och samverkansmodell genomförs därför ett arbete under 2021 vars syfte är att aktivera förvaltningsobjektet *ärendehanteringssystem*. Att arbeta i enlighet med principerna för PM3 kommer att skapa förutsättningar för att säkerställa verksamhetsnytta, struktur för samverkan och samarbete och kostnadskontroll. Vidare är syftet att förvaltningen får en gemensam struktur och förståelse för hur ”vi” bedriver förvaltning och utveckling och ge ytterligare förutsättningar för ett systematiskt arbetsätt för verksamhetsutveckling med IT.

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 arbetsätt *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 arbetar 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 arbetsätt. Arbetet med förbättringsförslag hanteras i esmaker och är en stående punkt på verksamhetsområdets arbetsplatsträffar och ledningsmöten.

Verksamhetsområde rekrytering arbetar med semistrukturerad erfarenhetsdelning 8-10 ggr/år då medarbetarna i mindre grupper lyfter erfarenheter och diskuterar gemensamt bestämda teman för att främja verksamhetsutveckling och kompetensutveckling. Samtliga medarbetare besvarar en reflektionsenkät efter varje utfört uppdrag. Detta resultat ackumuleras och används för att identifiera förbättringar och kompetensutvecklingsbehov såväl individuellt som på grupp nivå. Löpande kund- och kandidatenkäter skickas ut efter varje utfört uppdrag till rekryterande chef och den kandidat som fick arbetet. Resultaten följs upp löpande på grupp nivå och individuellt och bidrar till kontinuerliga förbättringar.

Verksamhetsområde upphandling och inköp följer upp all utbildning och alla upphandlingsuppdrag som genomförs samt alla genomförda utbildningar inom inköp.

Verksamheterna uppmuntras att delta i stadens kvalitetsutmärkelse samt arbeta för att visa upp, aktivt söka och lära av goda exempel i andra verksamheter. Förvaltningen har två verksamhetsområde som har för avsikt att delta i kvalitetsutmärkelsen 2021.

Intern kontroll

Förvaltningen har ett system för intern kontroll som beskriver de olika delarna och de olika rollerna i den interna kontrollen. Genom systematiska kontroller säkerställs att förvaltningen bedriver ett arbete i enlighet med regler och riktlinjer för att uppnå de beslutade mål som styr förvaltningens arbete. Arbetet med intern kontroll pågår ständigt i verksamheten,

dokumenteras och följs upp i samband med tertialrapport 2.

Väsentliga processer är identifierade och åtgärder för att undvika oönskade händelser beskrivs i förvaltningens väsentlighets- och riskanalys. Vissa processer ska särskilt beaktas och förs också in i internkontrollplanen. Under året ska förvaltningen arbeta vidare med att säkerställa att förvaltningen bedriver ett systematiskt informationssäkerhetsarbete och att personuppgifter hanteras i enlighet med dataskyddsförordningen. Därutöver att förvaltningen säkerställer att debiteringsunderlag på ett tydligt sätt ligger som underlag till fakturering av tjänster och att åtgärder för att minimera risk för oegentligheter och förtroendskadlighet är vidtagna. Detta för att nämna några av de processer som identifierats i analysarbetet.

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. I och med införandet av det stadsgemensamma ärendehanteringssystemet E-dok kommer förvaltningen rutiner för att ta tillvara kundernas synpunkter att vidareutvecklas