

Handläggare
Maria Wedenlid
Telefon: 08-508 118 37

Till
Servicenämnden

Verksamhetsplan 2020 för Servicenämnden

Förslag till beslut

Förslag till beslut

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

Anna-Karin Sandén
förvaltningschef

Innehållsförteckning

Inledning	4
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla	7
1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svensk-kunskaper är kort	7
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i	9
1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige	10
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet.....	11
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande	13
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt	13
2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv	14
2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov	15
2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet	15
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring	15
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö	16
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden	17
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	18
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	19
Uppföljning av ekonomi.....	26
Nämndens ekonomiska förutsättningar	26
Investeringar	28
Försäljningar av anläggningstillgångar	28
Resultatenheter	28
Verksamhetsprojekt (driftprojekt).....	28
Budgetjusteringar	28
Omslutningsförändringar.....	28
Medel för lokaländamål.....	28
Övriga ekonomiska redovisningar.....	28

Särskilda redovisningar	28
Agenda 2030	28
Systematiskt kvalitetsarbete	29
Övrigt.....	31

Bilagor

Bilaga 1: Bilaga 1 Blankettset

Bilaga 2: Servicenämndens system för intern kontroll 2020

Bilaga 3: Väsentlighets- och riskanalys, internkontrollplan 2020 uppdaterad

Bilaga 4: Kompetensförsörjningsplan 2020

Bilaga 5: Plan för upphandling 2020

Bilaga 6: Prislista 2020 Förvaltningar förslag 1.2 - Verksamhetsplan 2020

Bilaga 7: Prislista 2020 Bolag ver 1.0 - Verksamhetsplan 2020

Inledning

Verksamhetsplan för servicenämnden anger inriktningen för nämndens verksamhet under år 2020. Verksamhetsplanen utgår från kommunfullmäktiges budget för 2020 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 invånares frågor om stadens verksamheter och service. Genom att vara ett kompetenscentrum med såväl bred som djup kompetens inom verksamhetsområdena kan förvaltningen tillhandahålla stöd och service som möter kundernas och stadens behov.

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

Servicenämndens organisation

Enligt servicenämndens reglemente leds förvaltningen av förvaltningschefen som är ansvarig för verksamheten inför nämnden. Förvaltningen är organiserad i sju avdelningar varav sex är verksamhetsområden och en är intern administration. Fyra av verksamhetsområdena har uppdrag som i huvudsak är obligatoriska för stadens övriga nämnder, såsom lönehantering, fakturering, upphandling och Kontaktcenter. Inom Kontaktcenter ingår webbredaktionen. Två verksamhetsområden erbjuder frivilliga tjänster avseende rekrytering och lokalfrågor. Förvaltningschefen har även en stab med 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.

Verksamhetsområde Ekonomi

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

Verksamheten följer omvärldens förändringar inom ekonomiområdet och en ökad digitalisering kan minska kostnader, korta ledtid och öka andelen korrekta transaktioner. Att öka den digitala hanteringen är därför centralt i en effektivare ekonomiadministration.

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 Stockholmsborna ska få den information som de behöver för att kunna välja rätt stöd och service eller utförare, boendeform eller skola.

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

Verksamhetsområde Upphandling och inköp

Utveckling av stadens upphandlingsverksamhet ska prioriteras och upphandlingarna ska användas som ett medel i att driva utvecklingen i innovativ och hållbar riktning. Upphandlingskompetensen ska stärkas för att ytterligare kunna stötta stadens nämnder och bolag i deras upphandlingsarbete. Verksamhetsområdet ska tillhandahålla utbildning, support och stöd inom upphandling och inköp. I samarbete med stadsledningskontoret ska verksamheten införa kategoribaserad inköpsstyrning, gemensamma processer för staden samt systemstöd för upphandling, avtalsförvaltning och inköpsanalys. Verksamheten ska ansvara för kommunkoncernens 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. En annan utmaning gäller hur möjligheten till långsiktiga upphandlingskontrakt kan skapas.

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 HR-service

HR-service 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 HR-service 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.

KF:s inriktningsmål:

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

Servicenämnden 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.

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 deltar redan i första etappen som omfattar överförmyndarnämndens verksamhet. Förvaltningen kommer vara delaktig under hela projekttiden 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.

Kontaktcenter ska i samverkan med Stockholm Business Region AB och berörda förvaltningar och bolag öka kunskapen hos stadens myndighetsutövande medarbetare om tillståndsprocesser för företagare. Detta ska ske genom att verksamheten bidrar vid framtagande av e-utbildning som erbjuds på stadens utbildningsportal.

Förvaltningens samtliga verksamheter är i stor utsträckning specialiserade, systemberoende och kräver hög 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	10	Tas fram av nämnd	Tertial
  Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi	0 st	9 000 st	Tertial

Nämndmål:

Service **Service**

Förväntat resultat

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel företagare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	80 %		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska samarbeta med Stockholm Business Region om att förenkla för företagare genom att tillhandahålla enkla och om möjligt digitala verktyg.	2020-01-01	2020-10-31
Förvaltningen ska säkerställa att stadens medarbetare har god kunskap om företagets vardag och processen för tillståndsgivning.	2020-01-01	2020-10-31
Kontaktcenter Stockholms ska tillsammans med Stockholm Business Region och övriga berörda nämnder och bolag vidareutveckla servicen så att stockholmare 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.	2020-01-01	2020-12-31

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 riktlinjer för Informationssäkerhet. Stadens säkerhetsprogram kommer vara vägledande och förvaltningens ska intensivt arbeta med risk och sårbarhetsanalyser.

Inom Stockholm stad genomförs risk- och sårbarhetsanalyser (RSA) årligen, vilket också är fastställt i stadens styrsystem, för att stärka förvaltningens verksamheter och för att upprätthålla ett kontinuerligt analysarbete. Det bidrar också till det förebyggande arbetet och skapar beredskap för att upprätthålla stadens åtaganden. Därför krävs ett systematiskt och väl sammanhållet arbetssätt. Stadens metod för integrerad risk- och sårbarhetsanalys och kontinuitetshantering anpassar analysarbetet till förvaltningars typ av verksamhet.

Med utgångspunkt i stadens Säkerhetsprogram kommer lokala anvisningar för förvaltningen att arbetas fram. Syftet är att säkerställa ett effektivt och ändamålsenligt informationssäkerhetsarbete inom förvaltningen. Förvaltningens avsikt är vidare att skapa förutsättningar för att stadens samlade krisberedskapsförmåga utvecklas liksom arbetet med säkerhetsskydd och informationssäkerhet.

Flera aktiviteter kommer att genomföras för att uppnå ett effektivt och ändamålsenligt informationssäkerhetsarbete inom förvaltningen. Medarbetare och chefer ska utbildas i informationssäkerhet och dataskydd och ett samordnat arbetssätt inom förvaltningen för hur informationssäkerhetsarbetet ska bedrivas kommer att utformas under året.

Nämndmål:

Servicekommitténs verksamheter fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.

Förväntat resultat

Verksamheten 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.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medarbetare som har genomgått utbildning Ett säkert Stockholm om informationssäkerhet i utbildningsportalen.	100 %		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska intensivt arbeta med risk och sårbarhetsanalyser i syfte att säkerställa kontinuitet i verksamheterna.	2020-01-01	2020-06-30
Förvaltningen ska säkerställa och fördjupa medarbetarnas kunskap om GDPR och hantering av allmänna handlingar.	2020-01-01	2020-10-31
Förvaltningen ska uppmana samtliga medarbetare om vikten av att genomföra e-utbildning Ett säkert Stockholm - informationssäkerhet.	2020-01-01	2020-10-31
Förvaltningen ska utarbeta anvisningar för det interna ändamålsenliga informationssäkerhetsarbetet.	2020-01-01	2020-10-31

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. Detta uppdrag ska under året vidareutvecklas tillsammans med uppdragsgivare och beställare, för en kvalitetssäkrad, effektiv och tydlig hantering och för att kunna erbjuda fullgott stöd till vårdnadshavarna.

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 telefonsystem fås kontinuerlig statistik som visar andel nöjda kunder och graden av tillgänglighet per svarsgrupp. Detta ger verksamheten möjlighet att utveckla arbetssätt och tjänster i enlighet med de behov som varje kundgrupp har kring tillgänglighet kontra lösningsgrad. Förvaltningens strävan är att genom optimering av resurser och

kompetens anpassa och utveckla verksamheten så att förväntningarna på tillgänglighet och lösningsgrad kan uppfyllas både vid lågt och högt inflöde av ärenden.

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 HR-service 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.

HR-service erbjuder en effektiv och kvalitetssäkrad rekryteringsprocess i syfte att attrahera och rekrytera bra lärare till stadens skolor och förskolor.

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
HR-service håller utbildningar i kompetensbaserad rekrytering och bistår med stöd i lärar- och rektorsrekryteringar.	2020-01-01	2020-10-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

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 landsting och

försäkringskassa, samt hur beslut kan omprövas. Samt förmedla kontakt med rätt instans för biståndshandläggning eller ansvarig utförare.

Kontaktcenter arbetar tillsammans med socialförvaltningen och olika stadsdelsförvaltningar för att ytterligare utveckla uppdrag som ska möjliggöra enkla kontaktvägar och service för invånarna och avlastning för stadsdelsförvaltningarnas administration.

Förvaltningen ingår i projektet Modernisering av sociala system och 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.

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. Förvaltningen kommer att se över möjligheterna att ytterligare effektivisera och säkra hanteringen av beställningar genom digitalisering.

Nämndmål:

Service-nämnden ger invånare i behov av stöd vägledning om insatser som underlättar i vardagen.

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.	80 %		År
Andelen beställda persontransporter som hanteras i enlighet med beställningsprocess	100 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska använd Klarspråk för att göra informationstexter tillgängliga och begripliga för de flesta redan från början.	2020-01-01	2020-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndens insatser är en viktig del i det fortlöpande arbetet att ge information om olika boendemöjligheter för äldre, vilken service som finns inom staden, särskilda regelverk 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.

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

Verksamheten samverkar med stadsdelsförvaltningarna för att utveckla uppdrag och processer som kan bidra till en minskad administration inom staden och hög tillgänglighet för 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
Förvaltningen ska i samarbete med äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna fortsatt se över kommunikationsvägar, resurser och arbetssätt för att förbättra information och kontaktvägar inom staden samt för Stockholmare och brukare i äldrefrågor.	2020-01-01	2020-12-31

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 giftfri verksamhet.

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.

Förvaltningen ska också bidra till att infria målet genom att utreda vad en samordnad funktion för alla hållbarhetskrav inom upphandling kan tillföra när det gäller helhet, harmonisering och prioritering.

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.

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.


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

Nämndmål:

Servicekommittén genomför offentliga upphandlingar innovativt, hållbart och kvalitetssäkrat.

Förväntat resultat

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel upphandlingar där marknadsdiallog har genomförts	100 %	Tas fram av nämnd/styrelse	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra marknadsdialloger utifrån stadens kategoriindelning.	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska tillsammans med stadsledningskontoret genomföra utbildningar, så kallad anbudsskola, för organisationer som är intresserade av att lämna anbud i stadens upphandlingar.	2020-01-01	2020-12-31

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

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.			År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska tillsammans med miljöförvaltningen arbeta fram krav för klimateffektiva tunga transporter vid upphandling.	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska, utifrån nytt miljöprogram, tillsammans med miljöförvaltningen fortsätta att utveckla kravställning för transporter för att nå stadens mål.	2020-01-01	2020-12-31

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.

I Stockholms stads näringslivspolicy har servicenämnden ett utpekad uppdrag att i samverkan

med övriga nämnder och bolag bidra till lättillgänglig information och service för den som vill arrangera evenemang eller tillställningar inom Stockholms stad.

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.

Nämndmål:

Servicekommittén 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.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
De som vill ha information om förutsättningar och regelverk i Stockholm för publika arrangemang ska vara nöjda med Kontaktcenters service .	70 %		Tertial

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö




Nämnden har enligt miljöprogrammet ett särskilt uppföljningsansvar för 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.

I upphandling ställs många olika hållbarhetskrav som ibland inte är synkroniserade med varandra och ibland går tvärs emot varandra. Förvaltningen vill därför utreda vad en samordnad funktion för alla hållbarhetskrav kan tillföra när det gäller helhet, harmonisering och prioritering.

Förvaltningen väljer ekologiska livsmedel i så stor utsträckning som möjligt i den egna verksamheten. Matavfall ska sorteras i lokalen och hanteras i samarbete med fastighetsägaren. Insatser ska även göras för att ytterligare minska användande av engångsartiklar, främst plast, och öka sopsortering. Vid inköp av möbler och andra inventarier ska alltid produkterna först sökas hos Stocket återbruk.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	70 %	55 %	År
 Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider	1,9	1,9 kg CO2 per kg livsmedel	År
 Återbruk inom stadens egen verksamhet (Stocket)	20 st	5 000 st	År

Nämndmål:

Serviceämnden bidrar till en hållbar utveckling som främjar miljön

Förväntat resultat

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
I centralupphandlingar som innefattar produkter ställs krav på minskning av fossil plast i enlighet med stadens klimathandlingsplanen.	100 %		Tertial
I centralupphandlingar som innefattar produkter ställs krav på minskning av gifter i enlighet med stadens kemikalieplan.	100 %		År
Minskning ton CO2e till år 2023	500		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska implementera Klimathandlingsplan 2020-2023 i organisationen och kravställa och följa upp i enlighet med planen.	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska implementera Miljöprogram för Stockholm 2020-2023 i organisationen och kravställa och följa upp krav i enlighet med planen.	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska implementera Rese- och mötespolicy för Stockholms stad	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska implementera Stockholms stads kemikalieplan 2020-2023 i organisationen och kravställa och följa upp i enlighet med planen.	2020-01-01	2020-12-31
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.	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska se över det interna miljö- och hållbarhetsarbetet.	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska ta fram en model för beräkna beting för plast.	2020-01-01	2020-06-30
Förvaltningen ska utreda vad en samordnad funktion, inom upphandling och inköp, för hållbarhetskrav kan tillföra gällande helhet, harmonisering och prioritering.	2020-01-01	2020-09-30

KF:s inriktningsmål:

3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Serviceämnden 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.

Intäktsmodellen ska vara transparent och bidra till ökad kostnadsmedvetenhet och användning av förvaltningens tjänster. Bilden av stadens gemensamma administration ska vara tydlig.

Effektiviteten i tjänster och service ska öka genom att systematiskt arbeta med verksamhets- och processutveckling och tillvarata digitaliseringens möjligheter.

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. Med planerad kommunikation ska förvaltningen skapa förståelse hos kunderna för prismodellen och tjänsteutbudet.

Intäktsmodellen kommer i samråd med stadsledningskontoret att utvärderas under årets första tertial. Nämndens uppdrag 2020 är att inför år 2021 göra en prisreducering om 1 procent på de av kommunfullmäktige beslutade obligatoriska tjänsterna.

Hysesavtalet för förvaltningens kontor löper ut våren 2021 varför en omförhandling av avtalet inleds. Förvaltningen kommer att utreda vilken som är den mest effektiva lokallösningen för att möta framtida förändrade uppdrag och arbetssätt.

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Kommunstyrelsen ska i samråd med servicenämnden utvärdera nuvarande intäktsmodell för servicenämnden.	2020-01-01	2020-03-31

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 genomlysa användandet av det egna kontoret i syfte att möjliggöra flexibelt och ändamålsenligt nyttjande av lokalerna.	2020-01-01	2020-06-30
Förvaltningen ska med planerad kommunikation skapa förståelse hos kunderna för prismodellen och tjänsterna.	2020-01-01	2020-10-31
Förvaltningen ska sänka priserna motsvarande 1 % på de kommunfullmäktige beslutade obligatoriska tjänsterna inför 2021.	2020-01-01	2020-06-30
Förvaltningen ska ta fram nyckeltal och indikatorer för att mäta förvaltningens produktivitet, kvalitet men även för att mäta effektiviseringsvinster.	2020-01-01	2020-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:






3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna



Nämndens arbete ska resultera i fortsatt utveckling och förnyelse i syfte att effektivisera stadens administration. Genom omvärldsbevakning och att systematiskt ta tillvara idéer och förbättringsförslag från chefer, medarbetare och kunder utvecklar och förbättrar alla verksamheter sina processer.

För att ytterligare förbättra möjligheterna för verksamhetsområdenas effektiviseringar, och för att realisera Stockholms stads ambition om att använda de möjligheter som en ökad digitalisering ger, kommer en plan för fortsatt arbete med digitalisering tas fram av förvaltningen. Arbetet kommer att genomföras tvärfunktionellt inom förvaltningen för att säkerställa störst nytta och effekt.

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

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 tjänsteutlåtanden som innehåller en jämställdhetsanalys	100 %	Tas fram av nämnden	Tertial
 Andel upphandlade avtal där en plan för systematisk uppföljning har tagits fram	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	Tertial

Nämndmål:

Servicenämnden effektiviserar stadens administration

Förväntat resultat

Genom att systematiskt arbeta med verksamhets- och processutveckling och tillvarata digitaliseringens möjligheter ökar effektiviteten i tjänster och service. Bilden av stadens gemensamma administration är tydlig och förtroendet för verksamheten är högt.

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 av förvaltningen ger.

Under år 2017-2019 drevs ett pilotprojekt för implementering av robotteknik i syfte att effektivisera arbetsmoment och delprocesser. Att arbeta med robotisering, som ett av många digitala verktyg, är nu del av förvaltningens långsiktiga strategi för effektivisering och utveckling av förvaltningens arbete. För att tillvarata projektets investering och utveckling samt för full effekthemtagning ska verksamheterna fortsätta arbetet med att se över arbetsmoment och delprocesser som kan robotiseras under 2020 i syfte att ytterligare effektivisera den administrativa hanteringen. För delprocesser som rör externa system ska detta ske i samråd med stadens system- och processägare som är förvaltningens möjliggörare avseende stora delar av arbetet som utförs inom verksamhetsområdena ekonomi, lön och pension och upphandling och inköp.

IT har förändrats från att ha varit stöd till att vara en förutsättning för verksamhetsutvecklingen. För att ytterligare förbättra möjligheterna för verksamhetsområdena att effektivisera stadens administration, och för att realisera Stockholm stads ambition om att använda de möjligheter som en ökad digitalisering ger, kommer en plan för fortsatt arbete med digitalisering tas fram. Arbetet kommer att genomföras tvärfunktionellt inom förvaltningen för att säkerställa nytta och effekt inom hela förvaltningen. Till exempel finns behov av snabb och tillgänglig service för kund och effektiv och kvalitetshöjande hantering internt där e-tjänster och digitaliserade blanketter inom flera verksamheter kan vara nyckeln. E-tjänster och digitaliserade blanketter ökar också möjligheterna till en rättssäker behandling av data som till exempel personuppgifter.

Förändringen som följer av stadens projekt Modernisering av sociala system kommer att påverka förvaltningen både utifrån krav på nya arbetssätt och förändrat IT-stöd.

Förvaltningen kommer under året att genomföra åtgärder avseende fakturering av förvaltningens tjänster. Den interna processen kan effektiviseras och kvalitetssäkras med enhetliga och gemensamma rutiner och minskad manuell hantering. I de delprocesser som är

möjliga att automatisera ska detta prövas. Det ska bli enklare och tydligare att beställa ur förvaltningens tjänsteutbud.

Förvaltningens verksamhetsområden har behov av ett internt ärendehanteringssystem för en informationssäker och effektiv hantering av den information som skickas mellan stadens förvaltningar och bolag. Behov ser dock olika ut och en förstudie ska genomföras för att säkerställa att så många behov som möjligt tillgodoses.

Förvaltningen kommer i samband med införandet av stadens nya ärendehanteringssystem, e-dok, se över förvaltningens hantering av dokument och handlingar.

Kommunfullmäktige har gett servicenämnden i uppdrag att som tjänst erbjuda nämnderna att registrera inhyrningsavtal avseende lokaler och lägenheter i stadens lokaladministrativa system LOIS. Tjänsten kommer att utformas av verksamhetsområdena lokalplanering och ekonomi.

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 planeras insatser för att utveckla kunddialogen och stärka verksamheternas förmåga till aktiv och genomtänkt kommunikation och marknadsföring.

För att få underlag att ytterligare stärka kommunikationen ska förvaltningen ta fram en kanalstrategi som beskriver hur kommunikationskanaler och resurser kan användas för att på bästa sätt bidra till måluppfyllelse. Förutom en kartläggning av befintliga kanaler och arbetssätt ska kanalstrategin innehålla riktlinjer för arbetet, vilka kanaler som ska prioriteras och hur kanalerna kan komplettera varandra för bästa effekt. Kanalstrategin ska också innehålla en beskrivning av förvaltningens målgrupper och deras behov samt övergripande mål för kommunikationen. Med kommunikationskanaler menas både digitala kanaler för information och service och mellanmännsliga kontakter via system eller i personliga möten.

Verksamhetsområde ekonomi

Verksamhetsområde ekonomi är Stockholms stads gemensamma ekonomiadministration. Verksamhetens mål är att effektivisera de ekonomiadministrativa processerna för staden som helhet. Tillsammans med kunder och processägare arbetar verksamhetsområdet med att, utifrån kundernas behov, kontinuerligt förbättra de gemensamma ekonomiadministrativa processerna. Utveckling av nya och befintliga tjänster inom ekonomiadministrationen görs i dialog med kunderna och med processägare.

En utbildning i smart ekonomiadministration lanseras under året riktad till personal som har ekonomiadministrativa arbetsuppgifter. Syftet med utbildningen är att ge stadens förvaltningar en allmän och grundläggande kunskap i ekonomiadministration.

Verksamhetsområdet kommer tillsammans med stadsledningskontoret införa webbformulär i Agresso. Detta kommer innebära förändringar i hanteringen av manuella underlag i både leverantörsreskontran och kundreskontran. För att kunna bedöma framtida effekter av den nya hanteringen på förvaltningens arbetssätt och personal är det av stor vikt att förvaltningen kan ha en aktiv roll i införandet av webbformulär.

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 med kunderna och med processägare.

Verksamheten följer omvärldens förändringar inom löne- och pensionsområdet och det är tydligt att ökad digitalisering minskar kostnaderna och kortar ledtiderna. Verksamheten arbetar med att öka den digitala hanteringen genom att nyttja RPA eller andra digitala verktyg för att ytterligare effektivisera och förenkla för våra kunder och behöver tillsammans med systemägare få ytterligare möjligheter till detta.

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 arbetsätt. Detta avser även att skapa förutsättningar för ökad digitalisering och nya verktyg som kan underlätta både för invånare att få lättillgänglig information och vägledning. Det ska även möjliggöra för förvaltningar och bolag att få prisvärda tjänster som bidrar till en större effektivitet i staden.

I samarbete med processägare och beställare ska tjänsterna utvecklas för att möta invånarnas behov av support i den nya digitala stödet för de sociala systemen. Med en ett breddat tjänsteutbudet som även omfattar första linjens support gällande inloggningsfrågor och handhavande får invånare och andra användare en sammanhållen kanal för både support och vägledning och information.

I samverkan med Stockholm Business Region och andra berörda nämnder ska Kontaktcenter bidra till att vidareutveckla kvalitet och omfattning gällande kontaktvägar och stöd till företagare inom staden.

Verksamhetsområde upphandling och inköp

Verksamhetsområde upphandling och inköp fortsätter, i samarbete med stadsledningskontoret, med att utveckla kategoribaserad inköpsstyrning, införa gemensamma processer samt systemstöd för inköpsanalys, upphandling och avtalshantering. Offentlig upphandling kan med fördel användas som ett verktyg för att pröva nya lösningar och utveckla stadens verksamheter. Genom att tillhandahålla utbildning, stöd och support inom upphandling och inköp bidrar verksamhetsområdet 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.

Verksamhetsområde lokalplanering

Lokalplanering är stadens beställarstöd i lokalfrågor och erbjuder resurseffektiva lösningar utifrån beställarens behov. Verksamheten är systemförvaltare för stadens lokaladministrativa system LOIS och administrerar den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen på uppdrag av stadsledningskontoret.

Kommunfullmäktiges budget för 2020 har en tydlig inriktning mot att effektivisera stadens lokalanvändning, planera långsiktigt och hitta möjligheter till samplanering och samutnyttjande av lokaler. En stadsövergripande lokalresursplanering tas fram. Detta kommer att påverka verksamhetsområdet på många sätt och bedömningen är att lokalplanering kan

bidra i detta arbete både lokalt och centralt.

En hyresförhandlingsfunktion infördes 2018 på serviceförvaltningen på uppdrag av kommunstyrelsen. I 2020 års budget utökar och förstärker kommunfullmäktige uppdraget genom att förtydliga att samtliga lokalhyresavtal som berörs av funktionen ska underställa stadens hyresförhandlingsfunktion för bedömning. Undantaget är främst avtal inom samarbetsavtalen mellan staden och Skolfastigheter i Stockholm AB, SISAB respektive Micasa Fastigheter i Stockholm AB. Dessutom ska så kallade tredjepartsinhyring av stadens bolag underställas funktionen. Funktionen ska även kvalitetssäkra samtliga uppsägningar av lokalhyresavtal.

Verksamhetsområde HR-service

Verksamhetsområde HR-service 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. Verksamheten utvecklas tillsammans med stadens förvaltningar och bolag. Verksamhetsområdet kommer under året att utvärdera möjligheterna att permanenta pilotprojektet om digital referenstagning. Vidare kommer möjligheten att testa CV-lös rekrytering undersökas.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal automatiserade processer inom förvaltningen.	10		År
Servicenämnden har nöjda kunder.	Ja		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska anpassa och se över hyresförhandlingsfunktionens organisation efter kommunfullmäktiges utökning och förtydligande av uppdraget.	2020-01-01	2020-06-30
Förvaltningen ska beakta EU:s webbtillgänglighetsdirektiv vid utformning av digitala lösningar som förvaltningen har rådighet över.	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska erbjuda utbildning i "smart ekonomiadministration".	2020-01-01	2020-06-30
Förvaltningen ska genomföra en förstudie av förvaltningens samlade behov av ärendehanteringssystem.	2020-01-01	2020-06-30
Förvaltningen ska i samband med införande av E-dok utveckla och förenkla dokumenthanteringen.	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska implementera nya effektiva rutiner för enklare beställning av nämndens tjänster samt effektivare system för fakturering och uppföljning	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska se över processen gällande arbetsgivarintyg.	2020-01-01	2020-06-30
Förvaltningen ska ta fram en förvaltningsgemensam plan för verksamhetsutveckling med IT för digitala lösningar i syfte att säkerställa kvalitet, möjliggöra effektiviseringar och kvalitetsutveckling	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska ta fram en kanalstrategi för kommunikation.	2020-01-01	2020-06-30
Förvaltningen ska ta fram och genomföra en handlingsplan för marknadsföring av förvaltningens tjänster.	2020-01-01	2020-06-30
Förvaltningen ska tidrapportera i modulen Tid och Projekt för uppdrag som debiteras utifrån nedlagd tid.	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska utforma och marknadsföra tjänsten registrera inhyringsavtal i stadens lokaladministrativa system LOIS.	2020-01-01	2020-06-30

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska utveckla löneadministrationens blanketter, som används för manuell hantering.	2020-01-01	2020-06-30
Förvaltningens ska förtydliga tjänstebudgeten.	2020-01-01	2020-12-31
Kontaktcenter ska för att utveckla kundnöjdhet och arbetssätt införa kundnöjdhetssmätning av ärenden inkomna via epost.	2020-01-01	2020-10-31

Nämndmål:

Servicenämnden har en effektiv och ändamålsenlig organisation

Förväntat resultat

Genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag effektiviseras stadens administrativa funktioner. Förvaltningen har en effektiv och tvärfunktionell organisation.

Kommentar

Förvaltningens arbete ska resultera i effektiva och tvärfunktionella arbetssätt. 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.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltning ska i samband med införande av E-dok utveckla och förenkla hantering, delning och lagring av dokument.	2020-01-01	2020-10-31
Förvaltningen ska se över gränssnitten mellan verksamhetsområdena i syfte att minska internt dubbelarbete	2020-01-01	2020-06-30
Förvaltningen ska skapa en organisation för tvärfunktionellt samarbete för gemensamma processer med syfte att effektivisera interna processer	2020-01-01	2020-12-31

Nämndmål:

Servicenämnden optimerar och utvecklar stadens gemensamma inköp för framtiden

Förväntat resultat

Upphandlingarna präglas av hög kvalitet och ekonomiskt fördelaktiga 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. Under året kommer nya processer och systemstöd för inköpsanalys, upphandling och avtalshantering implementeras i kommunkoncernen och förvaltningen kommer att bli en viktig samarbetspartner till stadsledningskontoret i detta arbete.


Förvaltningen ansvarar för tre av de uppstartade 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 verksamhetsområdet 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. Förvaltningen ansvarar för ett 40-tal centralupphandlingsområden och kommer under året att genomföra upphandling avseende intern post- och budservice.

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.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel upphandlingar där marknaddialog har genomförts	100 %	Tas fram av nämnd/styrelse	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen kommer att delta vid implementering av nya processer och verktyg för upphandling och avtal.	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen kommer att erbjuda ett utökat utbud av utbildningar avseende inköp och upphandling.	2019-01-01	2019-12-31

Nämndmål:

Servicenämnden är en attraktiv arbetsgivare

Förväntat resultat

Genom ett aktivt arbetsmiljöarbete med tydliga och gemensamma rutiner följs arbetsmiljö- och sjukfrånvaro upp för en minskad sjukfrånvaro. Gemensamma utbildningssatsningar skapar ökad kompetens och trivsel på arbetsplatsen. 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. Förvaltningens arbete med arbetsmiljö är förtydligt genom en systematik för regelbunden genomgång av rutiner och policys i arbetsmiljöarbetet för chefer och medarbetare.

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 arbetsklimat 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. Intern samverkan och kommunikation ska öka för att stärka den interna samhörigheten och ge förutsättningar att ta del av andras kunskaper och erfarenheter. Att leda i förändring ställer stora krav på kommunikativ kompetens, att kunna lyssna och skapa motivation. Cheferna ska stärkas i detta genom fortsatta utbildningsinsatser och internt utbyte av erfarenheter och utmaningar.

En bra introduktion gör att medarbetare snabbare kommer in i arbetet och genom att utveckla denna och göra den tillgänglig som e-utbildning stärks introduktionen. Förvaltningen erbjuder bemötandeutbildning med regelbunden coaching för de medarbetare som möter invånare och kunder i telefon och e-post. Bemötandeutbildningen utvecklas i ny form under året.

Som en del i introduktionen fortsätter verksamhetsområde HR-service 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.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska implementera ett nytt upplägg kring bemötandeutbildning.	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska implementera ledarskapsidén.	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska ta fram samverkansformer för medarbetare så att expertkompetens kommer till sin rätt för att öka innovationskraft och säkra kompetensöverföring.	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska utveckla introduktionen för nyanställda.	2020-01-01	2020-12-31

Uppföljning av ekonomi

Nämndens ekonomiska förutsättningar

I det följande redovisas förvaltningens ekonomiska förutsättningar för året.

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

Budgetförutsättningar

Verksamheterna är intäktsfinansierade och nämnden är definierad som en resultatenhet vilket

innebär att det ekonomiska resultatet vid årets slut kan överföras till nästkommande år enligt gällande regelverk. Detta skapar förutsättningar för nämnden att ha en långsiktig ekonomisk planering. Dock innebär en ekonomisk planering för en helt intäktsfinansierad verksamhet en del utmaningar. Serviceförvaltningen har uppdraget utveckla och effektivisera stadens administration. Historiskt sett har utvecklingsinsatser finansierats av förvaltningens resultatfond bestående av tidigare års överskott. Serviceförvaltningen prognostiserar 2019 ett underskott om 6,3 mnkr före resultatdispositioner. Underskottet kommer att täckas med 2019 års ingående resultatfond om 7,6 mnkr vilket år 2020 ger en ingående resultatfond om 1,3 mnkr. Syftet med utvecklingsinsatserna är att minska förvaltningens kostnader på sikt men utmaningen är att samma budgetår finansiera insatsen och få motsvarande kostnadsminskningar.

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 2020 är beräknade till 266,8 mnkr. Kostnaderna finansieras dels genom försäljningsintäkter (265,5 mnkr) och dels genom resultatfonden (1,3 mnkr). Försäljningsintäkterna är reglerade i avtal mellan Servicenämnden och respektive övrig nämnd. I avtalen framgår de tjänster som omfattas samt priserna för dessa.

Personalomkostnadspålägget 2020 ökar med en procent jämfört med 2019 och är 41,5%.

Serviceförvaltningen hyr idag kontorslokaler på Palmfeltsvägen i Johanneshov. Hyreskostnaderna 2020 kommer att öka dels på grund av minskad hyresrabatt och dels ökad fastighetsskatt. Förvaltningen kommer att förhyra lokalen 2020 och har inga planer på att söka nya.

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	55,1	2,2	-52,9
Lön och Pension	44,2	55,4	11,2
Upphandling och inköp	38,3	45,5	7,2
Ekonomi	63,2	80,6	17,4
Kontaktcenter	42,3	55,4	13,1
HR-service	11,0	13,6	2,6
Lokalplanering	10,7	12,8	2,1
Finansiella kostnader	2,0	0,0	-2,0
Summa	266,8	265,5	-1,3
Resultatfond	-1,3	0,0	1,3
Resultat efter disposition	265,5	265,5	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 2018-2020

<i>Ekonomiskt utfall</i>	<i>År 2018 (bokslut)</i>	<i>År 2019 (prognos)</i>	<i>År 2020 (budget)</i>
<i>Kostnader</i>	251,7	266,0	266,8
<i>Intäkter</i>	248,5	256,5	265,5
<i>Resultat före disposition</i>	-3,2	-9,5	-1,3

Ökningen av intäkter och kostnader mellan 2018 och 2020 beror främst på ökade volymer och nya uppdrag.

Investeringar

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

Försäljningar av anläggningstillgångar**Resultatenheter**

Serviceämnden är definierad som en resultatenhet. År 2020 planerar nämnden att genomföra strategiska satsningar där medel om 1,3 mnkr tas från ingående resultatfond. De strategiska satsningarna innehåller bl.a. robotiseringsåtgärder, div utbildningsinsatser och utveckling av förvaltningens debiteringsrutiner.

Verksamhetsprojekt (driftprojekt)**Budgetjusteringar****Omslutningsförändringar**

Omslutningen om 265,5 mnkr är beräknad utifrån köp och försäljningar mellan serviceämnden och stadens nämnder och bolag (se bilaga 1).

Medel för lokaländamål**Övriga ekonomiska redovisningar****Särskilda redovisningar****Agenda 2030**

I september 2015 antog FN:s generalförsamling Agenda 2030 med 17 globala mål som spänner över många samhällsutmaningar. Fram till 2030 har världens länder förbundit sig att tillsammans genomföra en samhällsförändring som leder till att uppnå de globala målen och en ekonomiskt, socialt och miljömässigt hållbar utveckling.

Kommunstyrelsen har utsett målsvariga nämnder för de 17 olika målen. Serviceämnden är

inte utsedd. Men i de målansvariga nämndernas uppdrag ingår att involvera andra berörda nämnder och bolag för att fånga målens komplexitet och bredda stadens hållbarhetsarbete. Således kan nämnden komma att bli involverad.

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. 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 och utbildning i klarspråk. 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.

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 arbetsätt och processer som organisationen.

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

Att främja innovativa miljöer där nya produkter, tjänster och arbetsätt kan utvecklas och kvaliteten förbättras är därför angeläget. Kvalitetsarbetet på enhetsnivå ska leda till att verksamheten utvecklas och skapar värde för dem som verksamheten är till för.

Genom ett systematiskt kvalitetsarbete med tydliga mål, arbetsätt, uppföljning och analys får enheten svar på vad som leder till en effektiv resursanvändning och måluppfyllelse. Att lära av andra och dela med sig är en naturlig del i det egna kvalitetsarbetet och förvaltningen deltar i både interna och externa nätverk för kontinuerlig omvärldsbevakning som ett led i att uppnå egna förbättringar och öka det egna kvalitetsarbetet.

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

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

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

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

Verksamhetsområde HR-service 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.

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 inget verksamhetsområde som har för avsikt att delta i kvalitetsutmärkelsen 2020.

Intern kontroll

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

Uppföljning och analys

Med verksamhetsplanen som grund gör verksamheterna uppföljningar i samband med årets tertialrapporter och vid verksamhetsberättelsen. Uppföljning och analys utgår från nämndens

och kommunfullmäktiges indikatorer och aktiviteter, brukarundersökningar, egna enkäter och uppföljningar, revisorernas granskningar, synpunkter och klagomål.

Med utgångspunkt från analys av uppföljningar och resultat sker utvecklingsarbete i olika former beroende på verksamhetens karaktär. Detta kan handla exempelvis om tjänsteutveckling eller mer generellt inriktad verksamhetsutveckling.

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.

Övrigt