

# Serviceförvaltningen

## Bilagor Tjänsteutbud och prislista 2020 Förvaltningar

### Fasta priser, fördelning per kund

#### Bilagor

1. Fördelning fast pris Ekonomiadministrativa tjänster Kassa Bank
2. Fördelning fast pris Ekonomiadministrativa tjänster Systemförvaltning Agresso
3. Fördelning fast pris Förskola/skola, kontaktcenterjänst
4. Fördelning fast pris Förskola/skola, avgiftshantering ekonomi
5. Fördelning fast pris kontaktcenterjänst Äldre direkt
6. Fördelning fast pris kontaktcenterjänst Funktionshinder
7. Fördelning fast pris Stockholm Direkt
8. Fördelning fast pris Telefonistöd, gemensam växel
9. Fördelning fast pris Ärendehantering KCH
10. Fördelning fast pris totalt per kund

**Kassa & bank**

Pris för tjänsten kassa & bank är fast och bestäms av fyra variabler som viktas olika.

Avsikten med förändringen är att spegla den verkliga arbetsinsatsen för en mer rättvisande debitering. Variablerna är :

- respektive kunds andel av antal registrerade rader i dagrapport perioden september 2018 - augusti 2019 (viktning 25% fg år 20%)
- respektive kunds andel av totalt antal bankgiron, plusgirokonton och Swishkonton per augusti 2019 (viktning 10%)
- respektive kunds andel av totalt antal manuella inbetalningar perioden september 2018 - augusti 2019 (viktning 25% fg år 20%)
- respektive kunds andel av totalt antal oidentifierade inbetalningar som inte har kunnat bokföras på intäkts-/kundfordringskonto under perioden september 2018 - augusti 2019 (viktning 40% fg år 50%)

**2020**  
**9 000 tkr**

**2019**  
**9 850 tkr**

Nr	Kund	Registrerade rader, dagrapport			Antal PG, BG och Swish			Manuella inbetalningar			Oidentifierade betalningar			Pris, tkr	
		Antal	Andel, %	Andel, tkr	Antal	Andel, %	Andel, tkr	Antal	Andel, %	Andel, tkr	Antal	Andel, %	Andel, tkr	2020	2019
108	Valnämnden	174	0,1%	3	1	0,4%	4	0	0,0%	0	2	0,0%	2	8	15
110	Stadsledningskontoret	10 469	7,4%	167	4	1,6%	14	256	1,3%	28	85	1,8%	66	275	193
113	Socialförvaltningen	4 846	3,4%	77	18	7,1%	64	594	2,9%	65	390	8,5%	305	511	474
115	Kulturförvaltningen	14 948	10,6%	238	9	3,5%	32	681	3,3%	75	142	3,1%	111	456	499
116	Stadsbyggnadskontoret	2 594	1,8%	41	3	1,2%	11	215	1,1%	24	32	0,7%	25	101	124
117	Utbildningsnämnden	14 041	9,9%	224	33	13,0%	117	4 822	23,6%	530	486	10,6%	380	1 251	1 461
120	Stadsarkivet	1 765	1,2%	28	4	1,6%	14	130	0,6%	14	66	1,4%	52	108	106
122	Äldrenämnden	179	0,1%	3	2	0,8%	7	3	0,0%	0	12	0,3%	9	20	30
126	Överförmyndarnämnden	111	0,1%	2	1	0,4%	4	0	0,0%	0	0	0,0%	0	5	21
131	Revisorskollegiet	27	0,0%	0	1	0,4%	4	0	0,0%	0	0	0,0%	0	4	14
132	Idrottsförvaltningen	7 798	5,5%	124	8	3,1%	28	590	2,9%	65	66	1,4%	52	269	356
168	Kyrkogårdsförvaltningen	854	0,6%	14	2	0,8%	7	404	2,0%	44	2	0,0%	2	67	70
169	Miljöförvaltningen	1 601	1,1%	25	2	0,8%	7	496	2,4%	55	37	0,8%	29	116	134
177	Fastighetskontoret	2 854	2,0%	45	8	3,1%	28	283	1,4%	31	40	0,9%	31	136	179
181	Trafikkontoret	8 514	6,0%	136	11	4,3%	39	3 188	15,6%	351	58	1,3%	45	570	697
183	Exploateringskontoret	2 087	1,5%	33	7	2,8%	25	250	1,2%	27	90	2,0%	70	156	239
190	Serviceförvaltningen	2 503	1,8%	40	2	0,8%	7	19	0,1%	2	19	0,4%	15	64	60
191	Arbetsmarknadsförvaltningen	4 718	3,3%	75	7	2,8%	25	27	0,1%	3	324	7,0%	253	356	419
701	Rinkeby-Kista sdf	4 715	3,3%	75	12	4,7%	43	600	2,9%	66	179	3,9%	140	324	338
703	Spånga-Tensta sdf	3 729	2,6%	59	13	5,1%	46	399	1,9%	44	168	3,6%	131	281	315
704	Hässelby-Vällingby sdf	3 620	2,6%	58	8	3,1%	28	735	3,6%	81	216	4,7%	169	336	359
706	Bromma sdf	4 552	3,2%	72	12	4,7%	43	597	2,9%	66	136	3,0%	106	287	370
708	Kungsholmens sdf	3 237	2,3%	52	6	2,4%	21	498	2,4%	55	178	3,9%	139	267	306

Nr Kund	Registrerade rader, dagrapport			Antal PG, BG och Swish			Manuella inbetalningar			Oidentifierade betalningar			Pris, tkr	
	Antal	Andel, %	Andel, tkr	Antal	Andel, %	Andel, tkr	Antal	Andel, %	Andel, tkr	Antal	Andel, %	Andel, tkr	2020	2019
709 Norrmalms sdf	4 841	3,4%	77	6	2,4%	21	507	2,5%	56	167	3,6%	131	285	286
710 Östermalms sdf	4 013	2,8%	64	9	3,5%	32	573	2,8%	63	153	3,3%	120	278	236
712 Södermalms sdf	4 640	3,3%	74	10	3,9%	35	965	4,7%	106	218	4,7%	170	386	367
714 Enskede-Årsta-Vantörs sdf	9 151	6,5%	146	15	5,9%	53	1 014	5,0%	111	402	8,7%	314	625	773
715 Skarpnäcks sdf	3 559	2,5%	57	2	0,8%	7	443	2,2%	49	160	3,5%	125	238	286
718 Farsta sdf	5 006	3,5%	80	19	7,5%	67	622	3,0%	68	133	2,9%	104	319	247
721 Älvsjö sdf	2 224	1,6%	35	9	3,5%	32	279	1,4%	31	126	2,7%	99	196	192
722 Hägersten-Liljeholms sdf	4 406	3,1%	70	7	2,8%	25	776	3,8%	85	154	3,3%	120	301	369
724 Skärholmens sdf	3 572	2,5%	57	3	1,2%	11	498	2,4%	55	363	7,9%	284	406	316
<b>Totalt 2020</b>	<b>141 348</b>	<b>100%</b>	<b>2 250</b>	<b>254</b>	<b>100%</b>	<b>900</b>	<b>20 464</b>	<b>100%</b>	<b>2 250</b>	<b>4 604</b>	<b>100%</b>	<b>3 600</b>	<b>9 000</b>	
<i>Totalt 2019</i>	<i>145 123</i>	<i>100%</i>	<i>1 970</i>	<i>142</i>	<i>100%</i>	<i>985</i>	<i>28 177</i>	<i>100%</i>	<i>1 970</i>	<i>5 229</i>	<i>100%</i>	<i>4 925</i>		<i>9 850</i>

## Ekonomiadministrativa tjänster

### Systemförvaltning Agresso

Pris för tjänsten systemförvaltning bestäms av två variabler där antal användare i Agresso per 30 juni 2019 och antal KST där attest sker per 2 september 2019 viktas lika.

**Fast pris** **2020** **2019**  
**4 900 tkr** **4 900 tkr**

Nr	Kund	Användare Agresso			Kostnadsställe			Pris 2020, tkr	Pris 2019, tkr
		Antal	Andel, %	Andel, tkr	Antal	Andel, %	Andel, tkr		
108	Valnämnden	4	0,0%	1	9	0,1%	3	<b>4</b>	3
110	Stadsledningskontoret	272	2,3%	56	155	2,4%	60	<b>116</b>	130
113	Socialförvaltningen	301	2,5%	62	275	4,3%	106	<b>168</b>	205
115	Kulturförvaltningen	357	3,0%	74	119	1,9%	46	<b>119</b>	130
116	Stadsbyggnadskontoret	416	3,5%	86	90	1,4%	35	<b>120</b>	135
117	Utbildningsnämnden	3 530	29,7%	729	574	9,0%	221	<b>949</b>	876
120	Stadsarkivet	29	0,2%	6	13	0,2%	5	<b>11</b>	12
122	Äldrenämnden	34	0,3%	7	49	0,8%	19	<b>26</b>	22
126	Överförmyndarnämnden	9	0,1%	2	13	0,2%	5	<b>7</b>	6
131	Revisorskollegiet	23	0,2%	5	2	0,0%	1	<b>6</b>	6
132	Idrottsförvaltningen	137	1,2%	28	483	7,6%	186	<b>214</b>	238
168	Kyrkogårdsförvaltningen	57	0,5%	12	44	0,7%	17	<b>29</b>	27
169	Miljöförvaltningen	146	1,2%	30	39	0,6%	15	<b>45</b>	63

Nr	Kund	Användare Agresso			Kostnadsställe			Pris 2020, tkr	Pris 2019, tkr
		Antal	Andel, %	Andel, tkr	Antal	Andel, %	Andel, tkr		
177	Fastighetskontoret	213	1,8%	44	1 140	17,9%	438	<b>482</b>	439
181	Trafikkontoret	392	3,3%	81	40	0,6%	15	<b>96</b>	97
183	Exploateringskontoret	370	3,1%	76	40	0,6%	15	<b>92</b>	87
190	Serviceförvaltningen	333	2,8%	69	30	0,5%	12	<b>80</b>	71
191	Arbetsmarknadsförvaltningar	186	1,6%	38	78	1,2%	30	<b>68</b>	73
701	Rinkeby-Kista sdf	335	2,8%	69	235	3,7%	90	<b>160</b>	183
703	Spånga-Tensta sdf	287	2,4%	59	221	3,5%	85	<b>144</b>	145
704	Hässelby-Vällingby sdf	449	3,8%	93	296	4,6%	114	<b>206</b>	208
706	Bromma sdf	606	5,1%	125	266	4,2%	102	<b>227</b>	221
708	Kungsholmens sdf	388	3,3%	80	202	3,2%	78	<b>158</b>	164
709	Norrmalms sdf	210	1,8%	43	164	2,6%	63	<b>106</b>	119
710	Östermalms sdf	252	2,1%	52	182	2,9%	70	<b>122</b>	123
712	Södermalms sdf	334	2,8%	69	283	4,4%	109	<b>178</b>	162
714	Enskede-Årsta-Vantörs sdf	724	6,1%	149	312	4,9%	120	<b>269</b>	261
715	Skarpnäcks sdf	188	1,6%	39	146	2,3%	56	<b>95</b>	102
718	Farsta sdf	361	3,0%	75	196	3,1%	75	<b>150</b>	140
721	Älvsjö sdf	151	1,3%	31	139	2,2%	53	<b>85</b>	78
722	Hägersten-Liljeholmens sdf	464	3,9%	96	264	4,1%	102	<b>197</b>	211
724	Skärholmens sdf	312	2,6%	64	273	4,3%	105	<b>169</b>	163
<b>Totalt 2020</b>		<b>11 870</b>	<b>100%</b>	<b>2 450</b>	<b>6 372</b>	<b>100%</b>	<b>2 450</b>	<b>4 900</b>	
Totalt 2019		11 574	100%	2 450	6 327	100%	2 450		4 900

## Förskola/skola

### Kontaktcentertjänst

För tjänsten debiteras en fast grundavgift som fördelas utifrån prognostiserat antal barn år 2020 i åldern 0-5 år. Uppgift om prognostiserat antal barn har hämtats från Sweco, Prognos 2020. Vidare debiteras utbildningsförvaltningen ett fast pris.

Fast avgift		2020 6 200 tkr		2019 6 200 tkr		
Nr	Kund	Antal barn 0-5 år/sdn	Andel barn 0-5 år/sdn	Fast avgift/ förvaltning, tkr	Andel barn 0-5 år/sdn	Fast avgift/ förvaltning, tkr
117	Utbildningsnämnden			1 280		1 280
701	Rinkeby-Kista sdf	4 435	6,2%	303	6,2%	307
703	Spånga-Tensta sdf	3 084	4,3%	211	4,3%	211
704	Hässelby-Vällingby sdf	5 997	8,3%	410	8,6%	422
706	Bromma sdf	6 033	8,4%	412	8,4%	412
708	Kungsholmens sdf	4 571	6,3%	312	6,4%	316
709	Norrmalms sdf	5 201	7,2%	355	7,1%	350
710	Östermalms sdf	5 068	7,0%	346	6,9%	341
712	Södermalms sdf	8 097	11,2%	553	11,2%	550
714	Enskede-Årsta-Vantörs sdf	7 979	11,1%	545	11,1%	545
715	Skarpnäcks sdf	3 527	4,9%	241	5,0%	245
718	Farsta sdf	4 686	6,5%	320	6,3%	310
721	Älvsjö sdf	2 629	3,6%	180	3,6%	180
722	Hägersten-Liljeholmens sdf	7 886	10,9%	539	11,0%	541
724	Skärholmens sdf	2 850	4,0%	195	3,9%	190
	<i>Summa sdf</i>	<i>72 044</i>	<i>100%</i>	<i>4 920</i>	<i>100%</i>	<i>4 920</i>
	<b>Totalt</b>			<b>6 200</b>		<b>6 200</b>

## Förskola/skola

## Avgiftshantering, ekonomiadministration

Priset för tjänsten central avgiftshantering är fast och fördelas på respektive kund från två variabler som viktas olika. Variablerna mäts i mars. Avsikten med prissättningen är att spegla den verkliga arbetsinsatsen för en rättvisande debitering. Antal familjer med maxtaxa debiteras ett lägre pris, då administrationen av dessa innebär en mindre arbetsinsats än familjer som inte har maxtaxa. Uppgift om antal familjer som inte har maxtaxa har inte gått att få fram ur BER. I stället har föregående års (2017) andel per förvaltnings totala antal familjer använts som beräkningsunderlag. Uppgift om antal är hämtat från BER i april 2019.

Variabler:

- respektive kunds andel av totalt antal familjer (viktning 34%)
- respektive kunds andel av antal familjer ej maxtaxa (viktning 66%)

		2020					2019				
Fast pris		6 900 tkr					6 900 tkr				
Nr	Kund	Familjer med maxtaxa		Familjer ej maxtaxa			Totalt antal familjer			2020 Kostnad/ förvalt- ning, tkr	2019 Kostnad/ förvalt-ning, tkr
		Antal	Andel av totalt antal, %	Antal	Andel, %	Andel av totalt, tkr	Antal	Andel av totalt antal familjer, %	Andel av totalt antal, tkr		
117	Utbildningsnämnden	17 268	48,5%	15 852	49,7%	2 262	33 120	49,1%	1 151	3 414	3 415
701	Rinkeby-Kista sdf	257	0,7%	1 598	5,0%	228	1 855	2,7%	64	293	305
703	Spånga-Tensta sdf	670	1,9%	1 234	3,9%	176	1 904	2,8%	66	242	244
704	Hässelby-Vällingby sdf	982	2,8%	1 635	5,1%	233	2 617	3,9%	91	324	325
706	Bromma sdf	1 780	5,0%	1 056	3,3%	151	2 836	4,2%	99	249	256
708	Kungsholmens sdf	1 446	4,1%	585	1,8%	84	2 031	3,0%	71	154	156
709	Norrmalms sdf	1 503	4,2%	542	1,7%	77	2 045	3,0%	71	148	144
710	Östermalms sdf	1 455	4,1%	659	2,1%	94	2 114	3,1%	73	168	162
712	Södermalms sdf	2 047	5,8%	1 087	3,4%	155	3 134	4,6%	109	264	271
714	Enskede-Årsta-Vantörs sdf	1 711	4,8%	2 130	6,7%	304	3 841	5,7%	134	437	429
715	Skarpnäcks sdf	998	2,8%	856	2,7%	122	1 854	2,7%	64	187	192
718	Farsta sdf	1 158	3,3%	1 328	4,2%	190	2 486	3,7%	86	276	262
721	Älvsjö sdf	804	2,3%	496	1,6%	71	1 300	1,9%	45	116	111
722	Hägersten-Liljeholmens sdf	3 254	9,1%	1 729	5,4%	247	4 983	7,4%	173	420	424
724	Skärholmens sdf	242	0,7%	1 125	3,5%	161	1 367	2,0%	48	208	203
<b>Totalt 2020</b>		<b>35 575</b>	<b>100%</b>	<b>31 912</b>	<b>100%</b>	<b>4 554</b>	<b>67 487</b>	<b>100%</b>	<b>2 346</b>	<b>6 900</b>	
Totalt 2019		35 397	100%	31 772	100%	4 554	67 169	100%	2 346		6 900

# Kontaktcentertjänst

## Äldre direkt

För tjänsten debiteras en fast grundavgift som baseras på den generella fördelningsnyckeln avseende äldreomsorg som ligger till grund för budget 2020. Vidare debiteras Äldrenämnden en fast avgift plus pris per ärende.

		2020	2019		
Fast avgift		8 350	8 350		
Nr	Kund	Andel äldre/sdn	Fast avgift/ förvaltning, tkr	Andel äldre/sdn	Fast avgift/ förvaltning, tkr
122	Äldrenämnden		490		490
701	Rinkeby-Kista sdf	4,2%	329	4,1%	320
703	Spånga-Tensta sdf	3,3%	260	3,3%	258
704	Hässelby-Vällingby sdf	8,1%	635	8,2%	647
706	Bromma sdf	8,1%	640	8,2%	641
708	Kungsholmens sdf	7,4%	580	7,3%	572
709	Norrmalms sdf	6,8%	532	6,7%	525
710	Östermalms sdf	10,5%	823	10,5%	827
712	Södermalms sdf	14,4%	1 135	14,2%	1 118
714	Enskede-Årsta-Vantörs sdf	9,8%	770	10,0%	788
715	Skarpnäcks sdf	4,4%	347	4,5%	354
718	Farsta sdf	7,9%	623	7,9%	623
721	Älvsjö sdf	2,8%	220	2,8%	220
722	Hägersten-Liljeholmens sdf	8,0%	629	8,0%	630
724	Skärholmens sdf	4,3%	336	4,3%	336
	<i>Summa sdf</i>	100%	7 860	100%	7 860
	<b>Totalt</b>		<b>8 350</b>		<b>8 350</b>



# Kontaktcentertjänst

## Funktionsnedsättning

För tjänsten debiteras en fast grundavgift som baseras på den generella fördelningsnyckeln avseende funktionsnedsättning som ligger till grund för budget 2020.

Fast avgift		2020		2019	
		2 650 tkr		2 650 tkr	
Nr	Kund	Andel funk./sdf	Fast avgift/ förvaltning, tkr	Andel äldre/sdn	Fast avgift/ förvaltning, tkr
701	Rinkeby-Kista sdf	8,1%	214	7,9%	210
703	Spånga-Tensta sdf	6,0%	158	5,9%	157
704	Hässelby-Vällingby sdf	9,3%	247	9,4%	249
706	Bromma sdf	6,5%	173	6,5%	173
708	Kungsholmens sdf	4,9%	130	5,0%	133
709	Norrmalms sdf	3,8%	101	4,0%	105
710	Östermalms sdf	5,2%	139	5,1%	136
712	Södermalms sdf	13,9%	368	14,0%	371
714	Enskede-Årsta-Vantörs sdf	10,8%	287	10,8%	285
715	Skarpnäcks sdf	6,5%	172	6,5%	173
718	Farsta sdf	7,2%	191	7,1%	188
721	Älvsjö sdf	3,2%	86	3,3%	86
722	Hägersten-Liljeholmens sdf	7,2%	192	7,3%	194
724	Skärholmens sdf	7,2%	192	7,1%	189
<b>Totalt</b>		<b>100,0%</b>	<b>2 650</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 650</b>

## Stockholm direkt

Stockholm direkt inom Kontaktcenter handlägger samtal från den gemensamma växeln som inte kan kopplas direkt till respektive förvaltning/bolag eller som hänvisas till annan part.

För tjänsten debiteras en fast avgift per månad baserat på antalet avlästa katalogposter enligt Marvinsystemet per den 31 augusti 2019.

<b>Fast avgift</b>		<b>2020</b>		<b>2019</b>	
		<b>1 850 tkr</b>		<b>1 850 tkr</b>	
<b>Nr</b>	<b>Kund</b>	<b>Antal katalogposter</b>		<b>Årsavgift</b>	
		<i>Antal</i>	<i>Andel, %</i>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
108	Valnämnden*	0	-	0	0
110	Stadsledningskontoret*	616	2,7%	50	51
113	Socialförvaltningen	886	3,9%	71	72
115	Kulturförvaltningen	1 022	4,4%	82	84
116	Stadsbyggnadskontoret	410	1,8%	33	35
117	Utbildningsnämnden	3 421	14,9%	275	297
120	Stadsarkivet	105	0,5%	8	8
122	Äldrenämnden	90	0,4%	7	8
126	Överförmyndarnämnden**	0	-	0	0
131	Revisorskollegiet**	0	-	0	0
132	Idrottsförvaltningen	248	1,1%	20	20
168	Kyrkogårdsförvaltningen	124	0,5%	10	10
169	Miljöförvaltningen	284	1,2%	23	23
177	Fastighetskontoret	192	0,8%	15	17
181	Trafikkontoret	490	2,1%	39	39
183	Exploateringskontoret	343	1,5%	28	25
190	Serviceförvaltningen	401	1,7%	32	31
191	Arbetsmarknadsförvaltningen	822	3,6%	66	65
701	Rinkeby-Kista sdf	893	3,9%	72	72
703	Spånga-Tensta sdf	735	3,2%	59	59
704	Hässelby-Vällingby sdf	770	3,4%	62	60
706	Bromma sdf	695	3,0%	56	54
708	Kungsholmens sdf	515	2,2%	41	42
709	Norrmalms sdf	528	2,3%	43	37
710	Östermalms sdf	554	2,4%	45	46
712	Södermalms sdf	846	3,7%	68	66
714	Enskede-Årsta-Vantörs sdf	1 264	5,5%	102	99
715	Skarpnäcks sdf	488	2,1%	39	44
718	Farsta sdf	708	3,1%	57	51
721	Älvsjö sdf	317	1,4%	26	24
722	Hägersten-Liljeholmens sdf	916	4,0%	74	76
724	Skärholmens sdf	670	2,9%	54	53
<b>Delsumma 2020</b>		<b>19 353</b>	<b>84,2%</b>	<b>1 558</b>	
<b>Delsumma 2019</b>		<b>19 637</b>	<b>84,7%</b>		<b>1 568</b>

\* Valnämnden, Överförmyndarnämnden, Revisionskollegiet, Stockholms Stadshus AB, S:t Erik Markutveckling AB, S:t Erik Försäkrings AB, S:t Erik Livförsäkring AB, ingår i Stadsledningskontorets antal

## Stockholm direkt

Nr	Kund	Antal katalogposter		Årsavgift	Årsavgift
		Antal	Andel, %	0	2019
200	Stockholms Stadshus AB**	0	-	0	0
209	Stiftelsen Hotellhem	221	1,0%	18	15
212	AB Stokab	131	0,6%	11	10
213	Familjebostäder AB	396	1,7%	32	29
216	AB Stockholms hem	437	1,9%	35	35
217	AB Svenska Bostäder	419	1,8%	34	33
225	Invest Stockholm Business Region AB	22	0,1%	2	2
228	Stockholms Stads Parkerings AB	80	0,3%	6	6
235	Skolfastigheter i Stockholm AB, SISAB	263	1,1%	21	20
249	Stockholm Globe Arena Fastigheter AB	22	0,1%	2	2
251	Stockholms Stadsteater AB	295	1,3%	24	27
278	Stockholms Hamn AB	277	1,2%	22	22
291	Stockholms Stads Bostadsförmedling AB	98	0,4%	8	9
292	S:t Erik Markutveckling AB**	0	-	0	0
298	S:t Erik Försäkrings AB**	0	-	0	0
361	Stockholm Business Region AB	23	0,1%	2	2
362	Micasa Fastigheter i Stockholm AB	139	0,6%	11	10
367	Visit Stockholm AB	31	0,1%	2	3
385	S:t Erik Livförsäkring AB**	0	-	0	0
469	#REFERENS!	770	3,4%	62	57
	** se Stadsledningskontoret				
	<b>Delsumma 2020</b>	<b>3 624</b>	<b>15,8%</b>	<b>292</b>	<b>282</b>
	<i>Delsumma 2019</i>	<i>3 534</i>	<i>15,3%</i>		<i>282</i>
	<b>Totalt 2020</b>	<b>22 977</b>	<b>100%</b>	<b>1 850</b>	
	<i>Totalt 2019</i>	<i>23 171</i>	<i>100%</i>		<i>1 850</i>

# Telefonistöd, gemensam växel

Fast avgift		1 700 tkr		Tkr 1 700	
Nr	Kund	Antal katalogposter		Årsavgift	Årsavgift
		Antal	Andel, %	2020	2019
108	Valnämnden	0	-	0	0
110	Stadsledningskontoret*	616	2,7%	46	47
113	Socialförvaltningen	886	3,9%	66	66
115	Kulturförvaltningen	1 022	4,4%	76	77
116	Stadsbyggnadskontoret	410	1,8%	30	32
117	Utbildningsnämnden	3 421	14,9%	253	273
120	Stadsarkivet	105	0,5%	8	7
122	Äldrenämnden	90	0,4%	7	7
126	Överförmyndarnämnden**	0	-	0	0
131	Revisorskollegiet**	0	-	0	0
132	Idrottsförvaltningen	248	1,1%	18	18
168	Kyrkogårdsförvaltningen	124	0,5%	9	9
169	Miljöförvaltningen	284	1,2%	21	21
177	Fastighetskontoret	192	0,8%	14	16
181	Trafikkontoret	490	2,1%	36	36
183	Exploateringskontoret	343	1,5%	25	23
190	Serviceförvaltningen	401	1,7%	30	29
191	Arbetsmarknadsförvaltningen	822	3,6%	61	59
701	Rinkeby-Kista sdf	893	3,9%	66	67
703	Spånga-Tensta sdf	735	3,2%	54	54
704	Hässelby-Vällingby sdf	770	3,4%	57	56
706	Bromma sdf	695	3,0%	51	49
708	Kungsholmens sdf	515	2,2%	38	39
709	Norrmalms sdf	528	2,3%	39	34
710	Östermalms sdf	554	2,4%	41	42
712	Södermalms sdf	846	3,7%	63	61
714	Enskede-Årsta-Vantörs sdf	1 264	5,5%	94	91
715	Skarpnäcks sdf	488	2,1%	36	40
718	Farsta sdf	708	3,1%	52	47
721	Älvsjö sdf	317	1,4%	23	22
722	Hägersten-Liljeholmens sdf	916	4,0%	68	70
724	Skärholmens sdf	670	2,9%	50	48
<b>Delsumma 2020</b>		<b>19 353</b>	<b>84,2%</b>	<b>1 432</b>	
Delsumma 2019		19 637	84,7%		1 441

\* Valnämnden, Överförmyndarnämnden, Revisionskollegiet, Stockholms Stadshus AB, S:t Erik Markutveckling AB, S:t Erik Försäkrings AB, S:t Erik Livförsäkring AB, ingår i Stadsledningskontorets antal

**Gemensam växel**

<b>Nr</b>	<b>Kund</b>	<b>Antal katalogposter</b>		<b>Årsavgift</b>	<b>Årsavgift</b>
		<b>Antal</b>	<b>Andel, %</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
200	Stockholms Stadshus AB**	0	-	0	0
209	Stiftelsen Hotellhem	221	1,0%	16	14
212	AB Stokab	131	0,6%	10	10
213	Familjebostäder AB	396	1,7%	29	27
216	AB Stockholmshem	437	1,9%	32	32
217	AB Svenska Bostäder	419	1,8%	31	30
225	Invest Stockholm Business Region AB	22	0,1%	2	2
228	Stockholms Stads Parkerings AB	80	0,3%	6	6
235	Skolfastigheter i Stockholm AB, SISAB	263	1,1%	19	19
249	Stockholm Globe Arena Fastigheter AB	22	0,1%	2	1
251	Stockholms Stadsteater AB	295	1,3%	22	25
278	Stockholms Hamn AB	277	1,2%	20	20
291	Stockholms Stads Bostadsförmedling AB	98	0,4%	7	8
292	S:t Erik Markutveckling AB**	0	0,0%	0	0
269	Stockholm Vatten AB	770	3,4%	57	52
298	S:t Erik Försäkrings AB**	0	0,0%	0	0
361	Stockholm Business Region AB	23	0,1%	2	2
362	Micasa Fastigheter i Stockholm AB	139	0,6%	10	9
367	Visit Stockholm AB	31	0,1%	2	3
385	S:t Erik Livförsäkring AB**	0	0,0%	0	0
** se Stadsledningskontoret					
<b>Delsumma 2020</b>		<b>3 624</b>	<b>15,8%</b>	<b>268</b>	
<i>Delsumma 2019</i>		<i>3 534</i>	<i>15,3%</i>		<i>259</i>
<b>Totalt 2020</b>		<b>22 977</b>	<b>100%</b>	<b>1 700</b>	
<i>Totalt 2019</i>		<i>23 171</i>	<i>100%</i>	<i>1 700</i>	<i>1 700</i>

## Ärendehantering, KCH

Tjänsten omfattar förvaltningskostnader och systemutveckling för KCH.

Kostnaden fördelas per antal anställda 31 augusti 2019 enligt Stockholms stads IT-prislista.

<b>Total kostnad</b>		<b>2020</b>		<b>2 200 tkr</b>		<b>2019</b>		<b>2 000 tkr</b>	
<b>Nr</b>	<b>Kund</b>	<b>Anställda</b>		<b>Årskostnad</b>		<b>Årskostnad 2019,</b>		<b>tkr</b>	
		<i>Antal</i>	<i>Andel, %</i>	<b>2020, tkr</b>		<b>tkr</b>			
108	Valnämnden	3	0,0%	0		0		0	
110	Stadsledningskontoret*	318	0,8%	17		16		16	
113	Socialförvaltningen	952	2,3%	50		58		58	
115	Kulturförvaltningen	854	2,0%	45		41		41	
116	Stadsbyggnadskontoret	362	0,9%	19		19		19	
117	Utbildningsnämnden	16 281	39,0%	858		769		769	
120	Stadsarkivet	86	0,2%	5		5		5	
122	Äldrenämnden	133	0,3%	7		6		6	
126	Överförmyndarnämnden	52	0,1%	3		3		3	
131	Revisorskollegiet	20	0,0%	1		1		1	
132	Idrottsförvaltningen	434	1,0%	23		21		21	
168	Kyrkogårdsförvaltningen	196	0,5%	10		11		11	
169	Miljöförvaltningen	266	0,6%	14		13		13	
177	Fastighetskontoret	172	0,4%	9		9		9	
181	Trafikkontoret	412	1,0%	22		19		19	
183	Exploateringskontoret	270	0,6%	14		12		12	
190	Serviceförvaltningen	385	0,9%	20		18		18	
191	Arbetsmarknadsförvaltningen	917	2,2%	48		43		43	
701	Rinkeby-Kista sdf	1 357	3,3%	72		63		63	
703	Spånga-Tensta sdf	1 007	2,4%	53		46		46	
704	Hässelby-Vällingby sdf	1 659	4,0%	87		81		81	
706	Bromma sdf	1 738	4,2%	92		81		81	
708	Kungsholmens sdf	1 128	2,7%	59		56		56	
709	Norrmalms sdf	892	2,1%	47		40		40	
710	Östermalms sdf	1 058	2,5%	56		53		53	
712	Södermalms sdf	1 721	4,1%	91		90		90	
714	Enskede-Årsta-Vantörs sdf	2 676	6,4%	141		127		127	
715	Skarpnäcks sdf	847	2,0%	45		42		42	
718	Farsta sdf	1 434	3,4%	76		62		62	
721	Älvsjö sdf	747	1,8%	39		33		33	
722	Hägersten-Liljeholmens sdf	2 261	5,4%	119		112		112	
724	Skärholmens sdf	1 090	2,6%	57		52		52	
	<i>Summa förvaltningar</i>	<b>41 728</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 200</b>		<b>2 000</b>		<b>2 000</b>	
	<b>Totalt</b>	<b>41 728</b>	<b>100%</b>	<b>2 200</b>		<b>2 000</b>		<b>2 000</b>	

## Totalt fast pris per kund, förvaltningar och bolag

<b>Fast avgift</b>		<b>2020</b>	<b>2019</b>
		<b>43 750 tkr</b>	<b>37 500 tkr</b>
<b>Nr</b>	<b>Kund</b>	<b>Årsavgift</b>	<b>Årsavgift</b>
		<b>2020</b>	<b>2019</b>
108	Valnämnden	12	18
110	Stadsledningskontoret*	503	437
113	Socialförvaltningen	866	874
115	Kulturförvaltningen	778	831
116	Stadsbyggnadskontoret	303	345
117	Utbildningsnämnden	8 280	8 370
120	Stadsarkivet	140	137
122	Äldrenämnden	556	563
126	Överförmyndarnämnden	15	30
131	Revisorskollegiet	11	21
132	Idrottsförvaltningen	544	652
168	Kyrkogårdsförvaltningen	125	126
169	Miljöförvaltningen	219	255
177	Fastighetskontoret	657	659
181	Trafikkontoret	764	888
183	Exploateringskontoret	315	386
190	Serviceförvaltningen	226	210
191	Arbetsmarknadsförvaltningen	600	659
701	Rinkeby-Kista sdf	1 831	1 866
703	Spånga-Tensta sdf	1 463	1 488
704	Hässelby-Vällingby sdf	2 365	2 406
706	Bromma sdf	2 187	2 257
708	Kungsholmens sdf	1 740	1 783
709	Norrmalms sdf	1 656	1 642
710	Östermalms sdf	2 017	1 967
712	Södermalms sdf	3 106	3 057
714	Enskede-Årsta-Vantörs sdf	3 270	3 400
715	Skarpnäcks sdf	1 399	1 478
718	Farsta sdf	2 064	1 931
721	Älvsjö sdf	971	945
722	Hägersten-Liljeholmens sdf	2 538	2 626
724	Skärholmens sdf	1 667	1 550
<b>Delsumma 2020</b>		<b>43 190</b>	
<b>Delsumma 2019</b>			<b>43 860</b>

**Totalt fast pris per kund, förvaltningar och bolag**

<b>Nr</b>	<b>Kund</b>	<b>Årsavgift 2020</b>	<b>Årsavgift 2019</b>
200	Stockholms Stadshus AB**	0	0
209	Stiftelsen Hotellhem	34	30
212	AB Stokab	20	20
213	Familjebostäder AB	61	56
216	AB Stockholmshem	68	66
217	AB Svenska Bostäder	65	63
225	Invest Stockholm Business Region AB	3	4
228	Stockholms Stads Parkerings AB	12	12
235	Skolfastigheter i Stockholm AB, SISAB	41	39
249	Stockholm Globe Arena Fastigheter AB	3	3
251	Stockholms Stadsteater AB	46	52
278	Stockholms Hamn AB	43	42
291	Stockholms Stads Bostadsförmedling AB	15	17
292	S:t Erik Markutveckling AB**	0	0
298	S:t Erik Försäkrings AB**	0	0
361	Stockholm Business Region AB	4	4
362	Micasa Fastigheter i Stockholm AB	21	19
367	Visit Stockholm AB	5	6
385	S:t Erik Livförsäkring AB**	0	0
469	Stockholm Vatten och Avfall AB	119	110
	** se Stadsledningskontoret		
	<b>Delsumma 2020</b>	<b>559</b>	
	<i>Delsumma 2019</i>		540
	<b>Totalt 2020</b>	<b>43 750</b>	
	<i>Totalt 2019</i>		44 400