

Handläggare
Malin Ljungqvist Hols
Telefon: 08-50811155**Till**
Servicenämnden
2026-04-21

Remiss av program för evenemang Stockholms stad

Svar på remiss, KS 2026/133

Förvaltningens förslag till beslut

Remissen besvaras med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har remitterat program för evenemang Stockholms stad till servicenämnden för yttrande. Programmet omhändertar stadens mål och strategi gällande evenemang i syfte att stärka stadens förmåga att förvalta och utveckla sin position som evenemangsstad.

Serviceförvaltningen anser att de definitioner som görs i programmet gällande vad som utgör ett evenemang är positiva och ser att liknande definitioner gällande andra viktiga begrepp med fördel kan göras i syfte att säkerställa styrning och implementering av programmet.

I syfte att säkerställa intentionerna i programmet ser serviceförvaltningen potential att ge Kontaktcenter Stockholm ett uppdrag om att vara vägen in för evenemangsrelaterade frågor. Kontaktcenter Stockholm har erfarenhet från liknande uppdrag och därtill infrastruktur i form av systemstöd på plats. Då serviceförvaltningens verksamhet är intäktsfinansierad behöver uppdraget i sådant fall finansieras genom serviceförvaltningens tjänsteutbud och prislista.

Bakgrund

Styrande dokument för Stockholms stads arbete med evenemangsfrågor har funnits sedan 2012. Det senast beslutade styrdokumentet från 2015 *Stockholms stads program för evenemang* (dnr 171-1710/2015) föreslås ersättas av *Program för evenemang Stockholms stad*. Programmet har arbetats fram av stadsledningskontorets kommunikations- och omvärldsavdelning. Utgångspunkten i det nya programmet har varit erfarenheter och

utvärderingar från stadens arbete med evenemang samt omvärldsbevakning av andra kommuner och städers styrdokument gällande evenemangsfrågor. Arbetet har även förankrats i stadens styrgrupp för stora evenemang.

Ärendet

I Program för evenemang i Stockholms stad beskrivs att Stockholm ska vara en av Europas ledande städer för evenemang och upplevelser. Vidare beskrivs evenemang som ett kraftfullt verktyg för att stärka stadens attraktionskraft, att driva hållbar tillväxt samt för att skapa stolthet och sammanhållning bland stockholmare. Programmet ska stärka stadens förmåga att förvalta och utveckla sin position som evenemangsstad och anger stadens gemensamma mål och strategier.

I programmet görs ett antal definitioner i syfte att tydliggöra vad evenemang betyder i Stockholms stad. Ett evenemang ska uppfylla nedan krav och beskrivs mer i detalj i programmet:

- Publikt och planerat
- Avgränsat i tid och rum
- En mötesplats för upplevelser
- Stadsövergripande eller lokal
- Platsbundet eller turnerande

I dokumentet beskrivs därtill vilka värden evenemang skapar i Stockholms stad samt stadens mål. Målsättning om att Stockholm ska vara en av Europas ledande städer för evenemang exemplifieras genom ett antal punkter som exempelvis att Stockholm är en levande, stark och hållbar evenemangsstad samt ett självklart alternativ för evenemangsarrangörer. Utöver stadens mål beskrivs även stadens strategi, och att det ska råda en samsyn kring den bild av Stockholm som skapas när staden engagerar sig i evenemangsfrågor. Denna bild konkretiseras därefter av ett antal kärnvärden.

Hur staden ska ge stöd och service till evenemangs- och besöksnäringen beskrivs genom ett antal olika områden, exempelvis genom effektiv myndighetsutövning, god företagsservice samt trygghet och säkerhet. Olika typer av evenemang och hur staden ska tänka kring värdskapet av dessa beskrivs, särskilt gällande stadens värdskap vid större evenemang beskrivs också.

I programmet listas såväl andra styrdokument som berör evenemang och evenemangsfrågor, verktyg och stöd samt målgrupper och

intressenter för programmet. Stadsledningskontoret ska årligen se över programmet och vid behov uppdatera det genom beslut i kommunfullmäktige. För att omsätta stadens gemensamma mål och strategier ska nämnder och bolagsstyrelser inom ramen för sina årliga verksamhetsplaner beskriva prioriterade insatser och samverkansområden.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av avdelningen verksamhetsstöd i samråd med Kontaktcenter Stockholm.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Serviceförvaltningen anser att det är positivt att staden har ett samlat program för evenemang och att programmets vidgade perspektiv på evenemang också är positivt då det gör att fler kommer att ha användning för, och stöd av, programmet.

Serviceförvaltningen ser en möjlighet att bidra till intentionerna i programmet genom att Kontaktcenter Stockholm skulle få i uppdrag att omhänderta frågor kopplade till evenemang. Detta skulle bidra till programmets identifierade arbete om service och stöd till evenemangs- och besöksnäringen. Kontaktcenter Stockholm arbetar under 2026 i enlighet med kommunfullmäktiges budgetuppdrag, tillsammans med flertalet nämnder samt Stockholm Business Region AB, för att samordna arbetet med att vidareutveckla Kontaktcenter Stockholms service som en väg in för företag. Utöver budgetuppdraget om en väg in för företag har Kontaktcenter Stockholm ett uppdrag från stadsledningskontoret gällande Medborgarskapscermonin, där Kontaktcenter är vägen in och årligen hjälper till med frågor om anmälningar via telefon och email. Liknande skulle kunna göras gällande evenemangsfrågor. Genom att samla frågorna på en plats skulle Kontaktcenter kunna hålla ihop frågor från invånare, besökare och näringsidkare och därmed säkerställa att informationen som utlämnas görs likartat, enligt stadens regler och riktlinjer och med en hög tillgänglighet.

Kontaktcenter Stockholm har, genom sina befintliga uppdrag, god erfarenhet och förutsättningar för att kunna bidra till att intentionerna i programmet uppfylls. Genom att bredda antalet uppdrag inom närliggande frågor hos Kontaktcenter Stockholm, skapas förutsättningar för insikter om staden som helhet. Hos Kontaktcenter Stockholm finns därtill infrastruktur på plats i form av bemanningsplaneringssystem och kontaktcenterplattform vilket även borgar för effektivitet i uppdraget.

Kontaktcenters verksamhet är, likt serviceförvaltningens verksamhet i stort, intäktsfinansierad. Det innebär att finansiering för ett

eventuellt uppdrag behöver finansieras genom serviceförvaltningens tjänsteutbud och prislista. Ytterligare en förutsättning för att använda Kontaktcenter som vägen in för evenemangsfrågor är att Kontaktcenter delges information och kan upparbeta den kompetens som behövs för uppdraget. Därtill kan eventuell insyn behövas till verksamhetssystem hos förvaltningar och bolag.

Utöver potentialen att nyttja Kontaktcenter Stockholms erfarenhet och infrastruktur för ett utökat uppdrag anser serviceförvaltningen att en renodling och definitioner av värden, mål respektive kärnvärden med fördel skulle kunna göras. Detta i syfte att underlätta styrning och implementering samt för att säkerställa programmets förväntade effekter. Serviceförvaltningen anser vidare att ansvar och roller med fördel skulle kunna förtydligas i programmet. Exempelvis skulle en sammanhållande ansvarsroll vara fördelaktigt för att säkra den samsyn kring programmets målbild av Stockholm som ska skapas när staden engagerar sig i evenemangsfrågor.

Att använda stadens planerings- och uppföljningsprocess för förtydligande av förvaltningens bidrag till programmet anser serviceförvaltningen är bra. I programmet beskrivs att nämnder och styrelser ska konkretisera prioriterade insatser och samverkansområden i verksamhetsplanen. På samma sätt anser serviceförvaltningen att uppföljningsärendena, genom anvisningar från stadsledningskontoret, bör följas under verksamhetsåret.

Charlotte GoliathCharlotte
Goliath
Förvaltningschef
Serviceförvaltningen

Bilaga

Program för evenemang Stockholms stad

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Charlotte Goliath, Förvaltningschef	2026-04-02