



Stockholms
stad

Årsrapport 2025

Servicenämnden

Rapport från
stadsrevisionen

Dnr: RVK 2026/17

Stadsrevisionen i Stockholms stad är kommunfullmäktiges kontrollinstrument för att granska den verksamhet som bedrivs av stadens nämnder och bolag. I årsrapporter för nämnder och bolag sammanfattar stadsrevisionen det gångna årets granskningar och bedömningar.

På stadens webbplats, start.stockholm/revision, finns revisionsrapporter publicerade. För att prenumerera på stadsrevisionens informationsbrev, uppge e-postadress till revision.rvk@stockholm.se.

Till

Servicenämnden

Årsrapport 2025

Revisorerna i revisorsgrupp 2 har avslutat revisionen för servicenämndens verksamhet under 2025.

Servicenämnden uppfyller delvis kommunfullmäktiges inriktningsmål för miljö och klimat. Nämnden kan göra mer inom sitt ansvarsområde för att främja att stadens nämnder köper livsmedel i enlighet med miljömålen.

Revisorerna har den 25 mars 2026 behandlat bifogad årsrapport och överlämnar den till servicenämnden för yttrande.

Beslutat yttrande och justerat protokollsutdrag ska ha inkommit till revision.rvk@stockholm.se senast den 26 juni 2026. Av yttrandet bör det framgå vilka åtgärder som nämnden avser att vidta gällande revisionens rekommendationer.

På uppdrag av revisorerna i revisorsgrupp 2.

Mia Sydow Mölleby
Ordförande

Anna Nording
Sekreterare

Sammanfattning

Kommunallagen anger att revisionen årligen ska pröva om verksamheten bedrivits på ett i huvudsak ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt om nämndens interna styrning och kontroll varit tillräcklig.

Verksamhet och ekonomi

Utifrån genomförd granskning bedöms servicenämnden delvis ha bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt sätt. I jämförelse med föregående år uppfylls färre inriktningsmål. Från ekonomisk synpunkt bedöms nämnden likt föregående år i huvudsak ha bedrivit verksamheten på ett tillfredsställande sätt. Nämndens ekonomiska utfall är i linje med budget.

Revisionskontoret konstaterar att mål och indikatorer inom fullmäktiges inriktningsmål för miljö och klimat inte uppfylls helt. Bedömningen baseras främst på mål och indikatorer avseende andel ekologiska livsmedel i staden samt klimatpåverkan av stadens livsmedelsinköp. Inköpen sker huvudsakligen inom andra nämnder. Servicenämndens ansvar är att genomföra centrala upphandlingar, vilket är ett av flera medel för att driva utvecklingen i en ekologiskt hållbar riktning, samt att stärka kunskapen kring hållbara inköp. Flera prioriterade aktiviteter pågår men dessa har inte varit tillräckliga för att staden ska nå målen under 2025.

Nämnden har därutöver i huvudsak uppfyllt kommunfullmäktiges mål, reglemente samt följt de beslut, riktlinjer, gällande lagstiftning och andra föreskrifter som gäller för verksamheten.

Intern styrning och kontroll

Servicenämndens interna styrning och kontroll bedöms utifrån genomförd granskning i huvudsak vara tillräcklig. Bedömningen var densamma föregående år.

Nämnden har i huvudsak en intern styrning och kontroll som bidrar till ändamålsenlig verksamhet och regelefterlevnad. Vidare har nämnden i huvudsak systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner. Revisionskontorets granskning av processen för förvaltningens interna löneadministration och hantering av maskiner och inventarier visar på vissa förbättringsmöjligheter. Bland annat behöver kontroller av behörigheter och organisationsträdet inom löneprocessen förbättras. Vidare behöver nämnden se över informationen i registren för anläggningstillgångar och korttidsinventarier samt utveckla rutinerna för inventering, utrangering, försäljning, hemlån och avvikelshantering.

Innehåll

1. Årets granskning	1
2. Verksamhet och ekonomi	2
2.1 Verksamhetsmässigt resultat.....	2
2.1.1 Fullmäktiges inriktningsmål för välfärd	2
2.1.2 Fullmäktiges inriktningsmål för miljö och klimat.....	4
2.1.3 Fullmäktiges inriktningsmål för ekonomi, jobb och bostäder.....	6
2.2 Ekonomiskt resultat.....	8
2.2.1 Driftverksamhet.....	8
2.2.2 Investeringsverksamhet.....	9
3. Intern styrning och kontroll	10
3.1 Organisation och ansvarsfördelning	10
3.2 Riskanalys och internkontrollplan	11
3.3 Riktlinjer och rutiner för systematisk uppföljning.....	11
3.3.1 Verksamhetsstyrning	12
3.3.2 Ekonomistyrning	12
4. Fördjupade granskningar.....	13
4.1 Lönehantering	13
4.2 Hantering av maskiner och inventarier	13
4.3 Förebyggande arbete mot oegentligheter och jäv	14
4.4 Hantering av betalkort (First Card)	16
5. Uppföljning av tidigare års granskning	17
Bilaga 1 Uppföljning av lämnade rekommendationer	18
Bilaga 2 Bedömningskriterier	20

1. Årets granskning

Enligt kommunallagen ska revisorerna årligen pröva om verksamheten sköts på ett i huvudsak ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt om nämndens interna kontroll är tillräcklig.

I denna rapport redovisas resultat och bedömningar utifrån revisionsårets granskningar. En uppföljning av hur nämnden har åtgärdat rekommendationer i tidigare års granskning redovisas översiktligt i rapporten och mer detaljerat i bilaga 1.

Revisionen har utförts enligt kommunallagen, andra tillämpliga lagar, reglementet för stadsrevisionen, god revisionssed i kommunal verksamhet och utifrån nämndens reglemente. Revisionen har utgått från revisionsplanen som fastställts av revisorsgrupp 1.

Granskningen har genomförts med den inriktning och omfattning som behövs för att ge en rimlig grund för bedömning av nämndens verksamhet. I granskningen har revisorerna biträtt av stadens revisionskontor. Kriterier för bedömning redovisas i bilaga 2.

Revisorerna träffade våren 2025 nämndens presidium för genomgång av 2024 års granskning och avstämning inför 2025.

Årsrapporten har faktakontrollerats av förvaltningsledningen.

2. Verksamhet och ekonomi

I detta avsnitt redovisas revisionskontorets grund för bedömning av servicenämndens ändamålsenlighet avseende verksamhet och ekonomi. Genomförda granskningar redovisas mer ingående i avsnitt 4.

2.1 Verksamhetsmässigt resultat

Servicenämnden bedöms delvis ha bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt sätt. Bedömningen grundas på att de mål och indikatorer som endast delvis uppfylls berör nämndens kärnverksamhet upphandling.

Nämnden bedömer själv att två av fullmäktiges tre inriktningsmål uppfylls. Inriktningsmålet för miljö och klimat uppfylls delvis. Två av fullmäktiges fyra verksamhetsområdesmål inom området är delvis uppfyllda. Det är verksamhetsområdesmålen ”Stockholm ska bli klimatpositivt” och ”Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar”. I övrigt uppfyller nämnden i huvudsak mål, uppdrag och reglemente.

Revisionskontoret bedömer att den samlade rapporteringen ger rimliga förutsättningar för att bedöma uppfyllelsen av mål och reglemente. Den samlade rapporteringen beskriver även vilka åtgärder som nämnden planerar att vidta för de mål som inte uppfyllts.

Nedan analyseras kortfattat de mål som berör nämndens kärnverksamhet.

2.1.1 Fullmäktiges inriktningsmål för välfärd

Fullmäktiges första inriktningsmål är ”Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden”.

Fullmäktige har inom detta inriktningsmål gett nämnden två tidsatta aktiviteter och beskrivit en prioriterad inriktning att verka mot. Nämnden har inte tilldelats några obligatoriska indikatorer att följa.

I inriktningen har fullmäktige uppmanat nämnden att säkerställa en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna. I det ingår att nämnden ska fortsätta arbeta för att invånare kan få svar på frågor som rör flera av stadens verksamheter. Under 2025 har nämnden infört ett nytt arbetssätt inom Kontaktcenter, där kompetensbreddning och ny organisation har gjort att fler servicehandläggare kan svara på frågor om både äldreomsorg, funktionsnedsättning samt överförmyndarfrågor. Det har lett till kortare svarstider, större flexibilitet och minskad sårbarhet i

nämndens verksamhet. Utvecklingsarbetet blev en framgångsfaktor under hösten när nämnden akut behövde aktivera en ny svarsgrupp för att hantera inkommande frågor kring en personuppgiftsincident, på uppdrag av stadens centrala krisledning.

Inom verksamhetsområdesmålet ”Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet” har fullmäktige som aktivitet ålagt servicenämnden att, i samarbete med äldre- och berörda stadsdelsnämnder, förbättra samarbete och arbetssätt avseende ”Äldre direkt”. ”Äldre direkt” utgör den största ärendegruppen inom Kontaktcenters verksamhet (44 procent av alla ärenden) och väntas växa ytterligare i takt med demografiska förändringar. Under året har det pågått ett utvecklingsarbete kring interaktionen mellan kontaktsökande och Kontaktcenter i olika scenarion (så kallade kundresor) vilket har lett till både direkta förbättringsåtgärder och förslag till långsiktiga åtgärder. Arbetet kommer att fortsätta under nästa år. Servicenämnden planerar också att fortsätta dialogen med Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd som inte fullt ut har anslutit sig till ”Äldre direkt”.

Ett utvecklat mätverktyg för att mäta nöjdheten hos de som kontaktar Kontaktcenter har implementerats under året och används för uppföljning och analys av olika svarsgrupper. Fullmäktige har inga obligatoriska indikatorer inom området, men servicenämndens eget mål om upplevd kundnöjdhet på 84 procent har överträffats och uppgår till 86 procent.

I fullmäktiges inriktning för nämnden ingår också att verka för att Kontaktcenters information och kunskap om stadens invånares behov sprids och används i övriga nämnders verksamhetsutveckling. Denna kunskapsöverföring sker i form av regelbundna kundmöten mellan kontaktcenter och uppdragsgivande förvaltningar. Kontaktcenter har under året också haft särskilda erfarenhetsutbyten med stadsdelsförvaltningarnas anhörigkonsulenter samt med överförmyndarförvaltningen.

Inom verksamhetsområdesmålet ”Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan” har fullmäktige gett servicenämnden i uppdrag att samarbeta med kommunstyrelsen och utbildningsnämnden för att förbättra innehållet i tjänsten för att hitta och jämföra skolor. Ambitionen är att vårdnadshavare ska kunna ta del av relevant information om verksamheternas kvalitet och driftform. Servicenämnden uppger att deras hjälp inte har efterfrågats under året.

Nämnden bedömer att samtliga mål inom välfärd uppfylls under 2025. I jämförelse med föregående år är utfallet för 2025 förbättrat. Revisionskontoret delar nämndens bedömning.

2.1.2 Fullmäktiges inriktningsmål för miljö och klimat

Fullmäktiges andra inriktningsmål är ”Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning”.

Fullmäktige har beslutat om aktiviteter och beskrivit en prioriterad inriktning att verka mot. Fullmäktige har tilldelat nämnden fyra obligatoriska indikatorer att följa.

Inom verksamhetsområdesmålet ”Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring” följer nämnden den obligatoriska indikatorn ”klimatpåverkan från upphandlade livsmedel”. Utfallet är 1,7 kg CO₂ per kg livsmedel, vilket överskrider årsmålet 1,5 kg och är en försämring mot 2024 års utfall på 1,6 kg. Inom verksamhetsområdesmålet ”Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar” har nämnden att följa den obligatoriska indikatorn ”andel inköpta ekologiska livsmedel i kronor” där utfallet uppgår till 53 procent mot målet 70 procent. Inom denna indikator syns en viss förbättring (2 procentenheter) mot föregående år avseende ekologiska livsmedel, men produktgruppen ekologiska måltider ingår inte längre i den samlade indikatorn vilket försvårar jämförelser mot tidigare år. Utfallet av dessa två indikatorer är huvudanledningen till att nämnden bedömer att fullmäktiges inriktningsmål för miljö och klimat endast delvis är uppfyllt.

Gemensamt för de två indikatorerna är att inköpen sker inom andra nämnder. Servicenämndens ansvar omfattar att genomföra centrala och gemensamma upphandlingar. I fullmäktiges uppdrag till nämnden ingår att upphandlingarna ska användas som ett medel att driva utvecklingen i en jämlik, rättvis och ekologiskt hållbar riktning. Servicenämndens inriktning ska enligt fullmäktige vara att arbeta för att säkerställa relevanta krav i inköpsprocessen och att stärka kunskapen kring hållbara inköp. Nämnden uppmärksammar i sin redovisning att det är svårt för verksamheterna att nå målet om ekologiska livsmedel och måltider, trots att det befintliga avtalet innebär god tillgång till ekologiska produkter. Servicenämnden har identifierat behov av mer stöd och vägledning till köken för omställningen vilket mynnat ut i ett nytt uppdrag från fullmäktige till nämnden under kommande år. Av inköpande nämnders redovisning framgår att dylika informations- och kunskapsinsatser, samordning och nya arbetssätt har lett till en positiv utveckling i flera verksamheter. Samtidigt finns det nämnder som problematiserar produktutbudet, att ekologiska varor varit slut hos leverantören, samt att det varit försvårande stora skillnader i prisuppgång mellan ekologiska och konventionella produktgrupper inom avtalet.

Servicenämnden har under året deltagit i kommunstyrelsens arbete med att ta fram en reviderad matstrategi som är på remiss under början av 2026. Den föreslagna nya matstrategin innehåller skarpare formuleringar avseende både klimatpåverkan och andel ekologiska livsmedel, för att harmonisera med miljöprogrammet och med andra relevanta styrdokument. Under året har servicenämnden påbörjat en ny livsmedelsupphandling där hänsyn tas till den föreslagna matstrategins intentioner.

Servicenämnden har i aktivitet att utveckla system- och metodstöd för att underlätta klimat- och resurssmarta val vid köp, samt att utveckla krav på låg miljö- och klimatpåverkan vid upphandling. Uppdraget ska utföras i samarbete med kommunstyrelsen och miljö- och hälsoskyddsnämnden. Arbetet har fortgått med fokus på insatser som kan genomföras och ge effekt på kort sikt. Under året har servicenämnden bland annat sett till att hållbarhetsmärkta varor är mer framträdande vid sökning i inköpssystemet. Nämnden har också identifierat och utvecklat nya miljö- och klimatkrav som ska ingå i centrala mallar i upphandlingssystemet. Tillsammans med miljö- och hälsoskyddsnämnden och några av de kommunala bolagen pågår ett projekt kring att ta fram riktlinjer för upphandling av solpaneler. Genom beviljade budgetjusteringar har nämnden utökat sin hållbarhetsfunktion, där medarbetarna stöttar verksamheterna i kravställning och uppföljning av både ekologiska och sociala hållbarhetskrav.

Inom verksamhetsområdesmålet att Stockholm ska bli klimatpositivt följer nämnden också den obligatoriska indikatorn ”Andel upphandlingar som bidrar till cirkularitet”. Nämnden har fastställt årsmålet 25 procent, men utfallet är 21 procent. Det förklaras av nämnden med att en oväntat stor del av årets upphandlingar har varit tjänsteupphandlingar där krav på cirkularitet inte är relevanta.

För att bidra till cirkularitet har servicenämnden också fått i uppdrag av kommunfullmäktige att planera för etablering av en återbrukscentral av byggmaterial för stadens verksamheter. Arbetet med att utreda och förbereda återbrukscentralen har pågått och i slutet av året beslutade nämnden att godkänna en lokal för inhyrning. Nämndens bedömning är att återbrukscentralen kommer att kunna påbörja sin verksamhet under 2026. Under året har servicenämnden också fortsatt delta i ett samarbete som inleddes under föregående år, angående att kartlägga materialflöden för ökad cirkularitet. En rapport med förslag till åtgärder ska presenteras av miljö- och hälsoskyddsnämnden våren 2026.

Servicenämnden bedömer att fullmäktiges inriktningsmål delvis uppfylls. Två av fyra verksamhetsområdesmål uppfylls för 2025. I jämförelse med föregående år är utfallet för 2025 försämrat då inriktningsmålet tidigare bedömdes uppfyllt med tre av fyra verksamhetsområdesmål uppfyllda. Revisionskontoret delar nämndens bedömning.

2.1.3 Fullmäktiges inriktningsmål för ekonomi, jobb och bostäder

Fullmäktiges tredje inriktningsmål är ”Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla”.

Fullmäktige har inom detta inriktningsmål utfärdat fyra aktiviteter och beskrivit en prioriterad inriktning att verka mot. Nämnden har därtill tilldelats elva obligatoriska indikatorer att följa, fördelade på fyra verksamhetsområdesmål.

Inom verksamhetsområdesmålet ”Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd” finns flera indikatorer som avser en god budgetföljsamhet och prognossäkerhet, se vidare avsnitt 2.2.

I nämndens prioriterade inriktning ingår att sträva mot prissänkningar inom obligatoriska tjänster genom effektivisering. Fullmäktige nämner specifikt att en översyn ska göras av prismodellen för verksamhetsområdet lön och pension, i syfte att införa större antal fasta priser och därmed ökad tydlighet och transparens. I samarbete med kommunstyrelsen har nämnden utrett och tagit fram en fastprismodell för området som har tillämpats i beräkningen av priser för 2026. Inom verksamhetsområde ekonomi har därtill ett effektiviseringsarbete skett som minskat antal timmar som läggs på exempelvis månadsbokslut och bokslut. De fasta priserna för nämnderna avseende bastjänsteuppdrag inom ekonomi har sänkts med cirka 1 procent inför 2026.

Inom verksamhetsområdesmålet har nämnden även i uppgift att i samarbete med kommunstyrelsen uppdatera och förtydliga processen för lokalprojekt till stöd för beställande nämnder. Processen för lokalprojekt har setts över med tydligare roller och uppdrag, vilket förväntas underlätta när förvaltningar har olika arbetssätt och kompetens inom området.

I nämndens prioriterade inriktning har fullmäktige beskrivit att det finns risker för att offentligt upphandlad verksamhet nyttjas i brottsliga syften. Servicenämnden ska därför fortsatt rikta särskild uppmärksamhet på att motverka detta. Inom verksamhetsområdesmålet ”Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla

verksamhetsområden” är det obligatoriskt för nämnden att följa upp indikatorn ”andel prioriterade avtal där uppföljning genomförs”. Servicenämnden har genomfört uppföljning av 80 % av totalt 510 avtal. Avvikelsen från årsmålet 82 % beror främst på att många avtal har löpt ut under året eller är nyligen tecknade och uppföljning har därför inte varit aktuell.

Nämnden driver tillsammans med kommunstyrelsen ett projekt med mål att ta fram en ny process för fördjupad avtalsuppföljning med tillhörande metodguide. Inom ramen för detta projekt har två centrala avtal under året genomgått fördjupad avtalsuppföljning där nya angreppssätt har testats. Servicenämnden har i enlighet med fullmäktiges direktiv också gett sin inköpsupport i uppdrag att erbjuda råd och vägledning när medarbetare i förvaltningar och bolag upptäcker något som verkar misstänkt när det gäller leverantörer och avtal.

Under 2024 granskade revisionskontoret nämndens hantering av seriositetskontroller och rekommenderade nämnden att ta fram rutiner för hantering av avvikelser som identifieras i kontrollerna. Avdelningen för inköp har inte tagit fram rutiner utan har istället tillämpat det vägledningsmaterial som kommunstyrelsen har lanserat under året. Materialet ger stöd i agerandet och innehåller ett antal olika förslag på åtgärder som kan vidtas i olika situationer. Revisionskontoret bedömer att materialet är ett bra hjälpmedel, men rekommenderar fortsatt att nämnden kompletterar det med egna rutiner som till exempel tydliggör roll- och ansvarsfördelning, arbetssätt och former för dokumentation. Rutinerna bör inte detaljstyra vilka åtgärder som vidtas eftersom en flexibel hantering behövs beroende på avvikelsernas karaktär och omfattning.

Revisionskontoret har granskat om servicenämnden bedriver ett förebyggande arbete för att minska risken för oegentligheter och förtroendeskadligt agerande. Den enkätundersökning som revisionskontoret genomförde visar på en hög medvetenhet kring frågor om oegentligheter och jäv bland servicenämndens medarbetare. Revisionskontoret genomförde också stickprov över representations- och resekostnader som inte visade några avvikelser. Frågor kopplade till oegentligheter och jäv bedöms däremot inte ha beaktats i tillräcklig utsträckning i nämndens riskanalys, se vidare om nämndens interna kontroll i avsnitt 3.2 och mer om granskningen i avsnitt 4.3.

Inom verksamhetsområdesmålet ”Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb”, uppfyller servicenämnden sina mål för året inom både sjukfrånvaro och i resultat på indikatorn Aktivt Medskapandeindex. Inom

verksamhetsområdesmålet ”I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb” uppfyller nämnden även alla sina indikatorer avseende feriejobb, Stockholmsjobb och praktikplatser.

Nämnden bedömer att samtliga mål inom ekonomi, jobb och bostäder uppfylls under 2025. I jämförelse med föregående år är utfallet för 2025 oförändrat. Revisionskontoret delar nämndens bedömning.

2.2 Ekonomiskt resultat

Nämnden bedöms i huvudsak ha bedrivit verksamheten på ett från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Nämnden har beskrivit och analyserat avvikelserna mot budget på ett tillfredsställande sätt.

2.2.1 Driftverksamhet

Nämnden redovisar följande utfall och avvikelser för år 2025:

Driftverksamhet (mnkr)	Budget inkl. justeringar 2025	Utfall inkl. justeringar 2025	Avvikelse 2025	Avvikelse 2025, %	Avvikelse 2024, %
Intäkter	329	336	7	2 %	0 %
Kostnader	-337	-341	-4	-1 %	2 %
Verksamhetens nettokostnader	-8	-5	-3	38 %	20 %
Verksamhetens nettokostnader efter resultatöverföringar	-8	-8	0	0 %	0 %
Varav ansökta och beviljade justeringar	-8	-8	0	0 %	-

Servicenämndens ekonomiska utfall är cirka -5 mnkr vilket överstiger fullmäktiges budget med 3 mnkr. Enligt fullmäktiges regler för ekonomisk förvaltning räknas ett bättre resultat än budgeterat som överskott, även om utfallet är negativt.

Servicenämnden har därför gjort en insättning om cirka 3 mnkr till sin resultatfond. Nämndens resultat efter överföringar uppgår till budgeterade -8 mnkr och resultatfonden ökar från 21 mnkr till 24 mnkr. Revisionskontoret konstaterar att nämndens ekonomiska utfall är i linje med kommunfullmäktiges budget.

Servicenämnden är intäktsfinansierad, men har för 2025 beviljats budgetjusteringar för ökade nettokostnader om cirka 8 mnkr. Budgetjusteringarna avser etablering och drift av centralt

beredskapslager (3 mnkr), hållbarhetsfunktion (2 mnkr) samt övriga särskilda uppdrag (3 mnkr) vilket till största del avsåg resursförstärkning inom centralupphandlingsuppdraget.

Nämndens intäkter uppgår till 336 mnkr, vilket är 7 mnkr (2 procent) högre än budget. Störst positiv avvikelse finns inom avdelningen för verksamhetsstöd som bland annat har erhållit 4 mnkr i ersättning för merkostnader kring en fördjupad avtalsgranskning av stadens kontaktcenterplattform. Därtill har avdelningarna för rekrytering samt kontaktcenter haft större försäljning än väntat och redovisar ökade intäkter om vardera totalt 3 mnkr. Störst negativ intäktsavvikelse finns inom avdelningen för inköp som gör ett nettounderskott mot budget om 4 mnkr. Orsaken är att flera centrala ramavtal har löpt ut i förtid och krävt insatser i form av centrala upphandlingar. Kapaciteten att genomföra intäktsfinansierade uppdrag har därför varit mindre än planerat.

Nämndens kostnader uppgår till 341 mnkr, vilket är 4 mnkr (1 procent) högre än budgeterat. De verksamhetsområden som har väsentliga avvikelser mot kostnadsbudget har samtidigt haft ökade intäkter.

Jämfört med 2024 har verksamhetens intäkter ökat med 32 mnkr (11 procent) vilket hänförs till nya uppdrag och högre volymer inom tjänster som förvaltningar och bolag kan köpa på frivillig basis. Verksamhetens kostnader har ökat med 22 mnkr (7 procent) med anledning av ökade personalkostnader för att möta efterfrågan, samt tillkommande uppdrag som exempelvis återbrukscentral och beredskapslager.

2.2.2 Investeringsverksamhet

Nämnden har tilldelats 1 mnkr i investeringsbudget. Av det totala investeringsutrymmet har 0,7 mnkr nyttjats för köp av inventarier vilket huvudsakligen avser möbler. Nämnden har beaktat hur kommande flytt till nya lokaler kommer att påverka behovet.

3. Intern styrning och kontroll

I detta avsnitt redovisas revisionskontorets grund för bedömning av nämndens interna styrning och kontroll. Genomförda granskningar redovisas mer ingående i avsnitt 4.

Den samlade bedömningen är att nämndens interna styrning och kontroll av verksamheten i huvudsak har varit tillräcklig.

3.1 Organisation och ansvarsfördelning

Nämnden har i huvudsak en organisation med tydlig fördelning av ansvar och befogenheter för att stödja verksamheten och för att förhindra avsiktliga samt oavsiktliga fel. Det finns riktlinjer och rutiner som ska bidra till att verksamhetens mål uppfylls och att föreskrifter följs. Arbetet med den interna kontrollen är en integrerad del i styrning och uppföljning. Vidare finns systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner.

Under året har personalresurser omfördelats till den fördjupade uppföljningen av avtalet kring kontaktcenterplattformen, efter misstänkta avtalsbrott. En konsekvens av det är att annan planerad verksamhet tillfälligt har prioriterats ner. Det finns bland annat planerade kontrollaktiviteter inom den interna kontrollen som inte har utförts under året. Att säkerhetsbristerna avseende kontaktcenterplattformen identifierades proaktivt indikerar dock en fungerande intern kontroll.

Dataskyddsombudet har granskat nämndens efterlevnad av dataskyddsförordningen utan att notera några allvarliga brister. Mindre risker har noterats avseende tredjelandsoverföring av information, där information saknas för att kunna bedöma riskerna. Dataskyddsombudet har också rekommenderat nämnden att ta fram metodstöd och förenklade arbetssätt för att underlätta rapportering av misstänkta personuppgiftsincidenter.

Revisionskontoret har granskat nämndens hantering av maskiner och inventarier. Nämnden behöver säkerställa att registren för anläggningstillgångar och korttidsinventarier har fullständig och korrekt information. Nämnden behöver också utveckla sina rutiner för inventering, utrangering, försäljning, hemlån och avvikelshantering. Se vidare i avsnitt 4.

Revisionskontoret har också granskat om servicenämnden har en tillräcklig intern kontroll avseende hantering av betalkort utan några väsentliga avvikelser.

3.2 Riskanalys och internkontrollplan

Nämnden genomför årliga analyser som fångar upp väsentliga risker och hur de ska hanteras för att verksamhetens mål ska uppfyllas. Nämnden har i sin internkontrollplan fastställt vilka åtgärder som ska hantera prioriterade risker. Kontroller enligt den interna kontrollplanen följs upp systematiskt och fortlöpande. De avvikelser som påträffats har dokumenterats och åtgärder har föreslagits eller vidtagits.

De kontroller som inte har genomförts enligt plan till följd av omprioritering av personalresurser avser risker inom området informationssäkerhet. Försenade kontroller omfattar främst registervård och behörighetshantering i verksamhetssystem, där intentionen var att göra ett omfattande systematiskt arbete i förvaltningens alla verksamhetssystem, vilket har prioriterats ned. Färre kontroller än planerat har också skett inom uppföljning av inpasseringsbehörigheter till förvaltningskontoret. Nämnden är heller inte i fas med att inventera personuppgiftsbehandlingar, till följd av förseningar i införandet av ett nytt systemstöd för detta.

Revisionskontoret granskat om servicenämnden har en tillräcklig intern kontroll i processen för förvaltningens interna löneadministration. Granskningen visar att nämnden även inom detta område behöver förbättra sina kontroller av bland annat behörigheter och organisationsträdet. Se vidare i avsnitt 4.

Revisionskontoret har även granskat nämndens förebyggande arbete mot oegentligheter och jäv. I granskningen uppmärksammades att avdelningarna inte fångar in enheternas risker i riskanalysarbetet, i enlighet med nämndens system för intern kontroll. Det finns därför risk att väsentliga risker som är kända på enhetsnivå inte identifieras och omhändertas av nämnden. Revisionskontoret har därför rekommenderat nämnden att säkerställa att riskanalysarbetet fångar upp risker för oegentligheter och jäv inom enheterna i enlighet med nämndens system för intern kontroll. Tankesättet kan med fördel appliceras även på andra typer av risker när nämnden utvecklar sitt system för intern kontroll.

3.3 Riktlinjer och rutiner för systematisk uppföljning

Revisionskontoret bedömer att nämndens rapportering i huvudsak ger en aktuell, rättvisande och tillförlitlig information om verksamhet och ekonomi. Nämnden har i huvudsak rutiner för uppföljning av sin verksamhet samt det som uppdragits åt annan att utföra.

3.3.1 Verksamhetsstyrning

Nämndens verksamhetsmässiga resultat är delvis i linje med fullmäktiges budget, se vidare avsnitt 2.1.

Avvikelser finns inom fullmäktiges inriktningsmål ”Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning”, där nämnden vid tertialrapport 2 prognosticerade måluppfyllelse men vid årets slut har sänkt bedömningen till delvis uppfyllelse. Bedömningen baseras främst på ett sämre utfall än väntat inom de indikatorer som nämnden har uppföljningsansvar för, men där genomförandet sker i andra nämnder. Nämnden når fortsatt måluppfyllelse inom egna nämndmål inom detta inriktningsområde.

Nämnden har i samverkan med kommunstyrelsen genomfört åtgärder för att komma tillrätta med avvikelserna. Åtgärderna består av revidering av strategier och hur dessa appliceras på de centrala avtalen, samt initiativ till nya stödfunktioner för att underlätta nämndernas arbete mot klimatmålen.

Revisionskontoret bedömer att nämndens verksamhetsstyrning har varit ändamålsenlig trots att åtgärderna inte har varit tillräckliga för att uppfylls alla inriktningsmål. Nämnden har verkat i enlighet med fullmäktiges prioriterade inriktning och i huvudsak genomfört tilldelade uppdrag.

3.3.2 Ekonomistyrning

Nämndens ekonomiska resultat är i linje med fullmäktiges budget, se vidare avsnitt 2.2.

Vid tertialrapport 2 prognosticerade nämnden ett nettoresultat före resultatdisposition på -10,4 men utfallet blev -5,3 mnkr. Avvikelsen mellan prognos och utfall motsvarar 1 procent av budget och hänförs till att intäkterna ökade mer än väntat, se avsnitt 2.2.

Under 2024 delades servicenämndens resultatfond upp per verksamhetsområde för att möjliggöra en tydligare uppföljning av ekonomiskt utfall. Efter 2025 års resultatöverföringar har avdelning inköp en negativ balans i den uppdelade resultatfonden (-2,7 mnkr). Det pågår diskussioner mellan servicenämnden och kommunstyrelsen om finansieringsmodellen för centrala upphandlingar.

4. Fördjupade granskningar

Nedan redovisas de fördjupade granskningar som berört nämnden under året.

4.1 Lönehantering

Revisionskontoret har genomfört en granskning i syfte att bedöma om servicenämnden har en tillräcklig intern kontroll i processen för löneadministration. Granskningen avsåg förvaltningens interna löneprocess, inte lönehantering som utförs åt andra förvaltningar.

Den sammanfattande bedömningen är att servicenämnden delvis säkerställt en tillräcklig intern kontroll i processen för löneadministration. Bedömningen grundas på att nämnden inte fullt ut har genomfört kontroller i enlighet med stadsledningskontorets anvisningar.

Stadsledningskontorets anvisningar anger hur ofta och vilka kontroller som ska genomföras av löner. De systematiska kontrollerna ska bland annat omfatta personalförteckning, utbetald lön, övertid, attesträtt, behörigheter, organisationsträd samt löneskulder. Granskningen visar att nämnden behöver förbättra sina kontroller av bland annat behörigheter och organisationsträdet.

Servicenämnden rekommenderas att:

- Säkerställa att systematiska kontroller utförs i enlighet med stadsledningskontorets anvisningar för internkontroll av lönehantering.

4.2 Hantering av maskiner och inventarier

En granskning har genomförts av servicenämndens hantering av maskiner och inventarier i syfte att bedöma om nämnden har en tillräcklig intern styrning och kontroll utifrån gällande redovisningsregler och kommunfullmäktiges regler för ekonomisk förvaltning. Per den 31 december 2025 uppgick anskaffningsvärdet för maskiner och inventarier till 20 mnkr och bokfört värde till 2 mnkr.

Den sammanfattande bedömningen är att nämnden delvis säkerställt en tillräcklig intern styrning och kontroll avseende hanteringen av maskiner och inventarier. Bedömningen grundas bland annat på att nämnden behöver säkerställa att registren för anläggningstillgångar och korttidsinventarier har fullständig och korrekt information.

En anläggningstillgång är en maskin eller inventarie som är avsedd för en nyttjandeperiod på mer än tre år och med ett värde som är

minst ett prisbasbelopp (ca 60 tkr år 2025). Korttidsinventarier definieras som de maskiner eller inventarier som inte uppfyller villkoren för en anläggningstillgång. Det innebär att en korttidsinventarie har en kortare nyttjandeperiod än tre år och/eller har en beloppsgräns under ett prisbasbelopp. Här ingår även stöldbegärliga inventarier och konst, om villkoren för en anläggningstillgång inte är uppfyllda.

Granskningen visar att rutiner för inventering, utrangering, försäljning, hemlån och avvikelshantering av maskiner och inventarier bör utvecklas. Vidare framgår det av granskningen att nämnden har ett register för anläggningstillgångar och korttidsinventarier, men att fullständig information i vissa fall saknas. Det medför att det inte är möjligt att härleda var samtliga maskiner och inventarier finns eller vad de avser och kan därmed innebära att det inte går att genomföra en fullständig inventering. Enligt regler för ekonomisk förvaltning ska nämnden se till att det finns en tillräcklig intern kontroll i syfte att säkerställa att tillgångar skyddas.

I genomförd stickprovskontroll återfanns samtliga inventarier utom en. Vidare visar granskningen att två inventarier inte fanns registrerade i anläggningsregister eller korttidsinventarielista.

Nämnden rekommenderas att:

- Säkerställa att rutiner omfattar inventering, utrangering, försäljning, hemlån och avvikelshantering av maskiner och inventarier samt säkerställa att rutiner efterlevs.
- Säkerställa att register för anläggningstillgångar och korttidsinventarier är aktuellt, fullständigt och innehåller tillräcklig information samt att avvikelser följs upp.

4.3 Förebyggande arbete mot oegentligheter och jäv

En granskning har genomförts i syfte att bedöma om servicenämnden bedriver ett förebyggande arbete för att minska risken för oegentligheter och förtroendskadligt agerande. Granskningens fokus har varit den interna kontrollstrukturen inom granskat område, inte att upptäcka eventuella oegentligheter.

Granskningen har avsett styrning och kontroll på övergripande nivå samt verifiering av hur det övergripande arbetet mot oegentligheter har implementerats längre ner i organisationen. En enkätundersökning riktad till anställda vid tre av förvaltningens sju avdelningar har genomförts. Enkäten skickades ut till 200

medarbetare och svarsfrekvensen uppgick till 31 procent (62 personer).

Revisionskontorets sammanfattande bedömning är att servicenämnden i huvudsak har ett tillräckligt arbete för att förebygga, upptäcka och förhindra oegentligheter och jäv.

Granskningen visar att det i huvudsak finns styrning och strukturer inom nämnden som syftar till att förebygga oegentligheter och förtroendeskadligt agerande. Granskningen visar att förvaltningen kommunicerar ut via arbetsplatsträffar och introduktionstillfällen vad förtroendeskadligt agerande och oegentligheter innebär.

Kommunfullmäktige har beslutat i de nya riktlinjerna om representation mutor och jäv m.m. att nämnder och bolagsstyrelser ska fastställa egna lokala anvisningar som säkerställer att riktlinjerna efterlevs. Arbete med att ta fram lokala anvisningar för servicenämnden har pågått under hösten 2025 och färdigställdes i mars 2026. Revisionskontorets enkätundersökning visar att majoriteten av de svarandena anser att stadens riktlinjer om mutor och representation är tydliga. Revisionskontoret har även genomfört stickprov av representation och resekostnader under 2025 som inte visade några avvikelser.

Majoriteten av enkätsvaren uppgav även att det finns en hög medvetenhet kring frågor om oegentligheter och jäv. Ett stort antal svaranden menade dock att dessa frågor inte är helt levande i organisationen. Det framkommer även av enkätsvaren att det är otydligt när misstankar om oegentligheter och jäv ska rapporteras. Enkätsvaren angav däremot att majoriteten av alla svaranden var medveten om att stadens visselblåsarfunktion går att använda för att anmäla oegentligheter och jäv.

En tillräcklig intern kontroll grundar sig på att väsentliga risker identifieras i nämndens väsentlighets- och riskanalys och internkontrollplan. Enligt nämndens system för internkontroll ska riskanalysarbetet ske med stöd från avdelningar och enheter och sedan bearbetas på ledningsnivå för att slutligen beslutas av nämnden. Nämndens risk- och väsentlighetsanalys bedöms innehålla väsentliga risker men däremot kan den utvecklas med tydligare koppling till oegentligheter och jäv. Av intervjuer framgår att det finns en medvetenhet om väsentliga risker med koppling till oegentligheter och jäv inom avdelningarna. Däremot framgick det av intervjuer att avdelningarna inte fångar in enheternas risker i riskanalysarbetet i enlighet med nämndens system för internkontroll. Det finns därför risk att väsentliga risker i de olika enheterna inte identifieras och omhändertas.

Servicenämnden rekommenderas att:

- Säkerställa att riskanalysarbetet fångar upp risker för oegentligheter och jäv inom enheterna i enlighet med nämndens system för intern kontroll.

4.4 Hantering av betalkort (First Card)

Revisionskontoret har genomfört en granskning i syfte att bedöma om servicenämnden har en tillräcklig intern kontroll avseende hantering av betalkort (First Card). Servicenämndens inköp med betalkort uppgick till 92 tkr mellan 1 januari och 30 september 2025.

Den sammanfattande bedömningen är att servicenämnden i huvudsak har en tillräcklig intern kontroll i sin hantering av betalkort.

Granskningen har omfattat stickprovskontroll av 20 transaktioner. Stickprovsgranskningen visar att transaktionerna i huvudsak har tillräckliga underlag, är korrekt attesterade, redovisade och hanterade utifrån skattemässiga regler. Det finns kontroller för inköpsmönster, kontantuttag samt belopps- och limitgränser samt att betalkorten inte används för privata köp.

5. Uppföljning av tidigare års granskning

Tidigare års granskning av nämndens verksamhet har resulterat i ett antal rekommendationer. Rekommendationerna redovisas i bilaga 1.

Uppföljning visar att nämnden i huvudsak har vidtagit åtgärder utifrån revisionens rekommendationer eller att det pågår ett aktivt arbete i linje med rekommendationerna.

Bilaga 1

Uppföljning av lämnade rekommendationer

Rapport	Rekommendation	Har åtgärder vidtagits (Ja/Delvis/Nej)	Uppföljning
Årsrapport 2025	Förebyggande arbete mot oegentligheter och jäv Nämnden rekommenderas att: Säkerställa att riskanalysarbetet fångar upp risker för oegentligheter och jäv inom enheterna i enlighet med nämndens system för intern kontroll.	Se kommentar	Följs upp kommande år
Årsrapport 2025	Lönehantering Nämnden rekommenderas att: Säkerställa att systematiska kontroller utförs i enlighet med stadsledningskontorets anvisningar för internkontroll av lönehantering.	Se kommentar	Följs upp kommande år
Årsrapport 2025	Maskiner och inventarier Nämnden rekommenderas att: Säkerställa att rutiner omfattar inventering, utrantering, försäljning, hemlån och avvikelshantering av maskiner och inventarier samt säkerställa att rutiner efterlevs. Säkerställa att register för anläggningstillgångar och korttidsinventarier är aktuellt, fullständigt och innehåller tillräcklig information samt att avvikelser följs upp.	Se kommentar	Följs upp kommande år
Revisionsrapport nr 3/2024	Kontroller för att motverka oseriösa leverantörer Nämnden rekommenderas att: Upprätta en dokumenterad rutin för hur avvikelser efter genomförd seriositetskontroll ska hanteras både innan och under avtalstid. (Rekommendation kvarstår) Säkerställa att genomförda seriositetskontroller dokumenteras. (Rekommendation åtgärdad)	Delvis	Kommunstyrelsen har under 2025 lanserat ett vägledningsmaterial för seriositetskontroller som servicenämnden har börjat använda sig av. Materialet innehåller relevant stöd och ger förslag till olika former av hantering av avvikelser. Nämnden bör fortfarande komplettera stödmaterialet med rutiner som tydliggör arbetssätt och ansvarsfördelning inom den egna verksamheten. Uppföljning visar att genomförda seriositetskontroller finns dokumenterade för ett stickprovsvis urval av avtal.
Årsrapport 2024	Förtroendekänsliga poster Nämnden rekommenderas att: Säkerställa att attest genomförs av oberoende. (Rekommendation åtgärdad)	Ja	Nämnden har vidtagit åtgärder. Varje månad kontrolleras attest och moms, syfte underlag och kvitto i samtliga verifikationer avseende reskostnader. Vid avvikelse informeras godkännare, chef och överordnad chef. Attest från korrekt attestant dokumenteras i ett justeringsunderlag som bifogas verifikationen. Utbildning har genomförts för samtliga chefer vid ett ledningsmöte, samt för de enheter som haft flera avvikelser.

Rapport	Rekommendation	Har åtgärder vidtagits (Ja/Delvis/Nej)	Uppföljning
Årsrapport 2023	<p>Kontinuitetsarbete Nämnden rekommenderas att:</p> <p>Utveckla nämndens arbete med att upprätthålla kontinuitet i verksamheten. (Rekommendation åtgärdad)</p>	Ja	Nämnden har vidtagit åtgärder för att utveckla arbete med att upprätthålla kontinuitet i verksamheten. Vidtagna åtgärder skapar förutsättningar för ett systematiskt kontinuitetsarbete.
Årsrapport 2023	<p>Förvaltning och uppföljning av avtal gällande skolskjuts Nämndens rekommenderas att:</p> <p>Dokumentera plan för avtalsförvaltning för skolskjutsavtalet och säkerställa att systematiska kontroller av avtalsvillkor utförs. (Rekommendation kvarstår)</p> <p>Säkerställa att kontroll sker av chaufförer uppfyller de olika kraven på utbildning och kompetens samt innehar godkända och aktuella utdrag ur belastningsregistret. (Rekommendation kvarstår)</p> <p>Tillsammans med utbildningsnämnden tydliggöra ansvarsfördelningen samt stärka gällande hanteringen och uppföljning av skolskjuts inom de kommunala skolorna. (Rekommendation kvarstår)</p>	Delvis	<p>Planen för avtalsförvaltning har följts där vårens uppföljning omfattat miljökrav och höstens uppföljning har omfattat andra avtalsvillkor, bland annat utbildningsplaner och arbetsrättsliga villkor. Kontroller av leverantörernas uppföljning av utdrag ur belastningsregistret finns inte dokumenterade.</p> <p>Nämnden har breddat sin samverkan med utbildningsförvaltningen så att alla berörda skolformer är representerade i det gemensamma forumet. Nämnderna har gemensamt identifierat aktiviteter för att skapa bättre förutsättningar. Bland annat konstateras att beställare hos respektive skola behöver utbildas mer i avtalet, att det behövs mer information till vårdnadshavare om vad avtalet omfattar samt tydligare rutiner för avvikelserapportering. Ett nytt avtal för skolskjuts träder i kraft inför höstterminen 2026 och informationsinsatser planeras i samband med detta.</p>

Bilaga 2 Bedömningskriterier

Nedan redovisas de kriterier och nivåer som ligger till grund för revisionskontorets bedömningar. Kriterierna bygger på Sveriges Kommuner och Regioners God revisionssed i kommunal verksamhet, SKYREVs Vägledning nr 6 Grundläggande granskning samt kommunfullmäktiges mål, beslut och riktlinjer.

Bedömning av ändamålsenlighet och ekonomi

Bedömningen utgår från att nämndens/bolagets:

- verksamhet bedrivits i enlighet med gällande lagar, föreskrifter m.m.,
- verksamhet har uppnått kommunfullmäktiges mål, resultatkrav, samt efterlever reglemente/bolagsordning och övriga direktiv,
- verksamhetsresultat och det ekonomiska resultatet står i ett rimligt förhållande till varandra.

Bedömning av intern styrning och kontroll

Bedömningen utgår från att nämnden/bolaget har en intern styrning och kontroll som bidrar till måluppfyllelse, ändamålsenlig verksamhet och regelefterlevnad. Det ska även finnas systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner. Nämnden/bolaget har:

- en organisation med tydlig fördelning av ansvar och befogenheter.
- ett systematiskt riskarbete.
- riktlinjer och rutiner för väsentliga områden.
- tillförlitlig och tillräcklig information om verksamhet och ekonomi.
- tillräcklig beredning av ärenden.
- systematisk uppföljning av ekonomi och verksamhet, såväl för verksamhet i egen regi som för sådan som uppdragits åt annan att utföra, inklusive analys av och åtgärder vid eventuella väsentliga avvikelser.

Bedömningsnivåer

I huvudsak tillfredsställande/tillräcklig

Bedömningskriterierna är i allt väsentligt uppfyllda. Det kan förekomma mindre avvikelser.

Delvis tillfredsställande/tillräcklig

Bedömningskriterier är delvis uppfyllda. Påpekade brister behöver åtgärdas.

Inte tillfredsställande/tillräcklig

Bedömningskriterierna är inte uppfyllda. Väsentliga brister behöver åtgärdas snarast.