Region Stockholm

Diarienummer
FSN 2019-0307

Fastighet och servicenämnden/Serviceförvaltningen

Verksamhetsplan 2020

ÅR 2020

Innehållsförteckning

1 Sammanfattning 3

2 Planering och uppföljning 7
2.1 Verksamhetsfakta 7
2.2 Ledning, styrning och uppföljning av nämnd/bolag 8

3 Inriktningsmål, verksamhetsspecifika mål, indikatorer, uppdrag och aktiviteter 10
3.1 Långsiktig ekonomisk uthållighet 10
3.2 En hållbar regional utveckling 12
3.3 Region Stockholm ska bli en hållbar arbetsgivare 15

4 Nämndspecifika mål, indikatorer, uppdrag och aktiviteter 17

5 Intern kontroll och regelefterlevnad 18
5.1 Resultat och analys från riskbedömningen 18
5.2 Regelefterlevnad 18

6 Verksamhetstal 19
6.1 Avtal och överenskommelser 19

7 Ekonomi 20
7.1 Resultatbudget 20
7.2 Balansräkning 24
7.3 Investeringar 25

1 Sammanfattning

Fastighets- och servicenämnden (genom serviceförvaltningen) har regionfullmäktiges uppdrag att tillhandahålla koncerngemensamma servicetjänster till Region Stockholms nämnder och bolag. I uppdraget ingår att säkerställa att tjänsterna bedrivs kostnadseffektivt och med största möjliga nytta för de som använder tjänsterna.

Etableringen av serviceförvaltningen inleddes under 2019 och fortsätter enligt plan under 2020-2021. Uppbyggnaden av verksamheten sker successivt och i ett första steg genom verksamhetsövergångar från Region Stockholms övriga bolag och förvaltningar.

En bärande princip i detta system är att det inte får förekomma några fria nyttigheter. Fastighets- och servicenämnden ska därför ansvara för att fakturering av de servicetjänster som tillhandahålls genomförs på ett korrekt sätt i enlighet med fastlagda principer.

Detta innebär att nämnder och bolag från och med 2020 fullt ut kommer att debiteras vad respektive tjänst kostar. Kostnaden för respektive tjänst fördelas via olika fördelningsnycklar beroende på respektive tjänsts beskaffenhet.

Budgeterad omsättning verksamhetsåret 2020 uppgår till 1 693 miljoner kronor.

Budgeterat resultat uppgår till 5 miljoner kronor i enlighet med av fullmäktige fastställt resultatkrav och avser verksamheten vid Serviceförvaltningen IT (SF IT).

Budgeten för år 2020 till 2023 omfattar de verksamheter som överförts till serviceförvaltningen under 2019.

Planeringen för den fortsatta utvecklingen i enlighet med fullmäktiges uppdrag innebär att ytterligare verksamheter successivt kommer att överföras till serviceförvaltningen.

Verksamheten inom serviceförvaltningen kommer att därmed att öka. Nämnder och bolag kommer fullt ut debiteras för de kostnader som avser tillkommande tjänster, vilket innebär att serviceförvaltningens resultat inte påverkas.

Under 2019 överfördes framför allt verksamheter från regionledningskontoret till serviceförvaltningen. Under 2020 väntas verksamhetsområdena HR och lön, Upphandling, Redovisning samt SF IT att utökas när verksamheter successivt förs över i enlighet med regionfullmäktiges beslut.

En förstudie har också genomförts av vårdkoncernens administration av patientavgifter. Planering för samordning och överföring kommer att hanteras under 2020.

Ungefär ett hundratal medarbetare väntas överföras under första halvåret 2020.

Överföringen av administrativa stödfunktioner från övriga bolag och förvaltningar inom Region Stockholm är fastighets- och servicenämndens mest prioriterade uppdrag för serviceförvaltningen under de kommande åren. Detta för att kunna åstadkomma samordnings- och stordriftsfördelar i syfte att effektivisera den samlade administrationen och därmed sänka kostnaderna för Region Stockholm som helhet.

Översyn av arbetssätt, arbetsformer och tjänsteutbud ligger i uppdraget och ska utföras

när de administrativa stödverksamheterna samlats i en förvaltning. För att nå dit är det av mycket stor vikt att verksamhetsövergångarna löper på som planerat, och serviceförvaltningen är beroende av att avlämnande förvaltning/bolag bistår med ett tätt samarbete i planering och genomförande för att säkerställa verksamhetsövergångarna.

Regionfullmäktige beslutar om vilka tjänster som är obligatoriska.

Regionledningskontoret har en stödjande roll i arbetet med uppbyggnaden av förvaltningen, och ett nära samarbete i principiella frågor ska etableras.

Verksamhetsområdet **SF IT** ansvarar för att, mot beställning och ersättning, leverera tjänster inom it-området till nämnder och bolag inom Region Stockholm.

Verksamheten inom SF IT är intäktsfinansierad. Kundintäkterna beräknas för 2020 uppgå till 1 171 miljoner kronor. Investeringsplanen för år 2020 uppgår till 182 miljoner kronor. De största investeringsposterna avser nätverk, klienter, servrar och lagring.

Under 2020 fortsätter arbetet med att implementera mätetal och ekonomisk uppföljning utifrån avtalet med regionstyrelsen. Andra viktiga områden är att inom ramen för de regiongemensamma tjänsterna utvärdera och utveckla tjänsteutbud, tjänstebeskrivningar, prissättning och leveransprocesser. Vidare kommer organisationen av SF IT att ses över gällande arbetssätt, processer och samverkan.

Utöver det löpande drift- och förvaltningsuppdraget är it-säkerhet ett prioriterat område. Under 2020 ska även en tidplan och kostnadsbedömning göras gällande att införa tjänster inom it-infrastruktur och it-arbetsplats vid de nämnder och bolag som idag inte använder förvaltningens tjänster inom dessa områden.

Verksamhetsområdet **Upphandling** ansvarar för den operativa upphandlingsverksamheten i form av samordnad upphandling, avtalsförvaltning samt upphandlingar på uppdrag av förvaltningar och bolag inom Region Stockholm. Under 2020 kommer serviceförvaltningen i samverkan med regionledningskontoret att vidareutveckla och tydliggöra tjänster och ersättningsmodell avseende upphandling. Arbetet med att utveckla kategoristyrningen, som syftar till ett ökat fokus på att effektivisera och minska kostnaderna för inköp, fortsätter. Ett annat utvecklingsområde är upphandlings- och avtalsförvaltningsprocessen i samverkan med verksamheternas kravställare på området. Upphandling deltar också i utredningen om inrättande av en inköpscentral inom Region Stockholm.

Under 2020 tillkommer nya verksamheter, exempelvis patientkontoren från Regionens vårdproducenter. Samtidigt fortsätter utvecklingen av redan etablerade tjänsteområden.

Verksamhetsområdet **HR och lön** erbjuder operativa och administrativa HR-tjänster samt pensionshantering till förvaltningar och bolag. Inom verksamhetsområdet finns också central förvaltning av PA-system. Under 2020 planeras verksamhetsområdet att utökas genom att löneenheten från Karolinska Universitetssjukhuset förs över till serviceförvaltningen. Löneenheten levererar lön till för närvarande 13 förvaltningar

inom Region Stockholm. I enheten ingår Systemservice PA-system.

Redovisning består inledningsvis av två avdelningar, ekonomiadministration och bokslutsenheten. Verksamheten omfattar för närvarande redovisningstjänster till sex förvaltningar och bolag inom Region Stockholm. Under kommande år väntas ytterligare verksamheter föras över till verksamhetsområdet. Våren 2020 tillkommer bland annat motsvarande verksamhet från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO).

Digital kommunikation omfattar strategi, rådgivning och operativt arbete kring digitala kanaler och digital kommunikation samt förvaltning och utveckling av kommunikationsplattformar som Region Stockholms koncernwebb och intranät.

Ett prioriterat arbete under 2020 är att på uppdrag av regionledningskontoret komplettera gällande styrdokument med tillämpningsanvisningar inom området digital kommunikation för att stötta nämnder och bolag inom Region Stockholm.

Ett annat prioriterat område är att tillsammans med övriga förvaltningar och bolag inventera vilka ytterligare tjänster inom området som ska tillhandahållas från serviceförvaltningen, i syfte att öka den sammantagna kompetensen och långsiktigt sänka kostnaderna för Region Stockholm som helhet.

Facility Management (FM) ansvarar för servicen i de lokaler där Region Stockholms centrala förvaltningar är lokaliserade. Verksamheten omfattar lokalplanering, vaktmästeri, reception och säkerhet samt nära it-service. Fokus kommande år är leverans i samlokaliseringsprojektet, avveckling av respektive förvaltnings tidigare förhyrda lokaler samt deltagande i en fortsättning av samlokaliseringsprojektet avseende serviceförvaltningens behov.

Inom fastighets- och servicenämndens ansvarsområde finns även **Berga naturbruksgymnasium**. Skolans verksamhetsområde är utbildning inom ramen för det nationella naturbruksprogrammet. För att kunna bedriva denna verksamhet finns utöver teoretisk skolverksamhet även utbildning inom lant-/skogsbruk och hästverksamheter samt ett internat kopplat till utbildningen. Berga naturbruksgymnasium har under de senaste två åren ökat elevintaget. Ökningen bedöms fortsätta under 2020-2021. Ökningen av antalet elever innebär ökade intäkter men ställer också krav på kontroll på kostnadsutvecklingen.

Region Stockholm har beslutat att genomföra en försäljning av Berga naturbruksgymnasium. Verksamheten vid Berga är budgeterat att drivas i Region Stockholms regi år 2020-2021. Locum AB ansvarar för försäljningen.

Vidare ansvarar nämnden för projektet **samlokalisering av de centrala förvaltningarna** inom Region Stockholm. Från och med fjärde kvartalet 2019 till och med första kvartalet 2020 flyttar ett flertal centrala förvaltningar till gemensamma lokaler i Lindhagen och på Norra Stationsgatan.

Projektet kan komma att avslutas under första halvåret år 2021. Förskjutningen i tid kan innebära viss påverkan på driftkostnader och investeringsutgifter.

Som en följd av verksamhetsövergångarna växer serviceförvaltningen och i och med det krävs på sikt nya lokaler. I samarbete med Locum AB har förvaltningen initierat ett

projekt för att säkerställa att förvaltningen kan sitta sammanhållet och ändamålsenligt senast årsskiftet 2021/2022, då nuvarande hyreskontrakt löper ut. Samlokaliseringsprojektets fortsättningsdel kommer att formaliseras under sista kvartalet 2019 och löper sedan under 2020-2021.

2 Planering och uppföljning

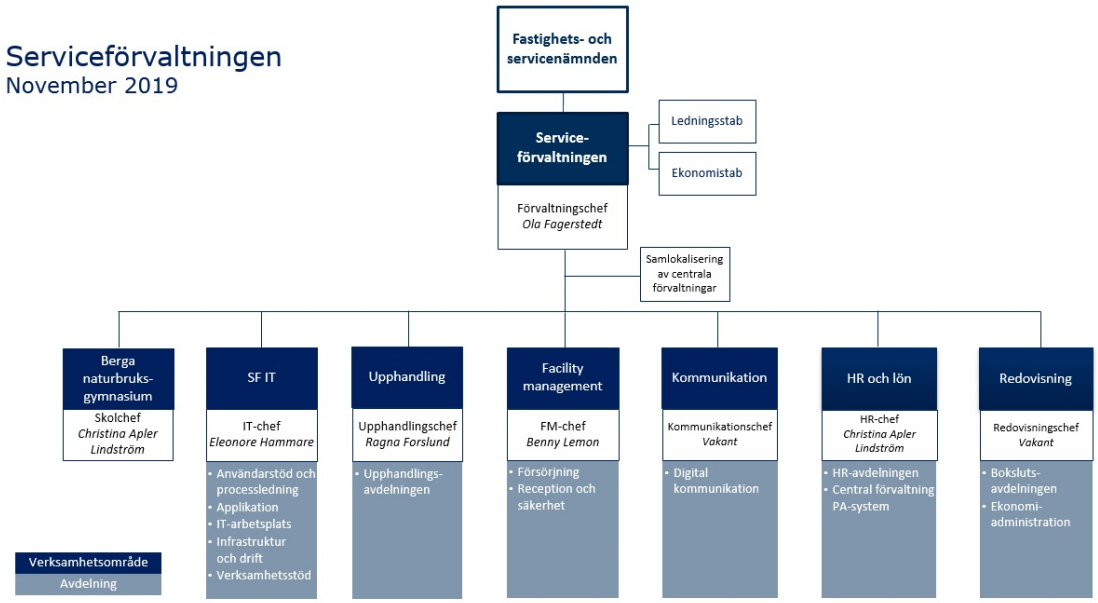
2.1 Verksamhetsfakta

Fastighets- och servicenämnden ansvarar för Region Stockholms fastighetsbestånd (med undantag för kollektivtrafikens fastigheter) och serviceverksamhet. Denna verksamhetsplan innefattar serviceverksamheten.

Nämnden ansvarar på beställning av nämnder och bolag och mot ersättning för Region Stockholms administrativa stödverksamheter. Serviceverksamheten har initialt dominerats av leveransuppdraget inom it-service. Genom övertagande av verksamhet från andra delar av Region Stockholm ingår också inköps- och upphandlingsstöd, Facility Management (FM), löne-, personal-, redovisningsadministration samt digital kommunikation. Berga naturbruksgymnasium fullgör Region Stockholms uppgifter som huvudman för regionens offentliga skolväsende enligt skollagen (2010:800).

Vidare ansvarar nämnden för projekt samlokalisering av de centrala förvaltningarna inom Region Stockholm. Samlokaliseringen sker i huvudsak vid Lindhagensgatan och Norra Stationsgatan. Verksamheterna flyttar i omgångar från och med november 2019 till och med första kvartalet 2020.

Serviceförvaltningen leds av en förvaltningschef, som inför nämnden är ansvarig för serviceverksamheten. Förvaltningen är organiserad i sju verksamhetsområden samt en stabsfunktion.



Förvaltningens ledning och medarbetare arbetar utifrån Region Stockholms vision om en attraktiv, hållbar och växande Stockholmsregion.

Under 2020 kommer nämnden att utveckla utbudet av tjänster. Detta kommer att ske i första hand genom övertagande av verksamhet från andra delar av Region Stockholm.

2.2 Ledning, styrning och uppföljning av nämnd/bolag

Verksamhetsplanen utgår från styrande förutsättningar för nämndens verksamhet.

- Reglemente samt mål och budget för Region Stockholm
- Policy, riktlinjer och övriga styrdokument

Verksamhetsplanen utgår från den omvärldsanalys som genomförts. Serviceförvaltningen, i likhet med andra verksamheter, påverkas av övergripande trender och de förväntningar som ställs på förvaltningen från våra intressenter och omvärlden.

Inför 2020 har ett antal trender identifierats som påverkar förutsättningarna för hur verksamheterna ska bedrivas och nå de mål som gäller för förvaltningen. Förvaltningen har identifierat möjligheter och utmaningar kopplade till nämndens roll, uppdrag och mål.

Mål för serviceförvaltningen

Utifrån Region Stockholms mål och bolagets uppdrag har nämnden tre mål som är kopplade till Regionens mål.

Ekonomi i balans

Serviceförvaltningen erbjuder Region Stockholms förvaltningar och bolag kvalificerade tjänster till konkurrenskraftiga priser. Det uppnås genom ordning och reda i ekonomin och säkerställa att en kostnadseffektiv och affärsmässig verksamhet i syfte att skapa värde för ägare och kunder.

Nöjda kunder

Serviceförvaltningen erbjuder Region Stockholms förvaltningar och bolag effektiva administrativa stödtjänster så att kundernas resurser kan frigöras till kärnverksamheten.

Attraktiv arbetsgivare

Genom att erbjuda kvalificerade tjänster är serviceförvaltningen en attraktiv arbetsgivare med stolta och kompetenta medarbetare.

Verksamhetsplaner för verksamhetsområde och avdelning

Varje verksamhetsområde och avdelning upprättar verksamhetsplaner utifrån serviceförvaltningens övergripande verksamhetsplan. De aktiviteter som beskrivs i verksamhetsplanerna utgår från hur Regionens och serviceförvaltningens mål ska uppnås. Aktiviteterna kopplas till mål, uppdrag, internkontrollplan samt rekommendationer från revisorerna.

Verksamhetsplanerna delges förvaltningens ledningsgrupp för information och synpunkter. Förvaltningschefen fastställer verksamhetsplanerna inför verksamhetsårets början.

Planering och uppföljning

Underlaget till arbetet med verksamhetsplanen för serviceverksamheten innefattar bland annat uppföljning och analys av föregående år, Region Stockholms mål och budget, förvaltningsövergripande analys av risker och möjligheter utifrån omvärlds- och marknadsanalys samt serviceförvaltningens uppdrag och reglementet för nämnden.

Uppföljning av verksamhetsplanerna genomförs regelbundet och med fokus på en ekonomi i balans. Ekonomi och verksamhet följs upp månadsvis. I samband med tertialuppföljning (perioden januari-april), delårsuppföljning (perioden januari-augusti) samt årsuppföljning följs även åtgärder i intern kontrollplan upp.

3 Inriktningsmål, verksamhetsspecifika mål, indikatorer, uppdrag och aktiviteter

3.1 Långsiktig ekonomisk uthållighet

Fastighets- och servicenämndens uppdrag gällande serviceverksamheten är att erbjuda koncerngemensamma servicetjänster till Region Stockholms nämnder och bolag och tillse att dessa bedrivs kostnadseffektivt och med största möjliga nytta för kunderna. Genom att samla de administrativa stödfunktionerna i form av exempelvis HR, redovisningsadministration, inköps- och upphandlingsstöd samt it-service kan processer effektiviseras och specialistkompetens säkras i en större organisation.

3.1.1 Ett resultat i balans

Etableringen av serviceförvaltningen fortsätter enligt plan under 2020-2021 och framåt. Uppbyggnaden av verksamheten sker successivt genom verksamhetsövergångar från Region Stockholms övriga bolag och förvaltningar.

En bärande princip är att det inte får förekomma några fria nyttigheter. Fastighets- och servicenämnden ska därför mot ersättning erbjuda nämnder och bolag olika servicetjänster med hög kvalitet, kostnadsmedvetenhet och effektivitet i enlighet med fastlagda principer.

Detta innebär att nämnder och bolag från och med 2020 fullt ut kommer att debiteras vad respektive tjänst kostar. Kostnaden för respektive tjänst fördelas via olika fördelningsnycklar beroende på respektive tjänsts beskaffenhet.

Under 2020 väntas verksamhetsområdena HR och lön, Upphandling, Redovisning samt SF IT att utökas när verksamheter successivt förs över i enlighet med regionfullmäktiges beslut. Genomförandet av verksamhetsövergångarna är fastighets- och servicenämndens mest prioriterade uppdrag för serviceförvaltningen. Detta för att kunna åstadkomma samordnings- och stordriftsfördelar i syfte att effektivisera den samlade administrationen och därmed sänka kostnaderna för Region Stockholm.

I nämndens uppdrag ingår att se över arbetssätt, arbetsformer och tjänsteutbud när de administrativa stödverksamheterna samlats i en förvaltning. För att nå dit är det av mycket stor vikt att verksamhetsövergångarna löper på som planerat, och serviceförvaltningen är beroende av att avlämnande förvaltning/bolag bistår med ett tätt samarbete i planering och genomförande för att säkerställa verksamhetsövergångarna. Regionledningskontoret har en stödjande roll i arbetet med uppbyggnaden av förvaltningen, och ett nära samarbete i principiella frågor ska etableras.

I takt med att verksamhetsövergångarna verkställs kommer serviceförvaltningen initialt att bedriva betydande verksamhet i egen regi. I uppdraget ligger att se över vad som bäst bedrivs i egen regi och vad som med fördel kan upphandlas. Det arbetet inleds under 2020 med en översyn inom it-verksamheten för att säkerställa en ändamålsenlig organisation och verksamhet. Övriga verksamhetsområden kommer att göra samma arbete i takt med verksamhetsövergångarna och etableringen av respektive verksamhet.

Under 2020 fortsätter arbetet med att implementera mätetal och ekonomisk uppföljning inom it-verksamheten utifrån avtalet med regionstyrelsen. Andra viktiga områden är att inom ramen för de regiongemensamma tjänsterna utvärdera och utveckla tjänsteutbud, tjänstebeskrivningar, prissättning och leveransprocesser.

Av fullmäktiges budget framgår att nämnden under 2020 ska ta fram en tidplan och kostnadsbedömning gällande att införa tjänster inom it-infrastruktur och it-arbetsplats vid de nämnder och bolag som idag inte använder förvaltningens tjänster inom dessa områden.

Vidare kommer förvaltningen i samverkan med regionledningskontoret att vidareutveckla och tydliggöra tjänster och ersättningsmodell avseende upphandling.

Arbetet med utveckling av kategoristyrning fortsätter och syftar till ett ökat fokus på att effektivisera och minska kostnaderna för inköp. Förvaltningen deltar också i utredningen om inrättande av en inköpscentral inom Region Stockholm.

En viktig uppgift för serviceförvaltningen är att identifiera områden eller tjänster som är kostnadsdrivande för Region Stockholm, i syfte att effektivisera och långsiktigt sänka kostnaderna. Detta arbete ska ske integrerat i förvaltningen och i samråd med kunderna, och handlar dels om verksamheter med liknande uppdrag men också identifiering av nya tjänster som med fördel kan samordnas regionövergripande.

Regionfullmäktige har beslutat att genomföra en försäljning av Berga naturbruksgymnasium. Försäljning/verksamhetsövergång beräknas ske 2021-22 mot bakgrund av hur processen gällande ny huvudman för skolverksamheten ser ut.

Nämnden ansvarar även för projektet samlokalisering av de centrala förvaltningarna inom Region Stockholm. Projektets komplexitet och omfattning har lett till att tidplanen förlängts och projektavslut senarelagts. Projektet kan komma att avslutas under första halvåret 2021. Förskjutningen i tid kan innebära viss påverkan på driftkostnader och investeringsutgifter.

Indikator	Beslutat av	Mål 2020	RF Mål 2020
Nämnden/bolaget har uppnått sitt resultatkrav	Regionfullmäktige	>=5mkr	
Andel resultatenheter som lämnar resultat enligt resultatkrav	Regionfullmäktige	100%	100%

Uppdrag	Status
Tillse att budget finns för genomförandet av samlokalisering	▶ Pågående enligt plan

3.1.2 Hållbar investeringsutveckling

Indikator	Beslutat av	Mål 2020	RF Mål 2020
Andel investeringar där genomförandebeslut har föregåtts av en totalekonomisk bedömning med totalkostnadskalkyl	Regionfullmäktige	100%	100%
Andel investeringar där genomförandebeslut har föregåtts av åtgärdsvalsanalys	Regionfullmäktige	100%	100%
Andel genomförda investeringar där beslutade effektmål har utvärderats	Regionfullmäktige	100%	100%

Aktivitet	Status
Upphandling av utrustning, informera om upphandlingarna	Pågående enligt plan
Upphandling av utrustning, ta fram förslag till förfrågningsunderlag och anbudsinbjudan	Pågående enligt plan
Upphandling av utrustning, delta i samordnad upphandling	Pågående enligt plan

3.2 En hållbar regional utveckling

Serviceverksamheten ska bedrivas långsiktigt utifrån social, ekologisk och ekonomisk hänsyn för att främja en hållbar utveckling.

Region Stockholm kommer att utveckla en hållbarhetspolicy och ett hållbarhetsprogram, i vilket gällande miljöprogram inarbetas. Utifrån fastställd policy och program kommer serviceförvaltningen att utarbeta en hållbarhetsplan i syfte att konkretisera vad hållbarhet innebär för serviceverksamheten i praktiken.

3.2.1 Social hållbarhet

Genom att vara en ansvarstagande och respektfull arbetsgivare bidrar förvaltningen till en positiv samhällsutveckling. Säker arbetsmiljö, trygghet, mångfald, jämställdhet, tillgänglighet och öppenhet är centrala aspekter ur ett socialt hållbarhetsperspektiv.

Region Stockholm är beroende av att upphandla stora volymer varor och tjänster för att uppfylla sitt uppdrag. Serviceförvaltningen stödjer nämnder och bolag i dessa upphandlingar. För att säkerställa att åtagandena i den nyantagna uppförandekoden uppfylls ska relevanta delar omsättas i krav i upphandlingar och avtal med leverantörer. Därtill ställs hållbarhetskrav i upphandlingar, bland annat baserat på uppförandekoden för leverantörer.

Indikator	Beslutat av	Mål 2020	RF Mål 2020
Nämnden/bolaget har utifrån sitt uppdrag genomfört aktiviteter avseende social hållbarhet	Regionfullmäktige	Ja	Ja

3.2.2 Region Stockholms klimatpåverkan ska minska

Serviceverksamheten inom fastighets- och servicenämnden ska minska sin egen klimatpåverkan och därmed bidra till att Region Stockholm når sitt mål. För serviceförvaltningen innebär det bland annat i samband med samlokaliseringen ett ökat fokus på åtgärder för att minska verksamhetsenergin. Vid samlokaliseringen flyttar de centrala förvaltningarna in i mer yteffektiva lokaler. Ett lokalt målvärde är därmed relevant att ta fram efter genomförd samlokalisering.

Under 2020 kommer miljö och social hållbarhet att integreras i förvaltningens lednings- och uppföljningsprocess.

Indikator	Beslutat av	Mål 2020	RF Mål 2020
Andel nollutsläppsfordon av de ägda och leasade fordonen inom nämnden/bolaget	Regionfullmäktige		>=7%
Klimatpåverkan från tjänsteresor, ton koldioxidekvivalenter	Regionfullmäktige	>=-10%	>=-10%

3.2.3 Region Stockholms miljöpåverkan ska minska

Se 3.2.2.

3.2.4 Samhällsviktiga funktioner upprätthålls vid extraordinära händelser och klimatförändringar

Stora delar av fastighets- och servicenämndens verksamhet är att betrakta som samhällsviktig. Det ställer krav på att verksamheten kan fortsätta att fungera även om en störning uppstår, samt vid extraordinära händelser.

En förutsättning för att nämnden ska kunna hantera störningar, allvarliga och extraordinära händelser är en väl fungerande struktur och samarbete med andra aktörer. För att kunna upprätthålla en hög säkerhet och beredskap krävs också att verksamheten övar.

Under 2020 ska en risk-, klimat- och sårbarhetsanalys genomföras som underlag för nämndens ständiga förbättringsarbete. Analyserna ska omfatta både verksamheter, fastigheter och teknisk infrastruktur.

Vidare ska teknisk it-säkerhet integreras i de tjänster som nämnden levererar. Detta sker bland annat i form av rutin för uppföljning av och kontinuerlig förbättring av säkerheten i de tjänster som nämnden tillhandahåller.

Indikator	Beslutat av	Mål 2020	RF Mål 2020
Andel säkerhetsåtgärder enligt Region Stockholms ledningssystem för informationssäkerhet som är implementerade	Regionfullmäktige	>=50%	>=50%
Nämnden/bolaget har förmåga att hantera extraordinära händelser	Regionfullmäktige	Ja	Ja
Andel vidtagna åtgärder av identifierade sårbarheter i klimatanalyser i nämnder och bolag	Regionfullmäktige	>=50%	>=50%
Andel vidtagna åtgärder av identifierade sårbarheter i risk och sårbarhetsanalyser i nämnder och bolag	Regionfullmäktige	>=50%	>=50%

3.2.5 Kärnverksamheten ska prioriteras

Serviceförvaltningens kärnverksamhet är att tillhandahålla koncerngemensamma servicetjänster till Region Stockholms nämnder och bolag. I uppdraget ingår att säkerställa att tjänsterna bedrivs kostnadseffektivt och med största möjliga nytta för de som använder tjänsterna.

Genom att samla dessa verksamhetsområden i en nämnd effektiviseras processer ytterligare och specialistkompetens säkras i en större organisation. Region Stockholms övriga nämnder och bolag ska därmed kunna fokusera på sina respektive kärnverksamheter.

Serviceförvaltningens verksamhet beskrivs under avsnitt 1 samt 3.1.1.

Indikator	Beslutat av	Mål 2020	RF Mål 2020
Andel lagakraftvunna domstolsavgöranden där Region Stockholm har vunnit	Regionfullmäktige	>=75%	>=75%

Uppdrag	Status
Avtal mellan regionstyrelsen och fastighets- och servicenämnden om dess uppdrag, mål och leverans av it-tjänster	Pågående enligt plan
Utse innovationsansvarig	Pågående med avvikelse
Avsätta medel för utveckling, innovation och förnyelse	Pågående med avvikelse

Kommentar gällande leverans av it-tjänster: Den första fasen av projektet "Nytt avtal RS och FSN" – Regiongemensamma IT-tjänster - har slutförts. En översyn av tjänsteutbudet har genomförts för att skapa tydlighet och transparens kring tjänsterna. Det reviderade tjänsteutbudet, nya tjänster och principer för kostnadsfördelning ska implementeras verksamhetsåret 2020 och är en förutsättning i budget 2020.

3.2.6 Hög innovations- och digitaliseringsgrad

Effektiviseringar som görs inom serviceförvaltningen ska komma övriga förvaltningar och bolag till godo genom sänkta priser och kostnader för Region Stockholm. För att kunna effektivisera administrationen finns ett stort behov av digitalisering. Detta kommer att kräva investeringsmedel, och serviceförvaltningen kommer att återkomma till nämnden under 2020 när behoven har utretts med förslag på strategiska investeringar. Av stor vikt är att eventuella pågående projekt eller investeringar gjorda hos de avlämnande verksamheterna som berör de verksamheter som överförs till serviceförvaltningen, också följer med för att inte tappa kraft i effektiviseringsarbetet.

Indikator	Beslutat av	Mål 2020	RF Mål 2020
Nämnden/bolaget har infört metoder och verktyg för att arbeta med innovationer på ett systematiskt sätt	Regionfullmäktige	Ja	Ja

Uppdrag	Status
Serviceförvaltningen ska säkerställa informationssäkerhet	Ej påbörjad
Fastighets- och servicenämnden ska ta fram en tidplan och kostnadsbedömningar för att införa serviceförvaltningens tjänster	Ej påbörjad

3.3 Region Stockholm ska bli en hållbar arbetsgivare

3.3.1 Region Stockholm - attraktiv arbetsgivare

Serviceförvaltningen verkar inom verksamhetsområden där det råder stor konkurrens om tillgänglig kompetens. De intressanta och utvecklande roller förvaltningen kan erbjuda i kombination med den samhällsnytta som förvaltningen bidrar till, lockar personer från såväl offentlig som privat verksamhet.

Ett hållbart chefs- och medarbetarskap är en väldigt viktig förutsättning för att förvaltningen ska lyckas i arbetet med att leverera stöd och service till kunderna i enlighet med deras förväntningar. Kompetensutveckling, kompetensförsörjning och trivsel på arbetsplatsen är andra viktiga delar i byggandet av förvaltningen. Arbetet med att bygga en gemensam god kultur på förvaltningen fortsätter.

Under 2020 fortsätter förvaltningens arbete med bland annat tydliga och gemensamma rutiner och uppföljning inom arbetsmiljö och sjukfrånvaro.

Indikator	Beslutat av	Mål 2020	RF Mål 2020
Personalomsättning	Regionfullmäktige	<=13%	<=13%
Andel av medarbetarna som uppger att de under året haft ett individuellt medarbetarsamtal med sin närmaste chef	Regionfullmäktige	100%	100%
Medarbetarindex	Regionfullmäktige	>=76	>=76
Ledarskapsindex	Regionfullmäktige	>=78	>=78

Indikator	Beslutat av	Mål 2020	RF Mål 2020
Andel av medarbetare som utsätts för kränkande särbehandling som har samband med arbetet	Regionfullmäktige		Minska från år 2 019
Andelen sjukfrånvaro i relation till ordinarie arbetstid	Regionfullmäktige	<6,2%	<6,2%

Uppdrag	Status
Samlokalisering av centrala förvaltningarna	Pågående enligt plan

3.3.2 Systematisk kompetensförsörjning

Kompetensutveckling och kompetensförsörjning är av stor strategisk betydelse för att kunna möta och genomföra de utmaningar som nämnden står inför. Förvaltningen fortsätter att arbeta aktivt med att lyfta och ha en dialog gällande kompetensförsörjningsfrågorna i förvaltningens chefsgrupp. Förvaltningen har också tagit fram ett underlag med mallar för handlingsplaner till cheferna med utgångspunkt från Region Stockholms kompetensförsörjningsstrategi.

Kompetensutvecklingsplaner ska skapas på individ och gruppnivå för att upprätthålla och utveckla kompetensen utifrån verksamhetens mål och uppdrag.

Indikator	Beslutat av	Mål 2020	RF Mål 2020
Kompetensutvecklingsindex	Regionfullmäktige	>=76	>=76

4 Nämndspecifika mål, indikatorer, uppdrag och aktiviteter

Serviceverksamheten inom nämnden har inga nämndspecifika mål eller uppdrag.

5 Intern kontroll och regelefterlevnad

5.1 Resultat och analys från riskbedömningen

Riskanalysen har utifrån nämndens ansvar för serviceverksamheten identifierat 13 risker som anses väsentliga och ingår i intern kontrollplan.

Inför 2020 har fyra nya risker identifierats. Risken för:

- felaktig debitering
- bristande måluppfyllelse
- bristande it-leverans
- omvärldsfaktorer om påverkar de ekonomiska förutsättningarna negativt

För riskerna i internkontrollplan finns delvis kontrollmoment och åtgärder planerade utifrån pågående verksamhet. För övriga risker planeras åtgärder i respektive verksamhetsområdes/avdelnings verksamhetsplan och tydliggörs i internkontrollplan i samband med uppföljning av tertial för januari-april 2020, som redovisas för nämnden.

5.2 Regelefterlevnad

Region Stockholm och fastighets- och servicenämnden har fyra värderingar som är styrande i den dagliga verksamheten – öppenhet, kompetens, pålitlighet och samverkan.

I Region Stockholms uppförandekod beskrivs hur vi som verksamhet i det vardagliga arbetet ska agera och uppföra oss utifrån de grundläggande värderingar som Region Stockholm står för.

Vi har ett öppet och transparent arbetsklimat där etiska frågor diskuteraslöpande. Vi tar upp frågor och dilemman med varandra, såväl med chefer som med kollegor.

I internkontrollplan för fastighets- och servicenämnden/serviceförvaltningen beskrivs närmare hur nämndens verksamhet bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har fastställt samt de bestämmelser i lag eller annan författning som gäller för verksamheten.

Se vidare avsnitt 2.1, 3 samt 3.1 i internkontrollplan.

6 Verksamhetstal

6.1 Avtal och överenskommelser

Fastighets- och servicenämndens uppdrag att tillhandahålla koncerngemensamma servicetjänster innebär bland annat att nämnder och bolag från och med 2020 fullt ut kommer att debiteras vad respektive tjänst kostar. Kostnaden för respektive tjänst fördelas via olika fördelningsnycklar beroende på respektive tjänsts beskaffenhet.

It-tjänsterna hanteras separat inom RIT-projektet och kommer att fastställas genom en överenskommelse mellan fastighets- och servicenämnden och regionstyrelsen i december 2019. Övriga priser planeras att fastställas i samband med avstämningsärendet i början av 2020. Eftersom informationen är nödvändig för att verksamheterna ska kunna slutföra arbetet med verksamhetsplanerna för 2020 har förhandsinformation/preliminära prisuppgifter lämnats från serviceförvaltningen i november 2019.

7 Ekonomi

7.1 Resultatbudget

Resultat*	Utfall 2018	Budget 2019	Budget 2020	Plan 2021	Plan 2022	Plan 2023
Sålda primärtjänster		25	30	30	0	0
Försäljning av IT-tjänster		1 176	1 198	1 225	1 251	1 266
Uthyrning av lokaler		2	237	241	230	230
Försäljning övriga tjänster		1	86	88	88	88
Erhållna bidrag		44	49	8	0	0
Övriga bidrag						
Övriga intäkter		11	94	96	86	86
Verksamhetens intäkter		**1 258**	**1 693**	**1 688**	**1 655**	**1 669**
Personalkostnader inkl inhyrd personal		-433	-547	-558	-544	-552
Material och varor		-9	-10	-10	-6	-6
Lokal- och fastighetskostnader		-52	-281	-261	-242	-242
IT- och telekostnader		-491	-557	-566	-562	-572
Övriga kostnader		-58	-58	-52	-47	-49
Verksamhetens kostnader		**-1 042**	**-1 454**	**-1 447**	**-1 401**	**-1 421**
Avskrivningar		-216	-234	-237	-249	-244
Finansnetto		0	0	0	0	0
Resultat**		**0**	**5**	**5**	**5**	**5**

* mkr
** Omställningskostnader inklusive avskrivningskostnader

Budgeterad omsättning verksamhetsåret 2020 uppgår till 1 693 miljoner kronor.

Budgeterat resultat uppgår till 5 miljoner kronor i enlighet med av fullmäktige fastställt resultatkrav och avser verksamheten vid SF IT.

Budgeten för år 2020 till 2023 omfattar de verksamheter som överförts till serviceförvaltningen under 2019.

Arbetet med att bygga upp och utveckla serviceförvaltningens verksamheter kräver initialt resurser som inte kan bäras inom ramen för de tjänster som serviceförvaltningen svarar för. Under år 2020 respektive 2021 tillförs verksamheten anslag på 9 respektive 7 miljoner kronor för detta ändamål. Därefter beräknas kostnaden bäras inom ramen för förvaltningens tjänsteutbud.

Efter en bedömd etableringsfas på två till tre år beräknas effektiviseringspotentialen

genom förenklade processer, ökad digitalisering sam samordningsvinster baserat på en kritisk massa kunna uppnås och avspeglas i prisbilden för förvaltningens tjänster.

I budgeten för de kommande åren beräknas kostnadsökningstakten succesivt kunna reduceras för att 2023 uppgå till noll procent.

IT

Verksamheten inom SF IT är intäktsfinansierad. Kundintäkterna beräknas för 2020 uppgå till 1 171 miljoner kronor. Kostnaderna beräknas sjunka med 10 miljoner kronor till totalt 1 166 miljoner kronor, vilket förklaras av sjunkande bemanningskostnad samtidigt som licens- och lokalkostnaden ökar. Den totala bemanningskostnaden (inklusive inhyrd personal) beräknas minska med 7 procent tack vare det fortsatta arbetet med konsultväxling.

Investeringsplanen för 2020 uppgår till 182 miljoner kronor, varav 32 miljoner kronor är nyinvesteringar och 150 miljoner kronor är ersättningsinvesteringar. De största investeringsposterna avser nätverk, klienter, servrar och lagring.

Facility Management

Kostnaderna och intäkterna för Facility Management uppgår till totalt drygt 270 miljoner kronor för 2020 och består till cirka 70 procent av lokalhyror. Övriga kostnader består av personalkostnader, kostnader för städtjänster och övriga tjänster samt avskrivningar. I samband med samlokaliseringen förändras kostnadsmassan då nya hyresavtal träder i kraft och gamla hyresavtal avvecklas. Samtidigt tecknas bland annat nya avtal för städtjänster och befintliga avtal avslutas. I projekt samlokalisering genomförs investeringar i upprustning och utrustning av samtliga lokaler, vilket genererar avskrivningar om cirka 20 miljoner kronor per år.

Projekt samlokalisering

I projektets ursprungliga plan låg planerat projektavslut tidigt under 2020. Projektets komplexitet och utökade omfattning har lett till att tidplanen har förlängts och projektavslut senarelagts. Syftet med detta är att säkra att alla aktiviteter för att lokalerna ska svara mot verksamhetens behov och att flytt av verksamheter kan genomföras välordnat.

Budget för samlokaliseringen 2020 uppgår till 38,5 miljoner kronor. Förskjutning i tid har beaktats liksom tillkommande kostnader för att återställa och avyttra teknisk utrustning.

Berga naturbruksgymnasium

Budgeten är i balans inför 2020. Intäkterna avseende skolpeng ökar till följd av ett ökat antal elever vid intagningen hösten 2019. Det utökade elevantalet hanteras med endast begränsad utökning av antalet anställda och mindre kostnadsökningar i övrigt.

Övriga servicetjänster

År 2020 är första verksamhetsåret där tjänster inom områdena redovisning, digital kommunikation, HR, PA-system, nära it och upphandling i serviceförvaltningens regi

fullt ut debiteras för vad respektive tjänst kostar. Budgeten baseras på självkostnad för respektive tjänst med ett overhead-påslag på 1,5 procent. OH-påslaget är inkluderat i alla kommunicerade tjänster.

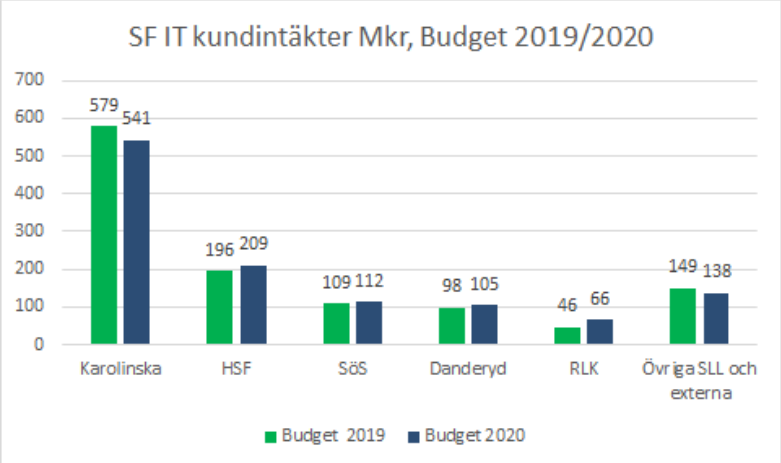
7.1.1 Intäkter

Budgeterade intäkter verksamhetsåret 2020 uppgår till 1 693 miljoner kronor. SF IT är den dominerade verksamheten med en omsättning på 1 171 miljoner kronor, vilket är en minskning jämfört med 2019 med 6 miljoner kronor, cirka 0,5 procent.

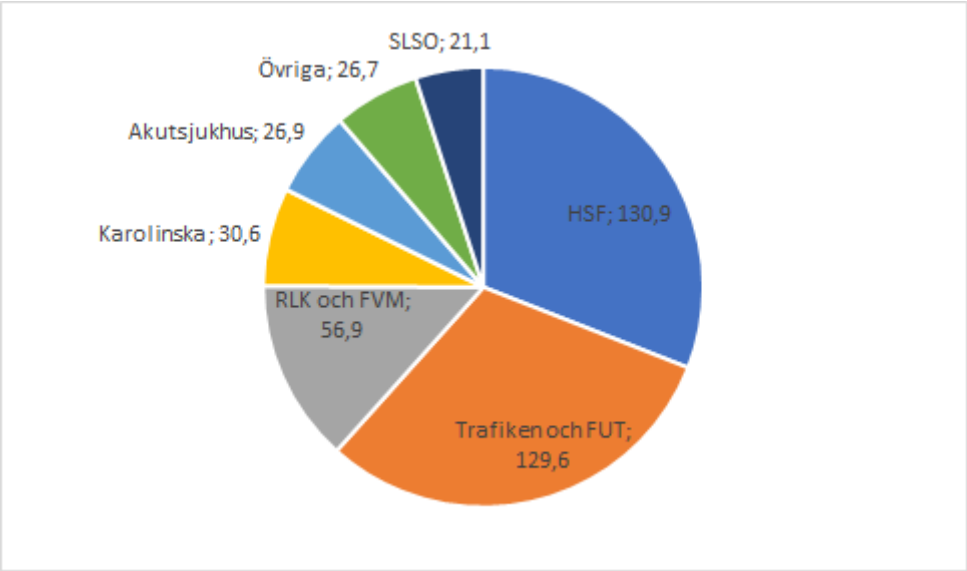
Intäkterna fördelar sig på de olika verksamheterna enligt följande:

Verksamhet	Intäkter, miljoner kronor
SF IT	1 170,5
Nära IT	39
Redovisning	21,3
FM-tjänster	273,1
Digital kommunikation	23,3
HR-tjänster	26,2
PA-system	39,9
Upphandling	71,3
Berga naturbruksgymnasium	45,6
Samlokaliseringsprojektet samt ledning och utveckling finanserias via anslag	

Den något reducerade omsättningen inom SF IT förklaras av minskade bemanningskostnader. Största kund är fortsatt Karolinska Universitetssjukhuset. Övriga helkunder är hälso- och sjukvårdsförvaltningen, Danderyds Sjukhus AB, Södersjukhuset AB samt regionledningskontoret. Övriga cirka 500 kunder inom Region Stockholm köper regionala nättjänster och i många fall användarkonton för it-arbetsplats m.fl. tjänster.



Övriga koncerngemensamma servicetjänster inom serviceförvaltningen omsätter totalt 423 miljoner kronor.



7.1.2 Kostnader

Totalt

Verksamhetens kostnader uppgår 2020 totalt till 1 454 miljoner kronor. Under 2021 budgeteras kostnaderna till en i stort sett oförändrad nivå, 1 447 miljoner kronor. Under resterande två år i planperioden budgeteras reducerade kostnader till följd av att verksamheten vid Berga naturbruksgymnasium avyttrats samt att effektiviserings och samordningsvinster bedöms kunna börja ge effekt.

SF IT

Kostnaderna för SF IT uppgår till 995 miljoner kronor, det vill säga drygt 65 procent av de totala kostnaderna. Kostnaderna avseende övriga verksamheter uppgår till 499 miljoner kronor.

Kostnaderna för SF IT beräknas sjunka med 6 miljoner kronor jämfört med 2019. Vidare sjunker bemanningskostnaden samtidigt som kostnaderna för licenser, mjukvara och lokalkostnader ökar.

Kostnad för egen personal sjunker något för SF IT mellan budgetåren 2019 och 2020. Budgeten baseras på 401 heltidstjänster jämfört med 420 för år 2019.

Den totala bemanningskostnaden inklusive inhyrd personal för SF IT beräknas sjunka med 29 miljoner kronor mellan 2019 och 2020, en minskning på 7 procent till följd av fortsatt arbete med konsultväxling. Även budgeten för intern tjänsteutveckling minskar från 43 miljoner kronor till 8 miljoner kronor.

Kostnaden för avskrivningar på gjorda investeringar sjunker något mellan åren. Orsaken till detta är en planerad förändring av vissa avskrivningstider till följd av förändrade livslängdsantaganden.

SF IT får ökade hyres- och fastighetskostnader år 2020 i samband med samlokaliseringen inom Region Stockholm och upprustning av lokaler. Kostnaderna ökar från 43 miljoner kronor till 53 miljoner kronor, inkluderat förhyrning av tekniska

lokaler på sjukhusen.

Personalkostnader och inhyrd personal
Personalkostnaderna inklusive kostnader för inhyrd personal uppgår till 547 miljoner kronor. Under 2020 budgeteras för ett visst rekryteringsbehov avseende vakanta tjänster inom främst SF IT och upphandling.

Budgeterade kostnader för inhyrd personal uppgår till 67 miljoner kronor och avser i sin helhet SF IT. Kostnaden motsvarar 12 procent av personalkostnaderna.

Budgeterat antal helårsarbetare inom förvaltningen uppgår till 615 stycken.

Övriga kostnader, avskrivningar och finansnetto
Avskrivningarna uppgår till 234 miljoner kronor varav SF IT svarar för 211 miljoner kronor, verksamhetsområde FM-tjänster 20 miljoner kronor samt Berga naturbruksgymnasium en miljon kronor. Avskrivningarna inom SF IT och Berga naturbruksgymnasium ligger i nivå med 2019 års utfall. Avskrivningarna avseende FM-tjänster påverkas av investeringar i upprustningen av lokaler till följd av samlokaliseringen av centrala förvaltningar.

7.2 Balansräkning

Balansräkning*	Utfall 2018	Prognos 2019	Budget 2020	Plan 2021	Plan 2022	Plan 2023
Anläggningstillgångar		588	620	630	563	586
Omsättningstillgångar		351	477	477	469	469
- varav kassa och bank		*0*	*6*	*6*	*6*	*6*
SUMMA TILLGÅNGAR		**939**	**1 096**	**1 107**	**1 033**	**1 056**
Eget kapital		53	-6	-1	33	38
Avsättningar		0	0	0	0	0
Skulder		**886**	**1 103**	**1 108**	**1 000**	**1 018**
- varav långfristiga skulder		*7*	*0*	*0*	*0*	*0*
- varav kortfristiga skulder		*879*	*1 103*	*1 108*	*1 000*	*1 018*
SUMMA SKULDER OCH EGET KAPITAL		**939**	**1 096**	**1 107**	**1 033**	**1 056**

* mkr

Balansomslutningen påverkas av den utökade omfattningen av tjänster utöver det som finns inom SF IT. Anläggningstillgångarna ökar till följd av investeringar inom SF IT och samlokaliseringsprojektet. Omsättningstillgångar och kortfristiga skulder påverkas av den utökade omfattningen av kund och leverantörsfakturor kopplat till de tillkommande tjänsterna avseende överförda verksamheter..

7.3 Investeringar

Objekt	2020	2021	2022	2023	2024
Klienter	81,0	84,2	80,8	93,0	81,0
Lagring, backup, datahall	13,3	33,1	32,5	62,3	18,8
Server	14,6	3,7	9,9	21,3	10,7
Nätverksutrustning	72,8	122,9	66,4	88,3	119,0
Samlokalisering	69,5				
Berga naturbruksgymnasium	5,3	1,0	1,0	1,0	1,0
Summa	256,5	244,9	190,6	265,9	230,5

SF IT

I ersättningsinvesteringar ingår sjukhusens ökade beställningar av nätinfrastruktur och klienter samt ökade krav på datalagring. För nyinvesteringar är det främst it-arbetsplatser inom Bild och Funktion (röntgenutrustning på Karolinska Universitetssjukhuset) samt mobila enheter. Därutöver krävs investeringar i it-infrastruktur i samband med samlokaliseringen av de centrala förvaltningarna vid Lindhagen och Norra Stationsgatan.

SF IT:s sammanlagda behov av investeringar för år 2020 uppgår till 182 miljoner kronor, varav 32 miljoner kronor är nyinvesteringar och 150 miljoner kronor ersättningsinvesteringar.

Under kommande tioårsperiod varierar behovet av investeringar mellan åren från 177 till 265 miljoner kronor per år. Bakgrunden till variationen är vårdens behov av ersättningsinvesteringar inom nätverk på sjukhusen.