

Handläggare
Anne-Sofie Ohlsson
Telefon: 08-50811500

Till
Servicenämnden 2018-04-17

Underlag för budget 2019 med inriktning för 2020 och 2021

Förvaltningens förslag till beslut

Servicenämnden godkänner budgetunderlaget för 2019 med inriktning för 2020 och 2021 och överlämnar ärendet till kommunstyrelsen.

Anna-Karin Sandén
T.f. förvaltningschef

Sammanfattning

Nämnden ska genom kontaktcenter erbjuda lättillgänglig, likvärdig och kvalificerad service gällande exempelvis omsorgsverksamhet och skola. Det finns skäl att fortsätta arbetet med hur stadens service till medborgarna kan bli mer lättillgänglig och likvärdig och vilken roll kontaktcenter kan ha som ”en väg in” för de olika verksamhetsområdena. Frågan om utökad och förtydligad delegation gällande kontaktcentertjänster för de sociala ansvarsområdena bör utredas vidare i samarbete med stadsledningskontoret och representanter för stadsdelsförvaltningarna.

Nämnden ska vidareutveckla användandet av miljökrav i upphandlingarna genom att mer kompetens tillförs såväl arbetet med kravställande som med avtalsuppföljningen. Rutiner för årlig uppföljning av kemikalier är utarbetade och införs successivt inom flera avtalsområden. Nämndens elhandelsorganisation har som ansvar att förvalta stadens inköpsportfölj. Under planperioden fortsätter arbetet med att säkerställa att stadens abonnemang ansluts till det centrala avtalet. Vidare kommer elhandelsorganisationen samarbeta med solenergiproducerande bolag så att den el som produceras utöver det egna behovet tillvaratas.

Under hösten 2017 har nämnden prövat automatisering av administrativa processer genom användning av mjukvarurobotar, s.k. RPA-teknik. Nämnden avser att fortsätta arbetet med robotisering. Detta arbete ska bland annat utmynna i en strategi och en plan för hur det framtida robotiseringsarbetet ska organiseras och förvaltas. Om det egna arbetet når de mål som sätts upp kan stöd i processutveckling och automatisering med stöd av mjukvarurobotar, på sikt vara en ny tjänst som nämnden kan erbjuda förvaltningar och bolag.

Det framtida arbetet med digitalisering och robotisering kommer att medföra förändrade arbetssätt och kompetensbehov inom exempelvis lön och pension och ekonomiadministrationen. Det ger också möjlighet att utveckla de tjänster som idag erbjuds.

Nämnden menar att det finns anledning att överväga om stadens organisation för pensionsadministration skulle kunna utvecklas genom att man ser över möjligheten till en gemensam administration och organisatorisk placering.

Nämndens ekonomiverksamhet planerar att under perioden fortsätta arbetet med tjänsteutveckling tillsammans med stadens bolag. Detta för att kunna erbjuda även bolagen attraktiva, kostnadseffektiva ekonomiadministrativa tjänster.

Verksamhetsområde HR-service uppdrag är att erbjuda stadens chefer effektiva och kvalificerade rekryteringstjänster. Verksamheten fortsätter att utvecklas och förväntas utvidgas under planperioden med målet att fler rekryteringar inom staden ska genomföras med stöd av HR-service.

Verksamhetsområde lokalplanering är på uppdrag av stadsledningskontoret systemförvaltare för stadens lokaladministrativa system LOIS. Nämnden menar att det bör övervägas om ansvaret för att lägga in och hantera hyresavtalen i systemet ska övergå till service-nämnden. Vidare beslöt kommunfullmäktige i budget för 2018 att inrätta en stadsgemensam hyresförhandlingsfunktion på service-nämnden. I det sammanhanget är det en viktig strategisk fråga att utreda hur stadens organisation och struktur i lokalfrågor kan förändras.

Nämnden bedömer att rekryteringsbehovet kommer vara relativt stort under planperioden. Nämnden har identifierat kompetenser som är kritiska för verksamheten och där konkurrensen på arbetsmarknaden är stor. Det gäller till exempel upphandlare, avtalsförval-

tare, redovisningsekonomer och systemförvaltare inom ekonomiadministrationen.

Ärendets beredning

Tjänsteutlåtandet har utarbetats inom staben i samarbete med verksamhetsområdena. Ärendet har behandlats på förvaltningsgruppen 2018-04-10.

Bakgrund

Enligt kommunallagen ska kommunens budget innehålla en plan för ekonomin för en period av tre år. Budgetåret ska alltid utgöra periodens första år. Utgångspunkt för nämndernas arbete med budgetunderlagen är beslutad plan för 2019 i kommunfullmäktiges budget för år 2018 med inriktning på åren 2020 och 2021. Till ärendet hör nämndens lokalförsörjningsplan i bilaga 1. Därutöver redovisas sifferuppgifter i blanketter enligt stadsledningskontorets anvisningar.

Inledning

Ett Stockholm för alla är inriktningen för stadens utveckling. Staden ska sträva efter social, ekologisk, ekonomisk och demokratisk hållbarhet vilket återspeglar kommunfullmäktiges fyra inriktningsmål för mandatperioden.

Nedan redovisas nämndens strategiska satsningar för att bidra till att uppfylla kommunfullmäktiges mål. Vidare beskrivs faktorer som är av betydelse för utvecklingen av arbetet med att effektivisera stadens administration inom ramen för nämndens verksamhetsansvar.

Kommunfullmäktiges inriktningsmål

Ett Stockholm som håller samman

Nämnden ska genom kontaktcenter erbjuda lättillgänglig, likvärdig och kvalificerad service gällande exempelvis omsorgsverksamhet och skola. Servicen ska anpassas på så sätt att den svarar mot olika medborgares behov och förutsättningar.

- Stadsdelsnämnderna har olika förutsättningar, organisation och arbetssätt vilket kan innebära olika möjlighet till service beroende på i vilken del av staden medborgaren bor. Det finns därmed skäl att fortsätta arbetet med hur stadens service till medborgarna kan bli mer lättillgänglig och likvärdig. Det bör i det sammanhanget övervägas vilken roll kontaktcenter kan ha som ”en väg in” för de olika verksamhetsområdena. I samband med förnyelsearbetet gällande de sociala systemen och översynen av processerna för dessa områden är det viktigt att tänka in de möjligheter som kontaktcenter kan erbjuda för att ge likvärdig service inom äldreomsorgsområdet, funktionsnedsättning, socialpsykiatri och

socialtjänst.

- För att ge förutsättningar för att kontaktcenter ska kunna avlasta stadsdelsförvaltningarna och ge mer lättillgänglig service till medborgarna bör frågan om utökad och förtydligad delegation gällande kontaktcentertjänster för de sociala ansvarsområdena utredas vidare i samarbete med stadsledningskontoret och representanter för stadsdelsförvaltningarna.

Ett klimatsmart Stockholm

Servicenämnden ska i samband med upphandlingar bidra till en hållbar utveckling för staden och därmed verka för en minskning av klimatpåverkande utsläpp, hållbara transporter, en giftfri miljö samt en miljövänlig livsstil inom staden med mera.

- Nämnden ska vidareutveckla användandet av miljökrav i upphandlingarna genom att mer kompetens tillförs såväl arbetet med kravställande som med avtalsuppföljningen. Detta utvecklingsarbete sker i ett nära samarbete med Kemikaliecenter, Miljöbilar och Energicentrum inom miljönämndens organisation. Rutiner för årlig uppföljning av kemikalier är utarbetade och införs successivt inom fler avtalsområden.

Nämndens elhandelsorganisation har som ansvar att förvalta stadens inköpsportfölj. Under planperioden fortsätter arbetet med att säkerställa att stadens, inkluderande bolagens, abonnemang ansluts till det centrala avtalet som avser elkraft som till 100 %

producerats från förnybara energikällor. Vidare kommer elhandelsorganisationen samarbeta med solenergiproducerande bolag så att den el som produceras utöver det egna behovet tillvaratas. Därutöver kommer organisationen att hantera administrationen av de elcertifikat som denna verksamhet bidrar med.

Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

Servicenämnden ska, inom ramen för sitt verksamhetsansvar, fortsätta att under perioden arbeta vidare med att effektivisera stadens verksamhetsstödjande och administrativa funktioner. Här strävar nämnden efter att säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Förutsättningar ska därmed ges för stadens verksamheter att vara kostnadseffektiva och kunna fokusera på sina kärnuppdrag.

Ledande principer för vilka tjänster som bör samordnas inom nämnden är att detta leder till effektivisering, avlastning för stadens chefer och/eller att nämnden genom samordning kan fungera som en garant för en likvärdig och rättssäker hantering inom staden. Verksamheterna ska arbeta nära kunderna och tjänsterna ska utvecklas i ett nära samarbete.

Servicekommitténs priser ska fortsätta att utvecklas under planperioden i syfte att dels öka transparens och förståelse för vad kunderna betalar för, dels för att fortsätta att använda prissättningen som ett styrmedel för staden. Härmed förstås att priserna ska kunna styra mot önskade beteenden som även bidrar till ökad kostnadseffektivitet för staden.

Under hösten 2017 har nämnden prövat automatisering av administrativa processer genom användning av mjukvarurobotar, s.k. RPA-teknik. En mindre projekt, en Proof of Concept har genomförts framgångsrikt. Erfarenheterna visar att tekniken är väl lämpad att använda inom nämndens verksamhet och ger förutsättningar för ökad effektivisering och kvalitetssäkring av tjänsterna.

- Nämnden avser att fortsätta arbetet med robotisering. Detta arbete ska bland annat utmynna i en strategi och en plan för hur det framtida robotiseringsarbetet ska organiseras och förvaltas. Däri ingår att identifiera kompetensbehov och en bedömning av resursbehov. Det fortsatta arbetet ska även omfatta mer konkreta insatser, som att ett antal processer ska robotiseras och vara produktionsfärdiga vid ingången till planperioden. Målsättningen är att nämnden på några års sikt ska ha egen kompetens för att fortsätta arbetet med automatisering av processer med hjälp av mjukvarurobotar.
- Servicekommittén är först i staden med att introducera robotisering som verktyg. Därmed kommer ett viktigt kunskapskapital att byggas upp. Om det egna arbetet når ovanstående målsättning kan stöd i processutveckling och automatisering med stöd av mjukvarurobotar, på sikt vara en ny tjänst som nämnden kan erbjuda förvaltningar och bolag.
- Nämnden avser även att ta fram en strategi för digitaliseringsarbetet i stort. Den kommer att bland annat omfatta överväganden om framtida behov av kompetens och resurser för ett framgångsrikt digitaliseringsarbete.

Lön och pension

Verksamhetsområde lön och pension kommer att effektiviseras genom en ökad digital hantering av löneunderlag samt utveckling av elektronisk signatur och andra funktioner. Utvecklingen framöver inom lön innebär att rollen som löneadministratör kommer att förändras till att bli mer konsultativ. Det medför behov av förändrad kompetens och rollen behöver ses över och utvecklas.

- Den framtida utvecklingen skapar förutsättningar för att vidareutveckla stödtjänster till chefer och assistenter gällande löne-rapportering. Det kan exempelvis avse utbildningsinsatser som syftar till mer korrekt lönehantering, färre löneskulder och rättningar.
- I likhet med andra arbetsgivare i Sverige är staden skyldig

att leverera information om sina arbetsplatser till Statistiska Centralbyråns företagsdatabas (SCB). Databasen är det underlag som används för statistik över förändringar som gäller kommande behov och förskjutningar mellan verksamhetsområden i arbetskraften. Många, inte minst staden själv, är beroende av dessa underlag för sin planering. Staden har med andra ord, förutom lagstadgad skyldighet att leverera underlag, också ett stort eget intresse av att inlevererade uppgifter är korrekta. Administrationen kring rapportering av arbetsställeinformation till SCB förväntas att effektiviseras genom möjlighet till digital hantering av information från förvaltningarna till SCB.

- Det finns anledning att överväga om stadens organisation för pensionsadministration, som idag är uppdelad i en strategisk och en operativ enhet, skulle kunna utvecklas genom att man ser över möjligheten till en gemensam administration och organisatorisk placering.

Ekonomi

Verksamhetsområde ekonomi kommer påverkas av en ökad digitalisering då nämndens egen satsning på robotisering av rutinmässiga arbetsuppgifter fortsätter. Samtidigt pågår arbete med digitalisering inom ramen för ekonomisystemet Agresso där ett versionsbyte påbörjas 2018 med genomförande 2019. Nya funktioner i ekonomisystemet kommer införas under 2019 och 2020 med syfte att ytterligare förenkla och automatisera hanteringen. På sikt kommer detta innebära att arbetssätt och bemanning påverkas.

- Ekonomiverksamheten kommer under perioden fortsätta arbetet med tjänsteutveckling tillsammans med stadens bolag. Detta för att kunna erbjuda även bolagen attraktiva, kostnadseffektiva ekonomiadministrativa tjänster. Hur stor efterfrågan på dessa tjänster kommer att vara under planperioden är i nuläget svårt att bedöma.
- Nämnden erbjuder idag rekvirering av AMS-bidrag som en tilläggstjänst. Denna tjänst och även rekvirering/återsökning av andra statsbidrag som t.ex., kostnader för gode män, asyl inom förskola och återsök av mjölkbidrag är några exempel på tjänster som skulle kunna samordnas i staden för att effektivisera och skapa en likvärdig hantering. En sådan samordning av tjänster skulle kunna hanteras av servicenämnden eller annan lämplig nämnd i staden beroende på typ av bidrag.

HR-service

Verksamhetsområde HR-service uppdrag är att erbjuda stadens chefer effektiva och kvalificerade rekryteringstjänster. Verksamheten fortsätter att utvecklas och förväntas utvidgas under planperioden med målet att fler rekryteringar inom staden ska genomföras med

stöd av HR-service. Förhoppningen är att fler av stadens bolag på sikt ska anlita HR-service vilket innebär att samtliga stadens rekryterande chefer har möjlighet att få stöd i sina rekryteringar. Mot bakgrund av stadens stora behov av kompetensförsörjning och en arbetsmarknad som har stor efterfrågan på kvalificerade kandidater har HR-service en viktig roll i att bidra till att staden har en i alla delar kompetensbaserad rekrytering.

Upphandling och inköp

Servicenämnden har en viktig strategisk roll i stadens inköps- och upphandlingsverksamhet. Projekt Vinst innebär att nya systemstöd samt nytt kategoribaserat arbetssätt införs vilket kommer att påverka verksamhetsområde upphandling och inköp. Organisation, resurser/bemanning och kompetens kommer att anpassas till hur uppdrag och roller kommer att se ut. Det nya arbetssättet kräver tydlighet i struktur och ansvarsfördelning inom staden samt i val av finansieringsmodell.

- Efterfrågan på operativt stöd från servicenämnden i enskilda nämnders upphandlingar förväntas öka, liksom behovet av att servicenämnden samordnar och initierar gemensamma upphandlingar inom olika områden där flera nämnder har ett likartat behov. Rekrytering av upphandlare och avtalsförvaltare är kritiska faktorer för att möta förvaltningarnas och bolagens behov.

Lokalplanering

Verksamhetsområde lokalplanering är på uppdrag av stadsledningskontoret systemförvaltare för stadens lokaladministrativa system LOIS och svarar även för utbildningsinsatser. Idag svarar respektive nämnd för att själva lägga in hyresavtal i systemet. Det har fått till följd att kvaliteten på informationen i systemet är varierande. Många handläggare är sällananvändare och ensamma om sin arbetsuppgift på sin förvaltning vilket också gör hanteringen sårbar.

- Det bör övervägas om ansvaret för att lägga in och hantera hyresavtalen i systemet ska övergå till servicenämnden. Det ligger i linje med de principer som finns för samordning av uppgifter hos servicenämnden och skulle sannolikt både effektivisera hanteringen och öka kvaliteten på data.
- Servicenämnden erbjuder konsulttjänster inom lokalplanering som syftar till att effektivisera stadens administration, bland annat genom att stärka staden som beställare av lokaler och i rollen som hyresgäst. Det finns inom detta område en efterfrågan av olika funktionsprogram. Lokalplanering har tagit fram flera sådana på uppdrag av stadsledningskontoret och andra förvaltningar inom olika områden. Liknande program kan tas fram för andra verksamheter som exempelvis administrativa lokaler.

en stadsgemensam hyresförhandlingsfunktion på servicenämnden på uppdrag av kommunstyrelsen. Fastighetsnämnden har uppdrag som tangerar detta uppdrag. Det är angeläget att tydliggöra såväl fastighetsnämndens som servicenämndens ansvar i detta avseende.

- Det är en viktig strategisk fråga att utreda hur stadens organisation och struktur kan förändras för att säkerställa såväl långsiktig och strategisk lokalförsörjning som hög beställarkompetens och låga kostnader för kommunkoncernen sammantaget. En sådan utredning bör även behandla lokalernas påverkan på verksamhetens kostnader. Målet bör vara att de sammantagna kostnaderna inte blir onödigt höga.

Ett demokratiskt hållbart Stockholm

Nämndens upphandlingsverksamhet ska vid upphandlingar verka för att arbetsrättsliga villkor och sociala krav ställs när detta är motiverat. Detta när det finns risk att grundläggande ansvarstagande inte iakttas inom det aktuella upphandlingsområdet, exempelvis vad gäller anställdas rättigheter.

Servicenämnden har under de senaste åren haft ett stort behov av att rekrytera nya medarbetare. Det har varit knutet dels till pensionsavgångar och dels till att uppdragen ökat i omfattning vilket inneburit behov av personalförstärkningar. En annan orsak är att nämndens medarbetare inom flera verksamhetsområden är attraktiva för stadens förvaltningar. Mot bakgrund av att nämnden bedömer att ovanstående består så kommer rekryteringsbehovet vara relativt stort under planperioden.

- Nämnden har identifierat kompetenser som är kritiska för verksamheten och där konkurrensen på arbetsmarknaden är stor. Det gäller till exempel upphandlare, avtalsförvaltare, redovisnings-ekonomer och systemförvaltare inom ekonomiadministrationen.
- De ovan beskrivna utmaningarna i form av ett stort rekryteringsbehov och stor konkurrens om kompetenta medarbetare gör att nämnden arbetar aktivt med successionsplanering. Det omfattar bland annat att medverka på utbildningsinstituts och högskolors arbetsmarknadsdagar, erbjuda studenter sommarjobb, erbjuda praktikplatser för studenter och att eftersträva interna karriärvägar inom verksamhetsområdena.
- De långsiktiga åtgärderna för att fylla kompetensgap kommer bland annat omfatta att kontinuerligt följa och göra konsekvensanalyser av förändringar till följd av verksamhetsutveckling och digitalisering. Det arbetet konkretiseras sedan inför varje års verksamhetsplanering där det ingår att planera för kompetensutveckling, förändrade roller och innehåll i arbetet.

snittlig nivå om ca 6,6 %. Som tidigare konstaterats ligger korttidsfrånvaron på en stabil nivå om 2,2 %. Det är långtidsfrånvaron som står för den större delen av sjukfrånvaron. I många fall avser det personer med långvariga konstaterade sjukdomsbilder där arbetsgivaren har små möjligheter att påverka återkomsten i arbete. Arbete med analyser och fortsatta insatser för att såväl förebygga sjukfrånvaro som att om möjligt rehabilitera tillbaka till arbete fortsätter under planperioden.

Nämnden avser att som ett led i jämställdhetsintegreringen fortsätta med de utbildningar i mänskliga rättigheter och jämställdhetsintegrering som startade under 2017. Det är ett sätt att skapa medvetenhet och intresse för frågorna. För att säkerställa att all rekrytering är kompetensbaserad använder nämnden själva HR-service i all rekrytering.

Nämndens verksamhetsområde

Nämndens strategiska frågor och verksamhetsområdenas frågor sammanfaller i huvudsak varför de redovisas under stadens inriktningsmål ovan.

Sammanfattande ekonomisk analys

Drift

Servicekommittén är en resultat enhet och all verksamhet är intäktfinansierad. Kommande år förväntas samtliga verksamheter öka i omfattning på grund av att stadens verksamheter förväntas att utvidgas under perioden. Bemanningen anpassas dock alltid med utgångspunkt från uppdragets omfattning.

Det är angeläget att nämnden ges tidig information om förändringar i stadens organisation så att samordning och planering av nämndens stadsgemensamma funktioner kan underlättas och tjänsterna anpassas till detta.

Investeringar

Behoven av nyanskaffning av maskiner och inventarier förväntas öka under den kommande treårsperioden. Investering i möbler med mera kommer att behöva göras för att täcka behov som uppstår i samband med utökning av antalet anställda.

Lokalförsörjningsplan

Kapacitetsbeskrivning

Servicekommitténs verksamhet är från april 2018 inrymd i i två lokaler på Palmfeltsvägen i Johanneshov på en yta som omfattar ca 5920 kvm vilket rymmer ca 380-400 arbetsplatser. Årskostnaden för lokalerna inklusive fastighetsskatt och drift uppgår till

12 856 tkr. Det innebär 16 kvm per administrativ arbetsplats. Årshyreskostnaden per administrativ arbetsplats uppgår till 29 170 kronor.

Avtalen sträcker sig till den 30 april 2020 med möjlighet till tre års förlängning.

Lokalerna är mycket flexibla och går att anpassa till förändrade behov. Under planperioden bedöms inte några förändringar i lokalbehovet vara aktuella.

Bilagor

1. Ekonomiblanketter