



**Handläggare**

Elisabet Wallgren och Malin  
Ljungqvist Hols  
Telefon:

**Till**

Servicenämnden

## **Tertialrapport Tertial 1 2026 för Servicenämnden**

### **Förslag till beslut**

Servicenämnden godkänner förslaget till tertialrapport 1 för  
2026 med helårsprognos, inklusive bilagor och  
överlämnar den till kommunstyrelsen.

Servicenämnden begär budgetjusteringar om 5,3 mnkr för  
2026 avseende drift samt inköp av medicinskt skyddsmaterial  
och visst förbrukningsmaterial till centralt beredskapslager.

Servicenämnden begär budgetjusteringar om 2,4 mnkr för  
2026 avseende etablering av återbrukscentral för  
byggmaterial.

Charlotte Goliath  
förvaltningschef  
serviceförvaltningen

Servicenämnden

funktionsbrevlada.srv.ils@stockholm.s  
e  
start.stockholm

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande analys.....</b>	<b>4</b>
<b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....</b>	<b>5</b>
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden.....	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 Alla barn och ungdomar ska ges möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid.....	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2 Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan.....	7
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst.....	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet.....	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv.....	13
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning.....	14
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring.....	14
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar.....	17
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3 Stockholm ska vara en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar.....	18
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarens hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer.....	19
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla.....	20
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd.....	20
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb.....	32
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med.....	35

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb.....	36
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden.....	41
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser.....	43
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt.....	44
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>46</b>
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	46
Resultatenheter.....	51
Investeringar.....	51
Försäljningar av anläggningstillgångar.....	52
Verksamhetsprojekt (driftprojekt).....	52
Omslutningsförändringar.....	52
Budgetjusteringar.....	52
Medel för lokaländamål.....	52
Övrigt.....	52
<b>Övrigt.....</b>	<b>52</b>
<b>Bilagor</b>	
<i>Bilaga 1: Blankettset servicenämnden T1 2026</i>	
<i>Bilaga 2: Ansökan om budgetjusteringar för särskilda ändamål</i>	
<i>Bilaga 3: Uppdaterad plan för upphandling 2026-2028</i>	

## Sammanfattande analys

### **Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden**

Servicenämnden har sex nämndmål som medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden. Förvaltningen gör bedömningen att inriktningsmålet kommer uppfyllas helt under året då samtliga fem mål för verksamhetsområdet samt tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt under året.

### **Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning**

Servicenämnden har fyra nämndmål som medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder till en rättvis klimatomställning. Förvaltningen gör bedömningen att inriktningsmålet kommer att uppfyllas helt under året då tre av fyra mål för verksamhetsområdet och alla nämndmål bedöms uppfyllas helt under året. Förvaltningen ser dock svårigheter att nå kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar och prognostiserar en delvis uppfyllnad för detta mål.

### **Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla**

Servicenämnden har tio nämndmål som medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla. Förvaltningen bedömer att inriktningsmålet kommer att uppfyllas helt under året då samtliga sju mål för verksamhetsområdet och alla nämndmål bedöms uppfyllas helt under året.

### **Uppföljning av arbete i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv**

Kommunfullmäktiges direktiv till samtliga nämnder och bolagsstyrelser förtydligar vilka särskilt prioriterade områden där nämnder och bolag behöver utveckla samverkan och gemensamma processer. Servicenämndens grunduppdrag är att på uppdrag av kommunstyrelsen och andra nämnder genomföra gemensamma administrativa processer för att möjliggöra stordriftsfördelar, kvalitetssäkring av stadsgemensamma processer samt för minskad sårbarhet. Grunduppdraget ligger därmed i linje med direktiven om att nämnder och bolagsstyrelser ska ge största möjliga nytta för bolagskoncernen och minska sårbarheten i förhållande till förändrade omvärldsförutsättningar.

Att utveckla stadens administrativa funktioner på ett kostnadseffektivt och kvalitativt sätt kräver att ständiga förbättringar och utveckling av processer görs i samverkan mellan serviceförvaltningen, processägare inom stadsledningskontoret och de förvaltningar och bolag som utgör servicenämndens kunder. Servicenämnden arbetar därmed i enlighet med flertalet av kommunfullmäktiges direktiv.

Under perioden har nämnden i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv bland annat intensifierat arbetet med att motverka välfärdsbrottslighet genom att ny fördjupad avtalsuppföljning avseende centrala och gemensamma ramavtal utifrån riskprofil är uppstartad. Nya områden håller på att identifieras för att starta upp en fördjupad uppföljning. Inköpsupporten tar emot och registrerar avvikelser från förvaltningar och bolag, för att

staden ska få en samlad bild över de avvikelser som förekommer. Detta är också en viktig funktion för teamet mot välfärdsbrott, då teamet får en samlad bild över stadens totala avvikelser och vad de består av.

Servicenämnden bidrar till att nå målen i miljöprogrammet och aktiviteter i enlighet med dess handlingsplaner genom att relevanta miljö- och klimatkrav inkluderas för de centrala avtalsområdena. Serviceförvaltningen fortsätter att ställa krav på transporter för att bidra till en fossilbränslefri organisation år 2030. Hållbarhetsfunktionen arbetar nära miljöförvaltningens olika enheter för att ställa relevanta och långtgående krav i alla centralupphandlingar för att bidra till cirkularitet, minskad användning av fossil plast med mera. Andel upphandlingar där krav om cirkularitet ställs når målvärdet för perioden med ett utfall om 35,3 procent. Det är ett bevis för att förvaltningen arbetar mycket aktivt för att hitta olika sätt att arbeta med cirkularitet.

Nämnden har fått i uppdrag av kommunfullmäktige att etablera en återbrukscentral för byggmaterial. Under våren har personal anställts och en lokal hyrts in i Frihamnen. Lokalen håller för närvarande på att iordningsställas inför verksamhetsstarten och den invigning som äger rum i slutet på maj.

Under perioden har utvecklingen av verksamhetsområde för digitalisering, it och telefoni (DIT) som via tjänster i egen regi stödjer förvaltningar och bolag att arbeta i enlighet med kvalitetsprogrammets inriktningar om ständiga förbättringar, innovation och digitalisering fortsatt. DIT verkar som en samordnande kraft och verkar för att kostnadseffektiv digitalisering kan uppnås genom att flera nämnder och bolag nyttjar stadens gemensamma digitala lösningar.

Servicenämnden har under perioden arbetat för att stärka stadens beredskapsförmåga med fokus på att bland annat förbättra kunskap och förmåga i enlighet med ny lagstiftning kopplat till NIS2-direktivet och cybersäkerhetslagen.

#### **Periodens resultat**

Serviceförvaltningen budgeterade 2026 ett underskott på 5,5 mnkr innan resultatöverföringar och en budget i balans efter. Prognosen för tertialrapport 1, 2026 visar ett underskott om 5,9 mnkr före resultatöverföringar och en budget i balans efter överföringar. Situationen inom verksamhetsområde inköp är fortsatt ansträngd och utgör en betydande del av underskottet. För övriga verksamheter prognostiseras en budget i balans eller mindre avvikelser. Serviceförvaltningens helårsprognos påverkas samtidigt positivt av prognostiserad kompensation avseende merkostnader som uppstått till följd av bristande leverans från leverantör av stadens kontaktcenterplattform.

## **Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål**

### **KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden**

 Uppfylls helt

## Analys

Servicenämnden har sex nämndmål som medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden. Förvaltningen gör bedömningen att inriktningsmålet kommer uppfyllas helt under året då samtliga fem mål för verksamhetsområdet samt tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt under året.

### **KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 Alla barn och ungdomar ska ges möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid**

 Uppfylls helt

## Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt under 2026. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt.

Inom Kontaktcenter har utbildning för alla medarbetare genomförts inför starten av att söka kollo perioden. Ett problem uppstod i e-tjänsten "ansök till kollo" och det handlade om att rangordningen av valen inte fungerade som det skulle utan ändrade vårdnadshavarnas val i efterhand. Detta hanterades snabbt och en rättning gjordes så det blev inte långvarigt.

Inom Kulturskolan var det vissa utmaningar gällande fakturautskicken under hösten 2025. Men efter bra dialoger så har det nu under början av 2026 fungerat bra.

Inom Vårdnadshavarsupporten har Kontaktcenter haft ett lyckat införande av "Infomentor" för förskola, med en genomgång av utbildningsförvaltningen och förskoleförvaltningen så att medarbetarna ska vara rustade för det nya systemet.

Under perioden har Kontaktcenter erbjudit en hög tillgänglighet och service inom svarsgruppen kollo, 93 procent av de som kontaktat verksamheten har kommit fram inom 5 minuter (mål 85 procent). Resultatet på nöjd kund undersökningen, som genomförs efter varje samtal, har haft goda resultat på 87 procent (mål 85 procent).

Nämndmål: Servicenämnden skapar förutsättningar för att barn och ungdomar ska ha jämlika möjligheter, lika uppväxtvillkor och en rik fritid

 Uppfylls helt

## Beskrivning

Genom Kontaktcenter Stockholm ges vårdnadshavare information och vägledning i en bredd av frågor som rör barn och ungdomar, exempelvis skolvalet, kulturskola och kollo. I kontakter med stockholmarna har Kontaktcenter en bred kunskap om barn och ungdomars vardag, deras förutsättningar och uppväxtvillkor. Kontaktcenter ger support i skolrelaterade e-tjänster.

## Förväntat resultat

Genom Kontaktcenter Stockholm ges invånare likvärdig, jämlik och kvalificerad information, vägledning och support. Kontaktcenter Stockholm bidrar till att vårdnadshavare får kännedom om de möjligheter som barn och ungdomar har så att de kan få en rik fritid om vad som finns att tillgå inom staden, bland annat genom kollo och Kulturskolans kurser.

## KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2 Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan

 Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt under 2026. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt.

Inom svarsgruppen förskola/skola har Kontaktcenter genomfört det årliga utbildningspasset inför "Söka skola perioden". Utbildningsförvaltningen utbildar och uppdaterar Kontaktcenter på aktuell information inför starten av sökperioden.

Under perioden då antagningsbesluten ska hanteras så har arbetet i år fungerat bra. Det beror på bättre analyser, planering och struktur än tidigare. Det har varit några mindre fel i e-tjänsten Söka skola men dessa har snabbt kunnat åtgärdas.

Kontaktcenter har under inledningen av perioden nått mål på förväntad tillgänglighet att 85 procent av alla samtal ska hanteras inom 5 minuter på telefon. Under april månad så har verksamheten haft fler samtal än prognostiserat vilket har lett till att tillgängligheten blev sämre under april månad, det ledde till att målet inte nåddes på 85 procent under perioden utan blev 83 procent. Under perioden så har kundnöjdheten varit hög, målet är 85 procent och utfallet ligger på 86 procent i upplevd nöjdhet.

Rekrytering bidrar till kvalitetssäkring av stadsdelsförvaltningarnas förskoleverksamhet och har under tertialen varit inblandade i fem förvaltningars chefsrekrytering till förskolan och två förvaltningars medarbetarrekrytering till förskolan. Till utbildningsförvaltningen har 62 uppdrag startats med rekryteringstjänster. Sammantaget bidrar detta till att förskola och skolor får kvalitetssäkrade rekryteringar till de verksamheter som nyttjar stödet.

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till likvärdiga och kvalitetssäkrade möjligheter i förskolan och skolan

 Uppfylls helt


### Beskrivning

Kontaktcenter Stockholm bidrar till likvärdig service inom förskolan och skolan. Genom kontakter med stockholmarna finns stor insikt kring vilka frågor föräldrar och vårdnadshavare har. Denna kunskap kan användas brett i staden för utveckling och kvalitetssäkring i förskola och skola.

Kontaktcenters uppdrag om barn och skolfrågor avser att underlätta för vårdnadshavare genom att ge information och vägledning vid val av förskola och skola, samt om regelverk och fakturafrågor. Kontaktcenter ger även support till vårdnadshavare gällande digitala stöd inom pedagogisk verksamhet.

### Förväntat resultat

Genom Kontaktcenter Stockholm ges föräldrar och vårdnadshavare möjlighet till kvalitetssäkrad och likvärdig information om stadens förskolor och skolor. Kunskap från kontakter med invånare ger underlag för stadens verksamhetsutveckling.

	Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2025	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
	Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande barn- och skolfrågor ska vara hög och stabil	83 %				85 %	85 %		Tertial 1 2026

### KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst

 Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt under 2026. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt.

Under perioden har Kontaktcenter inom svarsgruppen funktionsnedsättning fokuserat på driften av verksamheten då de första månaderna på året är de mest intensiva för verksamheten i stort. Det har genomförts informationsmöten för svarsgruppen tillsammans med Äldre Direkt i början av januari inför att avgiftsperioden startade. Verksamheten har utvecklat en digital utbildning för de medarbetare som ska bredda sin kompetens till funktionshinderfrågor och en utvärdering av den utbildningsinsatsen har gjorts med fina resultat som följd. Den är den första digitala utbildningen som Kontaktcenter har genomfört i egen regi.

Ytterligare en stadsdelsförvaltning (Hägersten-Älvsjö) har visat intresse för att använda Kontaktcenter funktionsnedsättning som en väg in. Kontaktcenter besökte stadsdelsförvaltningen under april för att berätta hur Kontaktcenter arbetar med funktionsnedsättningsfrågor och hur vi kan öka tillgängligheten och likställigheten för staden.

Servicenivåerna på svarsgrupp funktionsnedsättning var något lägre under januari, vilket bland annat beror på något lägre bemanning till följd av utbildning av nya medarbetare. Servicenivåerna under februari till mars har däremot legat i linje med målet 85 procent.

Under perioden har överförmyndarförvaltningen infört tre e-tjänster (årsräkning, sluträkning



och redogörelse) för god man och förvaltare. Kontaktcenter har varit förberedda på införandet och har kunnat ge information och hänvisning till invånaren angående eventuell felanmälan i e-tjänsten. Kontaktcenter har haft dialog med överförmyndarförvaltningen om återkommande frågor eller problem med e-tjänsterna, vilka har åtgärdat eller informerat om hanteringen. Det goda samarbetet gjorde att införandet har gått bra trots att det infallit med den mest arbetsintensiva perioden på året för både överförmyndarförvaltningen och Kontaktcenter.

Servicenivåerna på svarsgrupp överförmyndarfrågor var något lägre under januari, vilket bland annat beror på något lägre bemanning till följd av utbildning av nya medarbetare. Samtidigt har svarsgruppen överförmyndarfrågor sin årspeak med årsavräkningar vilket också påverkar servicenivåerna.

Verksamhetsområde lokaler och hyror (fd lokalplanering) stödjer socialförvaltningen i arbetet med uppdraget beställaransvar för grupp- och servicebostäder/stödboenden enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och socialtjänstlagen (SoL). Under perioden har arbetet med hyresavtal och hyresförhandlingar dominerat. Lokaler och hyror har också flera uppdrag som utredningar, hitta potentiella lokaler, projektledning och inredning vid inrättandet av nya HVB-hem.

Verksamhetsområde rekrytering stöttar stadsdelsförvaltningarnas socialtjänstverksamhet med rekrytering och under tertiälerna har åtta respektive fem stadsdelsförvaltningar nyttjat stödet för chefs- respektive medarbetarrekrytering. Antalet under perioden är nästan i paritet med nyttjandet under hela 2025. Socialförvaltningen nyttjar även stödet frekvent och har under första tertiälerna avropat nästan 30 rekryteringsuppdrag. Detta sammantaget ger att alltfler inom socialtjänsten nyttjar rekryteringsstödet och kvalitetssäkrar sina rekryteringar vilket bidrar till måluppfyllelsen.

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till att det sociala området är likvärdigt, tillgängligt och kvalitetssäkrat

 Uppfylls helt

### **Beskrivning**

Kontaktcenter Stockholm bidrar till likvärdig service gällande funktionshinderfrågor och överförmyndarfrågor. Nämnden bidrar även till målen i Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2024-2029, bland annat genom Kontaktcenter Stockholms, verksamhetsområde lokalplanerings och webb- och kommunikationsenhetens verksamheter.

### **Förväntat resultat**

Genom Kontaktcenter Stockholm ges service, information och vägledning i funktionshinderfrågor och överförmyndarfrågor samt stödformer och insatser via staden eller övriga instanser, som kan underlätta i vardagen för stockholmare i behov av stöd.

	Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2025	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
●	Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande funktionshinderfråg or ska vara hög och stabil	81 %				85 %	85 %		Tertial 1 2026
●	Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande överförmyndarfråg or ska vara hög och stabil	81 %				80 %	80 %		Tertial 1 2026

## KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet

● Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt under 2026. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt.

Under januari har Kontaktcenter utbildat nyanställda till svarsgruppen Äldre direkt vid två utbildningstillfällen eftersom det är den svarsgruppen där verksamheten hanterar flest ärenden.

Kontaktcenter har arbetat vidare med budgetuppdraget inom Äldre direkt, där verksamheten gjorde ett gediget arbete under föregående år med kundresor. Kontaktcenter har under perioden presenterat underlaget för avdelningschefer och äldreförvaltningen. Exempel på förbättringar är att använda BankId för de som tar kontakt med Äldre direkt för att skapa en tryggare kommunikation med målgruppen och dess anhöriga. Ett annat förbättringsförslag är att förtydliga vem avsändaren är på utskick som går ut till målgruppen, så att det blir tydligare vem de kommer möta i samtalet då de ringer in. Idag så är information om avsändare olika på beslutsunderlag och liknande vilket leder till att stockholmare som ringer in tror att de ska komma direkt till en biståndshandläggare, här kan man utveckla tydligheten så att rätt förväntansbild uppnås.

I januari deltog Kontaktcenter och Äldre direkt på Rio träffpunkt på Östermalm för att berätta om Äldre direkt. Det var mycket uppskattat och det kom många frågor från deltagarna, vilket det ofta gör när Kontaktcenter är ute och träffar målgruppen äldre. Verksamheten har även träffat Södermalms stadsdelsförvaltning (kvalitetsavdelningen) och äldreförvaltningen för att påbörja diskussionen om hur Kontaktcenter kan samarbeta kring insatser inom den nya socialtjänstlagen. Verksamheten och Äldre direkt fortsätter deltagandet i det pilotprojekt som finns på stadsdelsförvaltningarna.

Kontaktcenter har träffat äldreförvaltningens kommunikationsenhet under februari och samtalade om hur olika synpunkter och förslag på bland annat äldreomsorgens webbplats kan förbättras. Detta resulterade i att informationen har förtydligats om avgifter och man har återigen tagit upp diskussionen om att göra svarsblanketten digital. Samarbetet har även lett till att webbplatsen har uppdaterats och förtydligat vissa sidor.

I början av mars fick Kontaktcenter ett nytt uppdrag inom svarsgrupperna Äldre direkt och funktionsnedsättning. Uppdraget innebär att verksamheten numera svarar på hyresfakturor och andra frågor som rör hyror på särskilda boenden. Det blir en förbättring för målgrupperna då det ökar tillgängligheten för frågorna som tidigare hade begränsade öppettider.

Under mars infördes även nya icke-biståndsbedömda insatser i staden enligt nya socialtjänstlagen som Äldre direkt informerar om. Det handlar om 20 insatser som infördes i hela staden. De insatser som berör målgruppen äldre är bland annat hälsofrämjande samtal och samtalsgrupper med social inriktning.

Servicenivåerna inom svarsgrupp Äldre direkt ligger lite högre än mål vilket sannolikt beror på breddningen av medarbetare så att fler nu kan besvara samtal inom den svarsgruppen. Nöjd kund index har också varit hög under perioden, resultatet ligger på 89 procent vilket är högre än målet på 85 procent.

Verksamhetsområdet rekrytering har under perioden stöttat tio stadsdelsförvaltningar med chefsrekryteringar och sex med medarbetarrekryteringar, vilket är mer än nyttjandet under hela 2025. Ökningen beror sannolikt på ökat fokus på att stötta äldreomsorgen samt delade och marknadsförda erfarenheter från sommarvikarierrekryteringen som för tredje året i rad görs tillsammans med Kungsholmens stadsdelsförvaltning. Sammantaget ser alltfler av äldreomsorgens chefer värdet av att kvalitetssäkra sina rekryteringar med professionellt stöd. Många HR-avdelningar har även ställt högre krav på att nya chefer går åtminstone stadens e-utbildning i rekrytering vilket ökar kunskapen och förståelsen för värdet av kompetensbaserade rekryteringar.

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till kvalitetssäkrad rekrytering av personal till äldreomsorgen



 Uppfylls helt


### **Beskrivning**

Verksamhetsområde rekrytering levererar kvalitetssäkrade och fördomsmedvetna rekryteringar. När verksamhetsområdet är involverade får kandidaterna kontinuerlig återkoppling under processen och det bidrar till en god kandidatupplevelse och ett gott arbetsgivarvarumärke som i sin tur påverkar kompetensförsörjningen positivt framåt. Det finns möjlighet till strukturerad digital referenstagning där ID-kontroll och bedrägerikontroller görs.

## Förväntat resultat

Genom verksamhetsområde rekrytering ges stadens äldreomsorg möjlighet att nyttja ett kvalitetssäkrat stöd vid rekrytering av medarbetare och chefer.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2025	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal stadsdelsförvaltnin gar som tagit hjälp vid chefsrekrytering till äldreomsorgen				10		9		2026
 Antal stadsdelsförvaltnin gar som tagit hjälp vid rekrytering av medarbetare till äldreomsorgen				3		7		2026

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Verksamhetsområde rekrytering ska stötta minst en stadsdelsförvaltning i rekrytering av sommarvikarier till äldreomsorgen. Arbetet ska utvärderas som underlag för eventuellt erbjudande till fler stadsdelsförvaltningar	2026-01-01	2026-10-31	

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till tillgänglig, likvärdig information och vägledning om stadens äldreomsorg

 Uppfylls helt

## Beskrivning



Kontaktcenter Stockholm bidrar till att skapa förutsättningar för en äldrevänlig stad som är bra att åldras i.


## Förväntat resultat

Kontaktcenter Stockholm bidrar till en äldreomsorg av god kvalitet genom att tillhandahålla likvärdig information och service för äldre, deras anhöriga och övriga intressenter.

Kontaktcenter Stockholm bidrar även till information- och kunskapsöverföring som kan nyttjas inom staden för god omsorg och trygghet för stadens äldre.

En väg in för samtliga äldrefrågor i staden bidrar till att nå stadens intentioner gällande en äldrevänlig stad, med en inkluderande och tillgänglig miljö som främjar ett aktivt liv, hela livet.

	Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2025	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
	Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande äldreomsorgsfrågor ska vara hög och stabil	88 %				85 %	85 %		Tertial 1 2026
	Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre Direkt som sin första kontakt gällande information och vägledning om äldreomsorgsfrågor				10		11		2026
<b>Analys</b> Kontaktcenter har regelbunden kontakt och samverkan med alla stadsdelsförvaltningar som verksamheten samarbetar med och arbetar kontinuerligt för att alla stadsdelsförvaltningar ska nyttja Äldre direkt för en väg in för målgruppen. Utfallet för perioden och prognosen för perioden är 10 stadsdelsförvaltningar.									

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
	Kontaktcenter Stockholm ska bistå stadsdelsnämnderna i arbetet med att utveckla rutiner och arbetssätt som möjliggör för äldre och anhöriga att snabbt komma i kontakt med ansvarig biståndshandläggare.	2026-01-01	2026-12-31	

## KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv

 Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt under 2026. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt.

Under hösten 2025 hade kulturskolan vissa utmaningar gällande fakturautskicken som en följd av införandeproblem i kopplingen till den statliga e-tjänsten för fritidskortet. Men efter bra dialoger med uppdragsgivaren så har det nu under början av året 2026 fungerat bra. Svarsgruppen har haft en bra tillgänglighet och ligger på mål att 85 procent av alla samtal ska hanteras inom 5 minuter.

Verksamhetsområde Lokaler och hyror (fd lokalplanering) bidrar till målet genom att stödja förvaltningarna i lokalfrågor som används för kultur- och idrottsändamål. Exempelvis fortgår det omfattande uppdraget att vara verksamhetens projektledare vid renovering och verksamhetsanpassning av Stockholm stadsbibliotek. Lokaler och hyror har även flera uppdrag som innebär att ge expertstöd vid tillgänglighetsanpassning av lokaler. Ett uppdrag

att anpassa tillgängligheten i fem idrottshallar som idrottsförvaltningen hyr av fastighetskontoret har påbörjats.

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till att stadens kultur-, idrotts- och föreningsliv är tillgängligt

● Uppfylls helt

### Beskrivning

Nämnden beaktar Stockholms stads program för idrott, motion och friluftsliv 2024-2028 och bidrar till att uppfylla intentionerna i programmet.

### Förväntat resultat

Kontaktcenter Stockholm underlättar för barn och deras vårdnadshavare att få information om kulturskolan och hjälp med att välja kurs eller aktivitet.

	Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2025	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
●	Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande kulturskolan ska vara hög och stabil	85 %				85 %	85 %		Tertial 1 2026

## KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning

● Uppfylls helt

### Analys

Servicenämnden har fyra nämndmål som medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder till en rättvis klimatomställning. Förvaltningen gör bedömningen att inriktningsmålet kommer att uppfyllas helt under året då tre av fyra mål för verksamhetsområdet och alla nämndmål bedöms uppfyllas helt under året. Förvaltningen ser dock svårigheter att nå kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar och prognostiserar en delvis uppfyllnad för detta mål.

### KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring

● Uppfylls helt

## Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2026. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål samt kommunfullmäktiges indikatorer för målet bedöms uppfyllas helt.

Serviceförvaltningen bidrar på flera sätt till att uppnå klimatmålen. Serviceförvaltningen fortsätter att ställa krav på transporter för att bidra till en fossilbränslefri organisation år 2030. Hållbarhetsfunktionen bidrar med kompetens gällande relevanta och hållbara miljö- och klimatkrav vid inköpsprocessen. Hållbarhetsfunktionen arbetar nära miljöförvaltningens olika enheter för att ställa relevanta och långtgående krav i alla centralupphandlingar för att bidra till cirkularitet, minskad användning av fossil plast med mera. Genom kontinuerlig avtalsförvaltning fortsätter förvaltningen att säkerställa att utfasningsämnen och prioriterade riskminskningsämnen inte förekommer i upphandlade produkter. Andel upphandlingar där krav om cirkularitet ställs når målvärdet för perioden med ett utfall om 35,3 procent. Det är ett bevis för att förvaltningen arbetar mycket aktivt för att hitta olika sätt att arbeta med cirkularitet.

Serviceförvaltningens kategoriledare för inredning har tillsammans med kategoriteam upphandlat ett systemstöd för inventering av de deltagande förvaltningarnas och bolagens möbler och inredning. Genom att inventera den inredning som finns, kan man identifiera inredning som inte används och som därmed kan återbrukas med hjälp av Stocket. Detta arbetssätt bidrar till målsättningen i miljöprogrammet om att halvera de konsumtionsbaserade utsläppen till 2030 och om ett resurseffektivt och cirkulärt Stockholm.







Inom kategoriarbetet för måltider och livsmedel följs klimatpåverkan från upphandlade livsmedel upp. De centralt upphandlade avtalen för livsmedel är inne på sitt sista år och ny grossistupphandling pågår för fullt. För perioden januari - mars är utfallet av klimatpåverkan från upphandlade livsmedel 1,63 kg CO<sub>2</sub> per kg livsmedel (utfallet var 1,7 kg CO<sub>2</sub> per kg livsmedel samma period förra året). Det är stort fokus i stadens verksamheter om att nå detta mål och bedömningen är att årsmålet om 1,5 kg CO<sub>2</sub> per kg livsmedel kommer vara möjligt att nå, då många förvaltningar har stort fokus på detta.



Nämnden har fått i uppdrag av kommunfullmäktige att etablera en återbrukscentral för byggmaterial. Under våren har personal anställts och en lokal hyrts in i Frihamnen. Lokalen håller för närvarande på att iordningsställas inför verksamhetsstarten och den invigning som äger rum i slutet på maj.

Inom projektet om att etablera en återbrukscentral för byggmaterial har även medel sökts från Europeiska regionala utvecklingsfonden (ERUF) för att utreda förutsättningar för storskaligt återbruk i Stockholmsregionen.

Gällande inköpta förbrukningsartiklar i plast satte serviceförvaltningen ett målvärde som utgick från en femprocentig minskning utifrån 2023 års förbrukning. Därefter har förvaltningen fått ansvar för inköp till stadens beredskapslager, siffror som alltså inte fanns med i förbrukningen från 2023. Serviceförvaltningens utfall vid årets slut kommer därmed att inkludera inköp av plast till den egna verksamheten samt inköp till det centrala beredskapslagret. Då flera väsentliga artiklar till beredskapslagret (som exempelvis

plasthandskar, inkontinensskydd m.m.) innehåller plast följer verksamheten stadens arbete med att minska engångsprodukter till förmån för flergångsprodukter med lägre miljöpåverkan och innehållande återvunnet material. Staden påverkar marknaden och leverantörerna och produktutveckling är positiv. Utifrån nuvarande lagervolymer görs bedömningen att inga plastprodukter behöver köpas in under året. Detta kan dock komma att ändras om sektorn fattar beslut om tillkommande inköp, vilket i sådant fall gör att målvärdet för indikatorn inte kommer att uppnås. Gällande förvaltningens egna inköp plastartiklar fortsätter arbetet för att minska plastanvändningen och prognosen är att målet kommer att uppnås.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2025	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel upphandlingar som bidrar till cirkularitet				21		30 %	Tas fram av nämnd/styrelse	2026
  Inköpta förbrukningsartiklar i plast i stadens verksamheter						0,56 ton	525 ton	2026
  Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel				1,7 kg CO2 per kg livsmedel		1,5 kg CO2 per kg livsmedel	1,5 kg CO2 per kg livsmedel	2026

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Servicenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och S:t Erik Markutveckling AB, och i samråd med arbetsmarknadsnämnden, exploateringsnämnden, fastighetsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, trafiknämnden, AB Familjebostäder, AB Stockholmshem, AB Svenska Bostäder, Micasa Fastigheter i Stockholm AB, SISAB och Stockholm Vatten och Avfall AB etablera en återbrukscentral av byggmaterial för stadens verksamheter och i första hand pröva att driva verksamheten i egen regi	2026-01-01	2026-12-31	

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till en hållbar utveckling som främjar klimat och miljö

 Uppfylls helt

### Beskrivning

Målet om att Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring bidrar särskilt till Agenda 2030:s globala mål nummer 7 Hållbar energi för alla, nummer 12 Hållbar konsumtion och produktion samt nummer 13 Bekämpa klimatförändringarna.

Kompetens inom miljö- och klimatområdet säkerställs via servicenämndens



hållbarhetsfunktion som kan bidra med att säkerställa såväl hållbarhetskrav som sociala krav i samband med upphandlingar.

### **Förväntat resultat**

Stadens verksamheter ges genom inköpsprocessen goda förutsättningar att bidra till en rättvis klimatomställning och minskade utsläpp.

### **KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar**

◆ Uppfylls delvis



#### **Analys**

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål delvis 2026. Bedömningen grundas på att kommunfullmäktiges indikator för målet förväntas att uppfyllas delvis under året samt på att nämndmålet bedöms uppfyllas helt, vilket gör att förvaltningen bedömer att målet uppfylls delvis.

Genom att de centrala avtalen för livsmedel har tagit hänsyn till matstrategins intentioner och Världsnaturfondens (WWF) konsumentguider för kött och fisk bidrar serviceförvaltningen till att nå stadens klimatmål. Dessutom har krav ställts på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning i livsmedelsproduktionen motsvarande svensk nivå. Under perioden pågår ny central upphandling av livsmedel. Även i den nya upphandlingen har höga krav ställts med utgångspunkt i den nya matstrategin.

Andel inköpta ekologiska livsmedel för staden totalt för årets första tre månader uppgår till 57 procent, vilket är en markant ökning sedan förra årets totala utfall på 53 procent. Indikatorn omfattar från och med 2026 även avtalen för livsmedel konsumentförpackningar. Det är fortsatt stort fokus på denna indikator och fem av stadsdelsförvaltningarna når målvärdet om 70 procent och två stadsdelar är endast en procentenhet ifrån att nå målet. För att kommunfullmäktiges mål ska nås behöver stadens verksamheter fortsätta jobba och dela goda erfarenheter.

Serviceförvaltningen och stadsledningskontoret samarbetar med att ta fram en modell för samordning av hållbara offentliga måltider genom en funktion för operativt stöd i arbetet med mat. Modellen syftar till att samordna stadens förvaltningar i arbetet med hållbara offentliga måltider samt att utveckla metod och arbetssätt för upphandling av mat och måltider i syfte att främja mer närproducerad, växtbaserad, ekologisk och säsongsbaserad mat. Funktionen ska även arbeta för att sprida goda exempel och metoder från de verksamheter som går före och når målen om minskad klimatbelastning och ekologisk mat. Genom funktionen ska nämnden stödja övriga nämnder med kunskap om inköp och upphandling för att kunna ställa relevanta krav på och köpa in livsmedel som är hållbara, ekologiska, har hög kvalitet och, om möjligt, är närproducerade.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2025	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel inköpta ekologiska livsmedel i kronor				53 %		70 %	70 %	2026
<b>Analys</b> Andel inköpta ekologiska livsmedel omfattar from 2026 även inköp från avtalet konsumentförpackningar. Utfallet för perioden är 57 procent, vilket är en ökning jämfört med samma period föregående år, men förvaltningen ser trots det utmaningar med att nå årsmålet.								

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till ökad biologisk mångfald i skogar, jordbrukslandskap och hav

 Uppfylls helt

### Beskrivning

Genom att låta stadens matstrategi vara styrande vid upphandling av livsmedel och måltider, samt använda Världsnaturfondens (WWF) konsumentguider för kött och fisk, får stadens verksamheter goda förutsättningar att bidra till att skydda biologisk mångfald i skogar, jordbrukslandskap och hav.

### Förväntat resultat

Stadens verksamheter ges goda förutsättningar att bidra till att skydda biologisk mångfald i skogar, jordbrukslandskap och hav.

### KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3 Stockholm ska vara en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar

 Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2026. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt.

I samtliga centralupphandlingar, men även i samordnade upphandlingar och i upphandlingar där förvaltningen stödjer andra upphandlande nämnder och bolag, ställs höga krav på transporter för att om möjligt minska fossila bränslen. Särskilt fokus ligger på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner. Förvaltningen har under perioden ökat antalet upphandlingar där krav har ställts på fossilfrihet i de varuleveranser som går till stadens verksamheter. För att öka framkomligheten ställs krav på effektiva leveranser men även, där så är möjligt, leveranser med hjälp av cykel. Serviceförvaltningens bedömning är att dessa krav som ställs vid upphandlingar bidrar till att minska användningen av fossila bränslen samt att framkomligheten i staden ökar.

Nämndmål: Servicenämnden arbetar utifrån stadens miljöprogram med fokus på miljöanpassade transporter samt optimering av leveranser

● Uppfylls helt

### Beskrivning

Servicenämnden bidrar till en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar genom att ställa höga krav på miljöanpassning av transporter och fordon samt optimering av leveranser.

### Förväntat resultat

Användningen av fossila bränslen i stadens upphandlade transporter minskar och framkomligheten ökar.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2025	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Öka antalet upphandlingar med krav på fossilfrihet i de varuleveranser som går till stadens verksamheter	● Ja			● Ja	● Ja			2026

### KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarnas hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer

● Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2026. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt.

Förvaltningens hållbarhetsfunktion säkerställer att krav i upphandling ställs i enlighet med miljöprogrammet och dess handlingsplaner. Detta bidrar till att stadens verksamheter ges goda förutsättningar att köpa in produkter enligt stadens mål. Hållbarhetsfunktionen har även en djupare samverkan och ett värdefullt samarbete med miljöförvaltningens alla expertfunktioner. Denna samverkan bidrar till att en successiv utfasning av produkter som innehåller PFAS, ftalater och bisfenoler kan ske.

Under perioden har uppföljning av miljö- och sociala hållbarhetskrav gett bra resultat, där verksamheten både har identifierat och genomfört åtgärder i samarbete med leverantörerna.

I klimathandlingsplanen har serviceförvaltningen fått i uppdrag att ansvara för framtagningen av riktlinjer vid upphandling av solceller. Ett projekt har pågått sedan 2025 och slutrapporten presenteras för styrgruppen i april. Riktlinjerna tillsammans med kommunikationsplan kommer att skickas ut till deltagande förvaltningar och bolag under juni månad.

Nämndmål: Servicenämndens inköpsprocess främjar stadens långsiktiga mål för att uppnå rena och giftfria miljöer

 Uppfylls helt

### **Beskrivning**

Servicenämndens hållbarhetsfunktion stöttar och vägleder verksamheten så att upphandling och avtalsförvaltning sker utifrån miljömässig hållbarhet.

### **Förväntat resultat**

Stadens verksamheter ges goda förutsättningar att skapa rena och giftfria miljöer.

## **KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla**

 Uppfylls helt

### **Analys**

Servicenämnden har tio nämndmål som medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla. Förvaltningen bedömer att inriktningsmålet kommer att uppfyllas helt under året då samtliga sju mål för verksamhetsområdet och alla nämndmål bedöms uppfyllas helt under året.

## **KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd**

 Uppfylls helt

### **Analys**

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2026. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål och kommunfullmäktiges indikatorer för målet bedöms uppfyllas helt samt att arbetet med kommunfullmäktiges aktivitet pågår enligt plan.

I verksamhetsplanen budgeterade serviceförvaltningen ett underskott om 5,5 mnkr innan resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar. Serviceförvaltningen prognostiserar nu ett underskott om 5,9 mnkr före resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar för 2026. De största förändringar i jämförelse med budget är att verksamhetsområde inköp nu prognostiserar ett underskott om 6,8 mnkr (-4,1 mnkr i verksamhetsplan), medan avdelningen verksamhetsstöd nu prognostiserar ett överskott om 0,1 mnkr (-1,4 mnkr i verksamhetsplan).

Inom verksamhetsområde inköp är det fortsatt många centralupphandlingar som pågår samtidigt och den höga andelen centralupphandlingar, och dess tidsmässiga omfattning,


innebär att upphandlingsstöd till förvaltningar och bolag kan tillhandahållas i mindre omfattning än vad behovet uppgår till och vad som är budgeterat. Därtill påverkar personalomsättning, med flera vakanta tjänster inom rollen upphandlare, möjligheten att genomföra uppdrag då centralupphandlingar ska prioriteras. Omorganisationen har också inneburit förändringar för medarbetarna i både organisering och arbetssätt. De många vakanta tjänsterna bidrar även till en ökad arbetsbelastning och stress för de som är kvar.





Serviceförvaltningen anser att en genomgripande genomlysning av centralupphandlingsuppdragets omfattning samt finansieringsmodell behöver göras i nära samarbete mellan förvaltningen och stadsledningskontoret. Detta för att generera mer stabila förutsättningar för en budget i balans i planering och genomförande av avdelningens arbete med centralupphandlingsuppdraget, i enlighet med stadens inköpssprocess, samt i att möta förvaltningar och bolags behov av upphandlingsstöd. I en genomlysning behöver avdelningens förutsättningar att säkerställa en hållbar kompetensförsörjning gällande samtliga tjänster som avdelningen erbjuder även beaktas.



Gällande verksamhetsstöd är prognosen ett överskott om 0,1 mnkr vilket kan jämföras mot ett underskott om 1,4 mnkr i verksamhetsplanen där förvaltningen planerade för projekt avseende flytt av förvaltningens kontorslokaler (1,0 mnkr) och genomförande av nytt ärendehanteringssystem (0,4 mnkr). Skillnaden förklaras bland annat av en prognostiserad kompensation avseende förvaltningens merkostnader som uppstått med anledning av bristande leverans från leverantör för stadens kontaktcenterplattform. Därtill prognostiseras ökade försäljningsintäkter samtidigt som kostnader för it-hårdvara, främst datorer, ökar till följd av nya priser från stadens it-leverantör.

Serviceförvaltningen är fortsatt i en tillväxtfas med tillkommande uppdrag från kommunfullmäktige i budget 2026 samt utökat tjänsteutbud av frivilliga tjänster, inom ramen för befintliga verksamhetsområden. Tillväxten ger möjlighet till breddat nyttjande vilket möjliggör för en effektiv administration i staden som helhet. Förvaltningen har och fortsätter att anpassa organisationen för att möta tillväxten och för att skapa en hållbar och robust organisation. För perioden är efterfrågan på de frivilliga tjänsterna hög inom flera verksamhetsområden, som exempelvis rekrytering och ekonomi. Digitalisering, it och telefoni (DIT) fortsätter tillväxten enligt plan och har under perioden haft en hög efterfrågan på samtliga tjänster.

Serviceförvaltningen har under årets inledande månader inlett samarbetet med stadsledningskontorets avdelning för kommunikation och omvärld samt trafikkontoret i syfte att utreda förutsättningarna för en gemensam synpunktshantering som är kostnadseffektiv och ger god service för stadens invånare. I arbetet har ingått nulägeskartläggningar samt analys av alternativa utvecklingsvägar för en mer sammanhållen synpunktshantering som än bättre tillvaratar stockholmarnas åsikter som grund för verksamhetsutveckling.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2025	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringa	98,4 %			101,9 %		100 %	100 %	Tertial 1 2026

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2025	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
r								
<b>Analys</b> Eftersom servicenämndens verksamhet är helt intäktsfinansierad ger ett mått som enbart fokuserar på kostnader inte en fullständig bild av budgetföljsamheten. För förvaltningen är nettoresultatet ett mer relevant mått, eftersom det beaktar både kostnader och intäkter. En samlad analys av intäkter och kostnader redovisas i avsnittet "Uppföljning av ekonomi". Kostnaderna prognostiseras bli något lägre än budget, samtidigt som intäkterna bedöms understiga budgeterad nivå. Detta medför ett prognostiserat nettounderskott om 5,9 mnkr och en budget i balans efter resultatöverföringar.								
  Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	99,9 %			101 %		100 %	100 %	Tertial 1 2026
<b>Analys</b> Eftersom servicenämndens verksamhet är helt intäktsfinansierad ger ett mått som enbart fokuserar på kostnader inte en fullständig bild av budgetföljsamheten. För förvaltningen är nettoresultatet ett mer relevant mått, eftersom det beaktar både kostnader och intäkter. En samlad analys av intäkter och kostnader redovisas i avsnittet "Uppföljning av ekonomi". Kostnaderna prognostiseras bli något lägre än budget, samtidigt som intäkterna bedöms understiga budgeterad nivå. Detta medför ett prognostiserat nettounderskott om 5,9 mnkr före resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar.								
  Nämndens prognossäkerhet T2				1 %		+/- 1 %	+/- 1 %	2026

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samarbete med servicenämnden och trafikenämnden utreda förutsättningarna för en gemensam synpunktshantering som är kostnadseffektiv och ger god service för stadens invånare	2026-01-01	2026-12-31	

Nämndmål: Servicenämnden erbjuder konkurrenskraftiga konsulttjänster i egen regi till förvaltningar och bolag

 Uppfylls helt

### Beskrivning

När servicenämndens konsulttjänster avropas används konsulter i egen regi som har stor kunskap om stadens organisering, styrning och förutsättningar. Serviceförvaltningens interna konsulter är även vana användare i stadens centrala system vilket bidrar till att de ofta sömlöst kan arbeta i samma system som kunden. Erfarenhet och kunskaper från tidigare projekt inom staden skapar förutsättningar för lärande samt effektiva och konkurrenskraftiga konsulttjänster inom en mängd områden.

Verksamhetsområdet lokalplanering är stadens beställarstöd i lokalfrågor och stödjer förvaltningarna med sin spetskompetens i arbetet med lokaler.

Verksamhetsområde rekrytering erbjuder professionellt rekryteringsstöd till hela eller delar av rekryteringsprocessen för rekrytering av stadens alla medarbetar- och chefsroller. Stödet

erbjuds i olika definierade paket eller skräddarsytt mot timarvode. Verksamheten utvecklas tillsammans med stadens förvaltningar och bolag. Kund- och kandidatupplevelsen är högt prioriterad i uppdragen och följs upp löpande. Kunderna ska uppleva ett kvalificerat stöd i sina rekryteringsbeslut och se verksamhetsområdet som förstahandsvalet när rekryteringsstöd köps.

Verksamheten håller även utbildningar i kompetensbaserad rekrytering och alla uppdrag utförs enligt stadens kompetensbaserade rekryteringsprocess. Även under kommande år är det ett starkt fokus på fördomsmedveten rekrytering i samtliga uppdrag. Ett nytt arbetssätt och avtal för screeningtester implementerades 2025 och finjusteras under 2026, vilket möjliggör användning av tester för urval i tidiga skeden av rekryteringsprocesser med många sökande.

Verksamhetsområde ekonomis medarbetare har expertis inom stadens ekonomiadministrativa riktlinjer, policys och hanteringsanvisningar. Utöver befintliga tilläggstjänster erbjuder verksamhetsområdet även kundanpassade lösningar inom ekonomiområdet.

Verksamhetsområde inköp tillhandahåller högkvalitativa tjänster inom upphandling, avtalsförvaltning och anslutningar till inköpssystemet. Vidare bidrar avdelningen till ökad kompetens genom att erbjuda utbildningar inom området.

Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni (DIT) erbjuder operativt stöd inom digitalisering, it och telefoni. Verksamhetens medarbetare har kunskap om stadens kvalitetsprogram med tillhörande styrdokument, stadens mål, budgetprocess, den gemensamma infrastrukturen, de centrala plattformarna, övergripande it-avtal, metoder osv. och finns tillgängliga för uppdrag inom t.ex. projektledning, förändringsledning, förstudier, processkartläggningar, behovsanalyser, kravställning eller effektstyrning kopplat till digitalisering, it eller telefoni.

Enheten webb- och kommunikationsstöd har ett brett utbud av konsulttjänster inom webb och kommunikation, exempelvis textproduktion, bildhantering, grafisk formgivning, webbutveckling med mera. Tjänsteutbudet utvecklas kontinuerligt utifrån kundernas behov och i dialog med processägaren.

### **Förväntat resultat**

Serviceförvaltningens breda kunskap om staden, i kombination med specialistkompetens inom förvaltningens uppdrag, innebär att förvaltningen erbjuder konkurrenskraftiga konsulttjänster i egen regi.

Nyttjandet av serviceförvaltningens tjänster frigör resurser för stadens förvaltningar och bolag till förmån för kärnverksamheterna. Serviceförvaltningens konsulttjänster i egen regi bidrar till helhetssyn och säkrar att erfarenhet, lärande och skattemedel stannar inom staden.

## **Analys**

### **Ekonomi**

Efterfrågan av verksamhetsområde ekonomis tjänster har varit fortsatt god under årets första tertial. Kompetensökning och kompetensbreddning har bidragit till fortsatt intern effektivisering av verksamhetens konsulttjänster. Detta har medfört att samma tjänster avseende till exempel bokslut, kunnat erbjudas till lägre total kostnad för verksamhetsområdets kunder jämfört med föregående år.

Verksamhetsområde ekonomi har under perioden påbörjat upphandling av konsult för att genomföra utredning kring utveckling av konsulttjänster inom det ekonomiadministrativa området, i enlighet med uppdrag i 2026 års budget. Utredningen sker i projektform och förväntas vara klar senast 31 oktober. Slutrapporten förväntas innehålla business case för de olika alternativen samt förslag till vägval, med syfte att fungera som beslutsunderlag för en eventuell framtida implementering. Hur projektets resultat omhändertas och omsätts i beslut kan få såväl liten som mycket stor påverkan på verksamhetens uppdrag och bemanning kommande år.

Redan idag erbjuder verksamheten, i mån av tillgängliga resurser, konsultstöd till stadens förvaltningar och bolag utifrån kundernas behov. Under perioden har verksamhetsområdet tagit sig an ett flertal specialutformade konsultuppdrag på timbasis för förvaltningar inom staden. Dessa uppdrag inkluderar till exempel att stötta ekonomifunktioner i staden vid rekryteringsglapp och i upplärning av nya medarbetare. Vissa av dessa uppdrag påbörjades redan 2025 och har förlängts under 2026, andra har tillkommit under början av året. Kunderna som nyttjar dessa tjänster är mycket nöjda med stödet de får och har också i flera fall förlängt insatsen ytterligare.

### **Avdelningen för digitalisering, it och telefoni**

Efterfrågan av verksamhetsområdets tjänster är fortsatt god. För att möta behovet från förvaltningar och bolag har verksamheten under årets första tertial anställt sex projektledare och två dataskyddsspecialister. Utöver detta pågår rekrytering av en chef till verksamhetsområdets nya enhet för projektledning och verksamhetsutveckling samt en utvecklare till avdelningens systemutvecklingsfunktion.

Under perioden har genomlysningen av enheten för webb- och kommunikationsstöd färdigställts. Genomlysningen som tittade på hur verksamheten kan utvecklas vad gäller struktur, tjänsteutbud och arbetssätt har presenterats och diskussion om nästa steg har påbörjats.

### **Inköp**

Förvaltningen genomför flera gemensamma upphandlingar för stadens samlade behov. När upphandlingarna är klara ansvarar upphandling och inköp för avtalsförvaltning och att anslutning av avtalade leverantörer sker till stadens inköpssystem. Upphandlingsstöd, stöd vid avtalsförvaltning och stöd vid anslutning av avtal till inköpssystemet erbjuds. Upphandling och inköp åtar sig fler och fler uppdrag inom avtalsförvaltning, där förvaltning av lokala och gemensamma avtal sker enligt stadens avtalsprocess. Avdelningen hjälper också många förvaltningar att ansluta både lokala och gemensamma avtal.



Efterfrågan på skräddarsydda utbildningar inom inköp och inköpssystemet har ökat under perioden och genomförs som komplement till schemalagda utbildningar som erbjuds kontinuerligt. Utbildningsverksamheten håller en mycket hög kvalitetsnivå med övervägande andel nöjda deltagare.

### **Lokaler och hyror**

Under det första tertialet har verksamhetsområde lokaler och hyror (fd lokalplanering) genomfört en stor omorganisation. Den 1 april inrättades tre enheter: hyresenheten, lokalplaneringsenheten och återbrukscentralen. Organisationsförändringen har gjorts till följd av nya uppdrag och ökad efterfrågan. Förändringen innebär också ett närmare ledarskap vilket bland annat underlättar vid översyn av arbetssätt och rutiner. De frivilliga konsulttjänsterna måste hela tiden göras kända för förvaltningar och bolag. Den nya organisationen ska skapa utrymme för detta.

Verksamhetsområdet har också tillförts ansvaret för den obligatoriska tjänsten Gemensam administration av andrahandsuthyrning av boenden från serviceförvaltningen ekonomi. Genom att samla alla serviceförvaltningens uppdrag kopplade till hyresfrågor i en enhet skapas förutsättningar för både effektivisering och ökad kvalitet i stödet till förvaltningar och bolag i dessa frågor

De organisatoriska förändringarna gör det svårt att följa upp verksamheten mot exempelvis historiska data. Inströmning av nya uppdrag är dock i nivå eller något över den budgeterade. Parallellt anpassas tjänsteutbudet löpande till efterfrågan. Någon avvikelse från verksamhetsplanen bedöms ej uppstått under det första tertialet.

### **Rekrytering**

Verksamheten har en fortsatt mycket hög efterfrågan som inte riktigt kan mötas fullt ut. Detta gör att handlingsutrymmet varit sämre och det har varit svårare att flexibelt hantera chefer som behöver ändra tidplaner i uppdragen. Fem nya medarbetare har introducerats under perioden och fler kommer att rekryteras för att möta efterfrågan. Tack vare en genomarbetad introduktion startar nya rekryteringskonsulter upp med uppdrag inom kort efter tillträde och bär i princip direkt sina kostnader, förutsatt att efterfrågan finns på tjänsterna. I januari fick flera rekryteringar göras om, så kallade omtag, vilket sannolikt delvis berodde på att många chefer hade för bråttom att starta upp i december och då blir sällan annons och krav optimalt framtagna. Under perioden har staden även haft tekniska utmaningar med rekryteringssystemet, bland annat rörande annonsering. Vidare ser verksamheten en ökad efterfrågan kopplat till att stadsdelsförvaltningarna tar över parkskötseln i egen regi. Flera förvaltningar har i högre grad nyttjat skräddarsydda rekryteringstjänster för volymrekryteringar. I dessa görs systematiska After Action reviews och upplägg och erfarenheter tas med till nästa projekt.

För att klara en allt större organisation har verksamheten gjort en organisationsförändring och delar upp avdelningen i två likvärdiga enheter från och med första maj.

Verktyget för att skapa enkla rekryteringsfilmer har sagts upp då kunderna upplevde att filmerna blev för standardiserade när stadens mallar används och inte tillför något värde enligt kunderna. Serviceförvaltningen rekrytering kommer därmed inte längre erbjuda denna tjänst,

men rekryterande chefer kan ta hjälp direkt av sin lokala kommunikationsavdelning för framtagande av film i samband med annonsering.

Verksamheten har under perioden tagit fram sitt tävlingsbidrag till Kvalitetsutmärkelsen vilket ger en bra genomlysning av verksamheten där samtliga medarbetare har involverats. Att tävla i kvalitetsutmärkelsen ökar förståelsen för stadens målkedja och hur den enskilda medarbetaren bidrar. Detta blir särskilt relevant med nio nyanställda senaste året.

Rekryteringsprocessen är från 2026 en obligatorisk process och ingår nu i väsentlighets- och riskanalysen, dock kvarstår att tydliggöra arbetssätt, ansvar och omfattning i arbetet med registerkontroller. Här pågår en dialog med processägaren.

Fortsatt fokus och finslipning av verksamhetens användning av screeningtester pågår och fokus på fördomsmedveten rekrytering har under perioden varit stadens nationella minoriteter. Flera rekryteringar kopplat till detta har även utförts.

	Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2025	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
●	Andel chefsrekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningens rekrytering	38 %			30 %	30 %	30 %		2026
●	Andel rekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningens rekrytering	18 %			14 %	15	14 %		Tertial 1 2026
●	Enheten webb och kommunikations debiteringsgrad	69 %			68 %	69 %	69 %		Tertial 1 2026
●	Enheten webb och kommunikations NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	75 NPS			80 NPS	72 NPS	72 NPS		Tertial 1 2026
●	Verksamhetsområde digitalisering, it och telefonis (DIT) debiteringsgrad	68 %			74 %	72 %	72 %		Tertial 1 2026
●	Verksamhetsområde digitalisering, it och telefonis (DIT) NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	93 NPS			93 NPS	72 NPS	72 NPS		Tertial 1 2026
●	Verksamhetsområde inköps debiteringsgrad	74,8 %			73,33 %	77 %	77 %		Tertial 1 2026
●	Verksamhetsområde inköps NPS-värde visar att kundnöjdheten är	89 NPS			73 NPS	70 NPS	60 NPS		Tertial 1 2026

	Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2025	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
	hög								
●	Verksamhetsområ- de lokalplanerings debiteringsgrad	72 %			72,6 %	72 %	72 %		Tertial 1 2026
●	Verksamhetsområ- de lokalplanerings NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	80 NPS			84,6 NPS	72 NPS	72 NPS		Tertial 1 2026
●	Verksamhetsområ- de rekryterings NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	87 NPS			87 NPS	85 NPS	72 NPS		Tertial 1 2026
●	Verksamhetsområ- de rekryterings omsättning per årsarbetare	360 000 kr			1 416 388 kr	1 300 00 0 kr	1 300 0 00 kr		Tertial 1 2026

Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

● Uppfylls helt

### Beskrivning

Prismodellen är transparent och priserna är satta utifrån självkostnad. Priser som styr mot önskade beteenden är beslutade i samråd med processägare och kommuniceras i löpande kunddialoger.

### Förväntat resultat

Förvaltningen utför överenskomna uppdrag med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

### Analys

I verksamhetsplanen budgeterade serviceförvaltningen ett underskott om 5,5 mnkr innan resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar. Serviceförvaltningen prognostiserar nu ett underskott om 5,9 mnkr före resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar för 2026. De största förändringar i jämförelse med budget är att verksamhetsområde inköp nu prognostiserar ett underskott om 6,8 mnkr (-4,1 mnkr i verksamhetsplanen), medan avdelningen verksamhetsstöd nu prognostiserar ett överskott om 0,1 mnkr (-1,4 mnkr i verksamhetsplanen).

Underskottet inom verksamhetsområde inköp förklaras av en hög andel centralupphandlingar och den tidsmässiga omfattning detta innebär att upphandlingsstöd till förvaltningar och bolag kan tillhandahållas i mindre omfattning än vad behovet uppgår till och vad som är budgeterat. Därtill påverkar personalomsättning med flera vakanta tjänster inom rollen upphandlare möjligheten att genomföra uppdrag då centralupphandlingar ska prioriteras.


Serviceförvaltningen anser att en genomgripande genomlysning av centralupphandlingsuppdragets omfattning samt finansieringsmodell behöver göras i nära samarbete mellan förvaltningen och stadsledningskontoret. Detta för att generera mer stabila förutsättningar för en budget i balans i planering och genomförande av avdelningens arbete med centralupphandlingsuppdraget, i enlighet med stadens inköpssprocess, samt i att möta förvaltningar och bolags behov av upphandlingsstöd. I en genomlysning behöver avdelningens förutsättningar att säkerställa en hållbar kompetensförsörjning gällande samtliga tjänster som avdelningen erbjuder även beaktas.

Serviceförvaltningens helårsprognos påverkas samtidigt positivt av prognostiserad kompensation avseende merkostnader som uppstått till följd av bristande leverans från leverantör av stadens kontaktcenterplattform. Då kompensationens slutliga omfattning fortfarande är osäker har förvaltningen, i enlighet med försiktighetsprincipen, gjort en försiktig bedömning av kompensationens påverkan på årsprognosen.

Serviceförvaltningens verksamhet är i huvudsak intäktsfinansierad genom stadsinterna försäljningsintäkter. Därutöver har förvaltningen en utökad kostnadsram om 8,5 mnkr via omfördelning av budgetmedel från kommunstyrelsen. Omfördelningen avser drift av beredskapslager om 3,0 mnkr, hållbarhetsfunktion om 2,5 mnkr, operativt stöd till nämnder och bolag gällande avtalsuppföljning om 2,0 mnkr samt budgetuppdraget till Kontaktcenter Stockholm gällande en väg in för företag om 1,0 mnkr.

Servicenämnden begär i samband med tertial 1 budgetjusteringar om totalt 7,7 mnkr för 2026. Budgetjusteringarna avser inköp till det centrala beredskapslagret för hela 2026 (5,3 mnkr) samt kostnader gällande etablering av återbrukscentralen för perioden januari-april (2,4 mnkr). Helårsprognosen för etablering och drift av återbrukscentralen är 10 mnkr.

Verksamhetsområde lön och pension har implementerat ny prismodell från 1 januari 2026. Inför denna implementering har varje förvaltning fått information om prismodellen samt hur de, via historiska siffror, kan använda modellen som styrmodell. En förvaltning har fått särskild information där även dess verksamheter varit inbjudna till genomgången.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Implementera ny prismodell för verksamhetsområde lön och pension	2026-01-01	2026-12-31	

Nämndmål: Servicenämnden utvecklar och effektiviserar stadens administrativa funktioner

 Uppfylls helt

### Beskrivning

Servicenämnden ska inom ramen för sitt uppdrag arbeta med att effektivisera stadens administrativa funktioner och säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Inom befintliga verksamhetsområden ska servicenämnden förbättra kvaliteten, utveckla

tjänsterna och bredda nyttjandet. På uppdrag av kommunstyrelsen och andra nämnder eller bolagsstyrelser ska servicenämnden svara för genomförandet av gemensamma administrativa processer för att möjliggöra stordriftsfördelar, kvalitetssäkring av stadsgemensamma processer samt för minskad sårbarhet, något som ger värde för hela kommunkoncernen.

### **Förväntat resultat**

Serviceförvaltningens tjänster bidrar till att frigöra resurser i form av kompetens, tid och/eller kostnader för stadens förvaltningar och bolag som har möjlighet att fokusera på sin kärnverksamhet.

### **Analys**

#### **Ekonomi**

Medarbetare inom verksamhetsområde ekonomi arbetar kontinuerligt med att ständigt hitta förbättringar i arbetssätt och rutiner för att effektivisera ekonomihanteringen för staden som helhet. Verksamhetens internkontroll av ärenden kommer under året ha särskilt fokus på kvaliteten i svaren till verksamhetens kunder. En god svars kvalitet minskar behovet av vidare kontakt och underlättar för kunderna att nå en lösning på sina ärenden och innebär en administrativ effektivisering för såväl kunder som verksamhetsområdets medarbetare.

Vid genomförda kundmöten, liksom vid årets första kundreferensgruppsmöte, framkommer att kunderna är nöjda med verksamhetsområdets hantering av de ekonomiadministrativa tjänsteområden som ingår i uppdraget. Uppdraget utökades till året med att erbjuda utbildningar inom stadens fakturahantering för stadens förvaltningar. Dessa utbildningar har lanserats och fått mycket höga betyg i de utvärderingar som lämnats efter genomförd utbildning. Uppdraget omfattar endast ett visst antal tillfällen per år. Då kurserna snabbt fulltecknats finns sannolikt ett större behov än nuvarande omfattning av uppdraget.

Breddning av kompetens planeras för vissa medarbetare med start under april och maj och avser upplärning och arbete med specifika moment av mer kritisk karaktär i de olika processerna.

#### **Kontaktcenter Stockholm**

Kontaktcenter Stockholm har sedan 2024 haft stort fokus på att arbeta med att bredda kompetensen hos medarbetare. Det har lett till att verksamheten har kortare väntetider för invånarna, de får snabbare kontakt och svar på sina frågor. Arbetet fortsätter i den löpande verksamheten och är ett led i förändrade arbetssätt och för att erbjuda en mer flexibel och anpassningsbar verksamhet som kan ställa om till olika uppdrag, förväntningar och behov.

Kontaktcenter mäter och följer upp produktiviteten i verksamheten som är en viktig del i den prismodell som verksamheten använder för att beräkna sin självkostnad. Under perioden har den legat på 65,7 procent, vilket kan jämföras mot målsättning om 64,6 procent.

Kompetensbreddningen har också lett till en bättre arbetsmiljö eftersom fler kan vara med och hjälpa till när ärendemängderna ökar. Det nya arbetssättet har också lett till att medarbetare får en större variation av arbetsuppgifter när det finns en flexibilitet att kunna svara på fler typer av frågor. Kompetensbreddningen gör också att verksamheten blir mindre sårbar eftersom fler

kan hjälpa till vid ledighet, frånvaro och arbetstoppar. Verksamheten arbetar också framgångsrikt med call back på alla svarslinjer. Det innebär att invånare kan välja att bli uppringd istället för att vänta i telefonkö. Kontaktcenter mäter via SMS hur invånarna upplever samtalet efter kontakt med Kontaktcenter, en viktig funktionalitet för att utveckla verksamheten.

### **Lön och pension**

Verksamhetsområde lön och pension har erbjudit tre tillfällen och genomfört två av utbildningen i Smart lönehantering. Utbildningen bidrar till ökad kunskap inom lönerapportering för de 20 deltagarna, mestadels chefer. Ett tillfälle ställdes in då anmälningarna till utbildningen var för få. En ökad kunskap i användandet av stadens system ökar möjligheten till effektivare administration och minskade kostnader och jobb för manuellt arbete.

Under perioden har verksamheten bidragit med beräkningar av särskild förmånsbeskattning, påbörjat de särskilda beräkningarna och utbetalningarna till de tidigare gravida och avslutat uppdraget som avsåg personuppgiftsincidenten hos Miljödata i augusti 2025.

Löneadministratörerna har även hanterat manuella justeringar av anställningar för medarbetare på BEA-avtalet där de fått ändrade semesterförmåner som avsåg 2025.

Pensionshandläggarna har påbörjat justeringar av pensionsavsättningar för dessa medarbetare. Löneadministratörerna har också deltagit vid arbetsmarknadsförvaltningens årliga genomgång av lönerapportering för ferieungdomarna i syfte att göra processen enkel och tydlig.

### **Digitalisering, it och telefoni (DIT)**

Verksamhetsområdet har under perioden fortsatt arbetet med att tillhandahålla kompetens inom dataskydd. För att möta det stora intresset har två dataskyddsspecialister, som kompletterar förvaltningens två dataskyddsombud inom de mer operativa frågorna, anställts. Antalet kunder för dataskyddsfunktionen utökas kontinuerligt och kommer innan sommaren vara uppe i 19 fackförvaltningar, bolag och stadsdelsförvaltningar. Ett samarbete med stadsledningskontoret inom dataskyddsfrågor är inlett.

Verksamhetsområdet har också under perioden påbörjat arbetet med en översyn av tjänsteutbudet för systemutvecklingsfunktionen. Verksamhetsområdet ser stora möjligheter i att ge operativt stöd till beställare i upphandlingar, i val av lösning, arkitektur, metodik, dialog med leverantörer etc. Funktionen kan också ta helhetsansvar för systemutvecklingsprojekt. Översynen ska ligga till grund för ett tjänsteutbud som ger bästa möjliga stöd till förvaltningar och bolag.

Efterfrågan på verksamhetsområdets projektledare är fortsatt stor och för att bättre möta efterfrågan in i det kommande året har under perioden ytterligare sex projektledare samt en enhetschef anställts. Ytterligare ledningskapacitet inom verksamhetsområdet blir mycket viktigt i arbetet med att fortsätta utvecklingen, tjänsteutbudet och samarbetet med verksamhetsområden internt inom avdelningen, mellan verksamhetsområden inom serviceförvaltningen och med förvaltningar och bolag.

Under perioden har genomlysningen av enheten för webb- och kommunikationsstöd färdigställts. Genomlysningen som tittade på hur verksamheten kan utvecklas vad gäller

struktur, tjänsteutbud och arbetssätt för bästa stöd till förvaltningar och bolag har presenterats och diskussion om nästa steg har påbörjats.

### **Inköp**

Förvaltningen och främst verksamhetsområde inköp har en viktig och central roll i stadens inköpsorganisation, då upphandling ska användas som verktyg för att uppnå flera politiskt prioriterade områden inom framförallt miljö och klimat, men även inom social och ekonomisk hållbarhet. Stadens nyttjande av inköpssystemet ökar successivt, vilket är positivt, då det automatiskt medför avtalstrohet samt leverantörstrohet. Systemnyttjandet totalt för staden ligger på en jämförbar nivå de tre första månaderna 2026 mot 2025, 86 procent mot 87 procent totalt för 2025. Genom att systemnyttjandet ökar effektiviseras även inköpsprocessen, från beställning till betalning. Under perioden har ett projekt startats upp som ger ett fördjupat samarbete med stadens bolag. Alla bolag kommer under året att implementera Agresso inköp i sina verksamheter och serviceförvaltningen bidrar med kompetens inom e-handel.

### **Lokaler och hyror**

Under det första tertialet har verksamhetsområde lokaler och hyror (fd lokalplanering) genomfört en stor omorganisation. Den 1 april inrättades tre enheter: hyresenheten, lokalplaneringsenheten och återbrukscentralen.

Verksamhetsområdet även tillförts ansvaret för den obligatoriska tjänsten Gemensam administration av andrahandsuthyrning av boenden från serviceförvaltningen ekonomi. Den 1 april infördes den obligatoriska tjänsten Registrera avtal i stadens lokaladministrativa system LOIS. Genom att hyresavtalen registreras på ett enhetligt sätt ökas kvaliteten på informationen i systemet vilket i sin tur gör det till ett bättre beslutsstöd. Förvaltningarna kan därmed få ökad kontroll över lokalkostnaderna och bättre förutsättningar för att långsiktigt planera lokalbehovet. Tjänsten bidrar också till att minska antalet fel som uppstår vid automatiskt attestering av hyresfakturer då dessa stäms av mot information i LOIS.

Lokaler och hyror ansvarar därmed för två obligatoriska tjänster tillsammans med uppdragen att systemförvalta LOIS och att hantera och administrera den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen. Omorganisationen som gjordes under det första tertialet innebär att alla hyresrelaterade frågor serviceförvaltningen ansvarar för nu finns samlade under en enhet. Det ger möjlighet till att öka kvaliteten och möjlighet till ökad effektivisering på sikt.

### **Rekrytering**





Verksamhetens arbete avseende rekrytering utan att begära in personligt brev i ansökan som följts upp banar nu väg för att staden från och med första september tar bort det kravet i rekryteringssystemet. Detta innebär att stadens ca 350 000 kandidater söker stadens tjänster med CV och genom att besvara ett antal urvalsfrågor. Utvecklingen kommer väsentligt effektivisera urvalet med 350 000 färre dokument att läsa och säkerställa att kompetens står i fokus.




Det fortsatta arbetet med screeningtester i rekryteringar som attraherar många sökande fortsätter att spara tid, kvalitetssäkra urvalet och likabehandling av kandidaterna.

## Verksamhetsstöd

Avdelningen har under perioden intensifierat samverkan med stadsledningskontoret gällande den nationella tjänsten säker digital kommunikation, där avdelningen sedan mars deltar i ett införandestöd till staden för tjänsten.

Avdelningen fortsätter enligt plan att hålla ihop och genomföra upphandlingarna för objekten stadens kommande kontakcenterplattform och för förvaltningens kommande ärendehanteringsstöd.

	Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2025	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
	Antal kundfakturer per årsarbetare (verksamhetsområde ekonomi)	5 874			6 431	6 300	6 300 st		Tertial 1 2026
	Antal leverantörsfakturer per årsarbetare (verksamhetsområde ekonomi)	4 849			5 822	5 300	5 300 st		Tertial 1 2026
	Antal lönespecifikationer per årsarbetare (lön och pension)	1 129			1 253	1 200	1 200 st		Tertial 1 2026
	Serviceförvaltningens NKI (nöjd kund index) gällande bastjänsterna inom verksamhetsområdet ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och inköp					67	67 NKI		2026

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
	Lansera nya utbildningar avseende fakturahantering i staden på uppdrag av kommunstyrelsen	2026-01-01	2026-12-31	
	Ta fram nya serviceavtal inför ny mandatperiod	2026-01-01	2026-12-31	
	Upphandla och förbereda gemensamt utvecklat arbetssätt inför implementering av nytt ärendehanteringssystem	2026-01-01	2027-12-31	

## KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb

 Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2026. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål samt kommunfullmäktiges indikatorer för målet bedöms uppfyllas helt.



Budgetuppdraget en väg in för företag har under perioden haft ett antal möten både tillsammans med stadsledningkontoret och internt inom Kontaktcenter. En uppdragsbeskrivning är framtagen med tre delmål som inbegriper att vidareutveckla Kontaktcenters tilläggstjänster, översyn av potential att samla telefonnummer och e-postadresser samt målet att stärka upplevelsen av en sammanhållen stad. Under mars och april har det första delprojektet kommit igång med workshops för att förstå nuläget genom att kartlägga kundresor inom Kontaktcenter. I och med detta kartläggs mötet mellan företagaren, Kontaktcenter och staden för att förstå och kunna identifiera utvecklingsmöjligheter. I delprojektet ingår även att kartlägga den statistik som tas fram idag på de olika svarsgrupperna som avser företagsfrågor till Kontaktcenter. Detta för att i ett nästa steg kunna se hur den kan utvecklas och förbättras.

Delprojekt två har påbörjats under perioden i syfte att se hur invånare med företagsfrågor kontaktar staden och hur kontaktuppgifter kan förtydligas på stadens webbplatser. Statistik på antal samtal som kopplats från de olika förvaltningarnas och stadsdelarnas växelnummer till svarsgrupperna på Kontaktcenter som avser företags- och tillståndsfrågor har tagits fram. Även kartläggning av de kontaktuppgifter för stadens företagare som finns på stadens webbplats har påbörjats.

Som en del av projektet "en väg in för företag" har Stockholm Business Region och Kontaktcenter samverkat för att diskutera och delge varandra de uppdrag och ansvar som vardera part har, samt för att se hur verksamheterna kan stötta varandra mer och tillsammans göra det enklare och tydligare för stadens företagare.







Den årliga undersökningen som mäter företagets nöjdhet med kommunens service inom myndighetsutövning visar att Stockholm tappar i NKI (Nöjd-Kund-Index) från 74 till 69. Undersökningen baseras på fyra myndighetsområden: serveringstillstånd, bygglov, miljö- och hälsoskydd och livsmedelskontroll. Det vikande indikerar visar att staden har identifierat och prioriterat rätt utvecklingsfrågor i budgetuppdraget "en väg in för företag".



Kontaktcenter mäter hur stor andel av målgruppen som kontaktar företagsservice som kommer fram inom 5 minuter för att få hjälp. Utfallet under perioden har varit 90 procent, vilket kan jämföras mot målsättningen om 85 procent. Verksamheten mäter också hur nöjd man är med de svar och den hjälp man får genom ett SMS efter genomfört samtal. Nöjdheten uppgår till 89 procent vilket kan jämföras mot målsättning på 72 procent.

Inköp arbetar även för att säkerställa att kravställning i inköpsprocessen sker utifrån ekonomisk och social hållbarhet. Där har verksamheten en viktig och central roll i stadens inköpsorganisation, då upphandling ska användas som verktyg för att uppnå flera politiskt prioriterade områden inom framförallt miljö och klimat, men även inom social och ekonomisk hållbarhet. Den förstärkta hållbarhetsfunktionen har under perioden kunnat stötta vid uppföljning av miljö- och sociala hållbarhetskrav vilket gett bra resultat, där vi både identifierat och åtgärdat flera avvikelser i samarbete med leverantörerna.

Inom serviceförvaltningen arbetar fler verksamhetsområden aktivt för att tillhandahålla praktikplatser. Exempel från verksamheterna från perioden är verksamhetsområde rekrytering som arbetar strategiskt med att ta in praktikanter som ett led i framtida kompetensförsörjning.

Under perioden har två praktikanter tagits emot och fler planeras det för till hösten. Verksamhetsområde inköp jobbar också kontinuerligt med mottagande av praktikanter och ser det som en viktig del i den framtida kompetensförsörjningen. Avdelningen har under våren tagit emot en praktikant och planerar att erbjuda två praktikplatser till hösten.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2025	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	0 st			5 st	8	5 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 1 2026
<b>Analys</b> Serviceförvaltningen har i enlighet med uppmaning i avstämningsärendet höjt årsmålet för tillhandahållna platser för feriejobb från 5 till 8.								
  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	0 st			2 st	0	0 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 1 2026
  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	9 st			11 st	14 st	12 st	Tas fram av nämnd	Tertial 1 2026

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samråd med miljö- och hälsoskyddsnämnden, servicenämnden, socialnämnden, stadsbyggnadsnämnden, trafiknämnden och Stockholm Business Region AB samordna arbetet med att vidareutveckla Kontaktcenter Stockholms service som en väg in för företag	2026-01-01	2026-12-31	

Nämndmål: Servicenämnden förenklar för näringslivet genom tydliga kontaktvägar för information och vägledning

 Uppfylls helt

## Beskrivning

Förvaltningens medarbetare, främst inom Kontaktcenter, har genom sitt uppdrag, bemötande och arbetssätt en viktig roll för att Stockholms stad ska upplevas ha ett gott företagsklimat av näringslivet.

## Förväntat resultat

Servicenämndens verksamheter bidrar till ett gott företagsklimat i Stockholms stad genom arbete inom ramen för näringslivspolicyns fokusområde om förbättrad service, tillgänglighet och myndighetsutövning.

Nämndmål: Servicenämnden säkerställer att kravställning i inköpsprocessen sker utifrån ekonomisk och social hållbarhet

 Uppfylls helt

### **Beskrivning**

Verksamhetsområde inköp har stöd av hållbarhetsfunktionen i att ställa ändamålsenliga krav och säkerställa efterlevnad av avtal.

Verksamhetsområde inköp har en etablerad dialog med arbetsmarknadsförvaltningen om att utveckla de sociala klausulerna.

### **Förväntat resultat**

Genom sociala klausuler och sysselsättningskrav tillgängliggörs arbetstillfällen, praktikplatser med mera via stadens upphandlade leverantörer.

**KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med**

 Uppfylls helt

### **Analys**

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt under 2026. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt.

Under det första tertialet har verksamhetsområde Lokaler och hyror (fd lokalplanering) utfört uppdrag åt samtliga elva stadsdelsförvaltningar, elva fackförvaltningar och fyra bolag. Uppdragen berör i stort sett alla stadens olika verksamhetsområden.

Behovet av särskilda boenden är stort och enligt befolkningsprognoser ökar andelen äldre. Samtidigt finns ett stort renoveringsbehov av boenden som ägs av Micasa Fastigheter i Stockholm AB som är stadens vård- och omsorgsfastighetsbolag. Lokaler och hyror har för närvarande i uppdrag att projektleda ombyggnaden av ett stort vård- och omsorgsboende samt iordningsställandet av ett annat vård- och omsorgsboende som ska fungera som evakuering för kommande ombyggnader och renoveringar.

Nämndmål: Servicenämnden tillhandahåller förutsättningar för effektiv lokalförsörjning i stadens verksamheter

 Uppfylls helt

### **Beskrivning**

Verksamhetsområde lokalplanering utgår från beställarens behov och är en resurs för att effektivisera stadens arbete med lokaler. Stödet bidrar även till att nämndernas eget arbete med lokaler effektiviseras och att kompetensen ökar.

## Förväntat resultat

Verksamhetsområde lokalplanering är stadens beställarstöd och experter i lokalfrågor och bidrar till en effektiv lokalförsörjning i stadens verksamheter.

### **KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb**

 Uppfylls helt

## Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2026. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål samt kommunfullmäktiges indikatorer för målet bedöms uppfyllas helt.

Serviceförvaltningens resultat på medarbetarenkäten visar årligen på ett stabilt, högt resultat. I år med ett AMI på 81 samt ett stort engagemang med en svarsfrekvens över 90 procent. Förvaltningen är nöjda med det övergripande resultatet vilket visar att verksamheten är en attraktiv arbetsgivare som har tydliga krav och förväntningar för att nå både egna och organisationens mål. Årets resultat för AMI är dock en minskning i jämförelse med förra årets resultat på 82 och förvaltningen når därmed inte kommunfullmäktiges målvärde för AMI 2026 som uppgår till 82. Serviceförvaltningens resultat återspeglas med en mindre minskning inom de tre delindex motivation, ledarskap och styrning.

Förvaltningen konstaterade under 2025 och i verksamhetsplan 2026 att det finns vissa behov av organisationsförändringar drivet av volymtillväxt inom befintliga verksamhetsområden. Inom verksamhetsområde rekrytering, lokalplanering samt digitalisering, it och telefoni prognosticeras en tillväxt avseende medarbetarantal givet nya uppdrag och tjänster samt den ökade efterfrågan på tjänster under kommande år. Avdelning för Inköp har också gjort en större förändring av organisation och arbetssätt för att långsiktigt anpassa verksamheten utifrån kommunfullmäktiges uppdrag och stadens behov.

För att skapa goda organisatoriska förutsättningar, för både chefer och medarbetare, har organisationsförändringar utretts och genomfört, inom samtliga av ovan nämnda verksamhetsområden, med syfte att säkerställa en god arbetsmiljö för både chefer och medarbetare. Under perioden har organisationerna anpassats och flertalet enhetschefstjänster har inrättats under hösten 2025 och våren 2026, i enlighet med stadens ”Riktlinje för chefsstruktur och chefsnivåer i Stockholm stad” för att ge fortsatta goda förutsättningar för ett nära ledarskap där medarbetarantalet ökar.

Förvaltningens samlade analys av det marginellt förändrade AMI:et är kopplad till att stora delar av verksamheten är, och har varit, i förändring och tillväxt under hela det gångna året med många nya medarbetare och chefer. Avdelning inköps AMI är lägre än föregående år vilket påverkar helhetsresultatet. Inköp har haft en hög personalomsättning inom området upphandling. Analys och åtgärdsplaner finns på plats för att säkerställa kontinuitet och god arbetsmiljö för såväl redan anställda som nyanställda medarbetare

Utifrån analys av medarbetarenkätens övergripande resultat kommer förvaltningen fokusera

på utveckling av introduktionsprogram för chefer och medarbetare. Vidare kommer ett utbildningsprogram för chefer att sjösättas där syftet bland annat är att stärka enhetlig hantering i stadens processer och chefers förmåga att bidra till en hållbar arbetsmiljö över tid. Ytterligare pågående initiativ är förvaltningens arbete med att förtydliga och skapa bättre förståelse för lönekriterierna samt skapa en tydligare samtalsprocess i medarbetarsamtal.

Under perioden har arbetssättet med reflektionsgrupper för chefer fortsatt. Syftet är att skapa kollegialt lärande och stöd samt forum för tillämpning av de teorier och modeller som använts under tidigare ledarutvecklingsprogram. Reflektionsgrupperna är även ett forum för nya chefer att komma in i förvaltningens ledarskapskultur, bygga relationer med chefskollegor och få förståelse för modeller och verktyg som kan tillämpas.

Analys av medarbetarenkätens resultat samt upprättande av och handlingsplaner på avdelnings- och enhetsnivå pågår inom samtliga arbetsgrupper.

### **Ekonomi**

Verksamheten fortsätter under året arbetet med kompetensbreddning för kompetensutveckling av medarbetare och för minskad sårbarhet.

Ett flertal medarbetare har fått möjlighet att delta på generalrepetitioner av de nya utbildningar som erbjuds verksamhetens kunder. De medarbetare som håller utbildningarna fick då både möjlighet att träna i en trygg miljö och få feedback på materialet. Utbildningarna var mycket uppskattade av deltagande medarbetare. Att delta i utbildningarna upplevs ha bidragit till ökad förståelse för kundperspektivet och har samtidigt breddat deltagarnas kompetens om andra processer. En annan positiv effekt av medarbetarnas deltagande var att det resulterade i konkreta utvecklingsförslag av såväl tjänster som arbetssätt.

Under våren har verksamheten haft högre korttidsfrånvaro än budgeterat samt medarbetare som valt att förkorta arbetstid på grund av barn. Samtidigt har den höga efterfrågan av tilläggstjänster inneburit att verksamheten behövt omfördela bland befintliga resurser. Utöver detta, har det även tillkommit ej budgeterad föräldraledighet och pensionsavgång tidigare än planerat, vilket påverkar resursplaneringen för andra halvåret. För att balansera resursbehovet utifrån befintliga volymer kommer verksamheten därför ta in sommarvikarier och även förstärka med visstidsanställda från och med augusti/september.

Verksamheten har påbörjat upphandling av konsult som ska genomföra utredning kring utveckling av konsulttjänster inom det ekonomiadministrativa området, i enlighet med uppdrag i 2026 års budget. Utredningen sker i projektform och förväntas vara klar senast 31 oktober. Slutrapporten förväntas innehålla business case för de olika alternativen samt förslag till vägval, med syfte att fungera som beslutsunderlag för en eventuell framtida implementering. Hur projektets resultat omhändertas och omsätts i beslut kan få såväl liten som mycket stor påverkan på verksamhetens uppdrag och bemanning kommande år.

### **Kontaktcenter Stockholm**

Kontaktcenter Stockholm utvecklas kontinuerligt för att möta de behov som finns inom staden och utifrån de förväntningar och nya uppdrag som efterfrågas av verksamheten.

Under inledningen av året så har Kontaktcenter startat upp ett par nya uppdrag. Ett av dessa är

ett utökat uppdrag från stadsbyggnadskontoret och ett annat är att Kontaktcenter hanterar frågor kring hyresadministration för särskilt boende.

Verksamheten satsar på kompetensbreddning av medarbetare och att förbättra och utveckla arbetssätt. Förändringsarbetet innebär att servicehandläggare ska svara på fler svarsgrupper för kortare kötider och ökad tillgänglighet mot stadens invånare som positiv effekt. Förändringsarbetet påbörjades under 2024 och har gett fina resultat sen dess för stockholmarna. Effekterna av satsningen bedöms dessutom leda till fler positiva effekter såsom en bättre arbetsmiljö, kompetensutveckling för medarbetarna, minskad sårbarhet vid frånvaro samt en större variation av arbetsuppgifter.

Kontaktcenter har genomfört en heldagskonferens under april med temat ”Lyfta varandra – så blir vi fortsatt starka tillsammans”. Verksamheten fortsätter med de uppskattade frukostar som genomförs två gånger per termin i syfte att stärka sammanhållningen över enhetsgränserna. Därtill genomförs gränsöverskridande enhetsmöten för att träffas och samverka mellan enheterna med syfte att stärka kulturen och för att lära känna varandra bättre.

### **Digitalisering, it och telefoni (DIT)**

Verksamhetsområdet har under perioden jobbat vidare med implementeringen av ett kompetensutvecklingsprogram. Programmet är framtaget av teamet själva, är indelat i fem kompetensområden och är en mix av externa utbildningar/seminarier/konferenser, kollegialt lärande, specifik kompetensutveckling för verksamhetsområdets olika funktionsområden och ett omfattande introduktionsprogram för nyanställda där alla erbjuds tillfälle att delta.

Enheten webb- och kommunikationsstöd arbetar systematiskt med kollegialt lärande där medarbetare med spetskompetens inom särskilda områden genomför interna utbildningar för att höja kunskapsnivån i gruppen.

### **Inköp**

Verksamhetsområde inköp genomförde i november en omfattande omorganisation inom avdelningen, där kategoriindelade enheter skapades för att främja en effektiv och sammanhållen inköpsprocess. De tvärfunktionella enheterna skapades för att minska sårbarheten och skapa en djupare kompetens där enheterna tar ansvar för helheten. Under perioden har två nya enhetschefer börjat och organisationen kan nu ta nästa steg i att bygga starka team.

En genomlysning av e-handelsprocessen pågår och en utredning är uppstartad för att titta på om inköpssupportens uppdrag även kan omfatta första linjens support för stadens upphandlings- och avtalssystem.

Verksamhetsområde inköps resultat i medarbetarundersökningen minskade från AMI 74 (2025) till AMI 64. Verksamhetsområdet har under vintern genomfört en stor omorganisation och två av de fyra enheterna har inte haft ett nära ledarskap då dessa tjänster varit vakanta. Det i kombination med ett utmanande ekonomiskt resultat och en hög omsättning av medarbetare har bidragit till det lägre resultatet på AMI. Under våren kommer alla enheter arbeta med resultatet för att stärka de nya teamen och för att trygga det nära ledarskapet.

### **Lokaler och hyror**

Verksamhetsområde Lokaler och hyrors (fd lokalplanering) tjänster utvecklas och förändras ständigt för att motsvara kundernas behov. Under det första tertialet genomfördes en stor omorganisation. Den 1 april inrättades tre enheter: hyresenheten, lokalplaneringsenheten och återbrukscentralen.

Genom denna har verksamheten kunnat specialisera sig samtligt som det närmare ledarskapet bidrar till både ökad kvalitet och bättre arbetsmiljö. Exempelvis på specialiseringen är att alla hyresrelaterade frågor serviceförvaltningen ansvarar samlats inom en enhet.

Projektleddningsverktyget som införts bidrar till mer enhetliga arbetssätt. För att effektivisera verksamheten ses rutiner och arbetssätt över löpande.

### **Rekrytering**

Verksamheten har trots en hög efterfrågan och arbetsbelastning samt många nyanställda bibehållit ett högt medarbetarengagemang. För att göra klara detta har flera enkla teambuildingövningar gjorts under perioden. AMI har stigit från 89 till 93 vilket är ett oväntat bra resultat med många nyanställda och en långvarigt hög arbetsbelastning. Medarbetarna har involverats i den kommande organisationsförändringen och förståelsen för att detta behövde göras är stor. Det är glädjande att båda de nya enhetscheferna i nya organisationen har förädlats internt. Arbetet med Kvalitetsutmärkelsen involverar hela avdelningen och skapar engagemang och ökad förståelse för helheten.

### **Lön och pension**

Verksamhetens medarbetare utvecklas kontinuerligt för att möta de behov som finns inom staden. Några exempel är de särskilda hanteringarna av förmånsbeskattning, administration av de särskilda ersättningarna till de tidigare gravida och det förberedande arbetet med administration av förmånscyklar.

Verksamheten har ett gediget introduktionsprogram för nya medarbetare och erbjuder medarbetare att delta i grupper med specifika arbetsuppgifter för att sprida kompetensen vilket bidrar till minskad sårbarhet.

Verksamheten har under perioden genomfört en heldag med alla medarbetare för att stärka sammanhållningen över enhetsgränserna, vilket är uppskattade tillfällen och bidrar till tillsammans för staden känslan.







### **Verksamhetsstöd**

Verksamheten har under perioden genomfört en organisationsförändring i syfte att skapa en mer effektiv, skalbar organisering av komplexa områden med ett närmare ledarskap till medarbetarna inom avdelningen. Målsättningen med genomförd organisationsförändring är bland annat att värna den kompetens och de uppdrag medarbetarna har idag samt att stärka upp gällande digital utveckling och informationshantering. Förstärkningen inom informationshantering görs bland annat utifrån nya lagkrav, med ökat fokus på informationssäkerhet, och för detta har en avdelningen tillsatt en ny enhetschef.

Den nya organisationen har möjliggjort att avdelningschef och enhetschef för enheten Hr, internservice kan ha ett starkare fokus på de områden som ligger direkt under dem i nya

organisationen- Detta då antalet differentierade områden och funktioner med medarbetare blivit färre i samband med etableringen av den nya enheten med tillhörande enhetschef.

Sammantaget har detta resulterat i bättre förutsättningar för samverkan inom avdelningens olika stödfunktioner och möjliggör att medarbetare får tillgång till ett nära ledarskap som ger dem rätt stöd och ledning inom sina uppdrag.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2025	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeinde x	81			82		82	82	2026
<b>Analys</b> Årets resultat för AMI är en minskning i jämförelse med förra årets resultat på 82 och förvaltningen når därmed inte kommunfullmäktiges målvärde för AMI. Serviceförvaltningens resultat återspeglas med en mindre minskning inom de tre delindex motivation, ledarskap och styrning. Förvaltningens samlade analys av det marginellt förändrade AMI:et är kopplad till att stora delar av verksamheten är, och har varit, i förändring och tillväxt under hela det gångna året med många nya medarbetare och chefer.								
  Sjukfrånvaro	4,6 %	4,2 %	4,7 %	5 %	5,5 %	5,5 %	Tas fram av nämnd	Tertial 1 2026
  Sjukfrånvaro dag 1-14	2 %	1,6 %	2,1 %	2,2 %	2,2 %	2,2 %	Tas fram av nämnd	Tertial 1 2026

Nämndmål: Servicenämnden är en attraktiv arbetsgivare med ändamålsenlig organisation där chefer och medarbetare har förutsättningar att aktivt bidra till förvaltningens utveckling och mål


 Uppfylls helt

## Beskrivning


Serviceförvaltningen är en attraktiv arbetsgivare som erbjuder goda arbetsvillkor, en bra arbetsmiljö och ger medarbetare och chefer goda förutsättningar att göra ett bra jobb. Förvaltningen arbetar aktivt med kompetensutvecklande insatser i linje med grunduppdraget att effektivisera stadens administrativa funktioner. Arbetsklimatet kännetecknas av kompetens, öppenhet, respekt och ansvar med en vilja att förstå andras perspektiv och möjlighet att bidra till ständig utveckling.

## Förväntat resultat

Förvaltningens medarbetare har tydliga krav och förväntningar för att nå både egna och organisationens mål. Förvaltningen bedriver ett aktivt arbetsmiljöarbete och har verktyg för förändringsledning. Förvaltningen tillämpar ett strukturerat arbetssätt för kompetensutveckling och det tillitsbaserade ledarskapet främjar en kultur av förändring och nytänkande där medarbetarna är delaktiga i utvecklingsarbetet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Utredda förutsättningar för att erbjuda internt operativt konsultstöd	2026-01-01	2026-12-31	



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
inom ekonomi och HR på plats hos förvaltningar och bolag			
 Utreda och planera inför fortsatt arbete och implementering av förtydligade lönekriterier samt genomföra översyn av samtalsmallar för medarbetarsamtalsmallar, utvecklingsplaner och lönesättandesamtal	2026-01-01	2026-12-31	

## KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden

 Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2026. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål samt kommunfullmäktiges indikatorer för målet bedöms uppfyllas helt.

Under perioden har Kontaktcenter blivit inbjudna till ett möte om utvidgat uppdrag med teamet mot välfärdsbrott. Då informerades det om den satsning i budget som finns mot välfärdsbrott. Därtill fick Kontaktcenter berätta om piloten "Tipsfunktion mot välfärdsbrott" och om möjliga frågor om välfärdsbrott som kan komma in genom Kontaktcenters övriga verksamhet – som exempelvis via svarsgrupperna Äldre direkt, förskola/skola och Stockholm direkt.







I slutet av mars hade stadsledningskontoret och Kontaktcenter en avstämning för att utvärdera pilotprojektet "Tipsfunktion mot välfärdsbrott". Det har inkommit ett mindre antal tips och en förklaring är att funktionen inte marknadsförts eller lyfts upp på stadens webbplats. Till dess stadsledningskontoret har gjort en utvärdering kommer Kontaktcenter att fortsätta piloten.



Inköp fortsätter säkerställa ändamålsenlig uppföljning av stadens leverantörer och att avtalskrav i upphandlingar efterlevs för att förhindra att välfärdsbrott, organiserad brottslighet och arbetslivskriminalitet äger rum i staden. Den förstärkta hållbarhetsfunktionen har under perioden kunnat stötta vid uppföljning av miljö- och sociala hållbarhetskrav vilket gett bra resultat, där verksamheten både identifierat och åtgärdat flera avvikelser i samarbete med leverantörerna.

Under perioden är ny fördjupad avtalsuppföljning avseende centrala och gemensamma ramavtal utifrån riskprofil uppstartad. Nya områden håller på att identifieras för att starta upp en fördjupad uppföljning. Inköpsupporten tar emot och registrerar avvikelser från förvaltningar och bolag, för att staden ska få en samlad bild över de avvikelser som förekommer. Detta är också en viktig funktion för teamet mot välfärdsbrott, då teamet får en samlad bild över stadens totala avvikelser och vad de består av. Inköp deltar i teamet mot välfärdsbrott, där man främst deltar i funktionen samlat stöd i enskilda ärenden, men även deltar inom proaktivt stöd inom riskområden.

Inköp har en fortsatt hög grad av anslutning av avtal till inköpssystemet till avtalet startar, vilket leder till att staden säkerställer att inköp sker av rätt produkter eller tjänster sker ifrån rätt leverantörer. Inköp har genomfört många skräddarsydda utbildningar inom inköp, vilket

bidrar till att höja stadens inköpskompetens.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2025	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel elektroniska inköp						90 %	75 %	2026
  Andel prioriterade avtal där uppföljning genomförts						95 %	95 %	2026
  Andel upphandlingar som innehåller krav på arbetsrättsliga villkor	47 %					35 %	Tas fram av nämnd/styrelse	2026

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samråd med servicenämnden utreda en möjlig organisation med uppdrag att stärka stadens förmåga att i egen regi tillhandahålla tjänster som motverkar välfärdsbrott och bidrar till starkt beredskap och rådighet	2026-01-01	2026-06-30	

Nämndmål: Servicenämndens tjänster stärker stadens beredskapsförmåga och fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser





 Uppfylls helt


## Beskrivning

Servicenämnden säkerställer en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna. Verksamheterna följer stadens processer och metodstöd för att systematiskt skapa kontinuitet och fungera ändamålsenligt även vid oönskade händelser.


## Förväntat resultat

Om en oönskad händelse inträffar kan förvaltningen vidta rätt åtgärder i tillräcklig utsträckning för att minimera konsekvenser, upprätthålla verksamheten och säkerställa en snar återgång till normalläge.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Genomföra riskinventering avseende informationssäkerhet inom förvaltningen	2026-01-01	2026-12-31	
 Genomföra utbildningsinsats inom informationssäkerhet utifrån kvalitetsprogrammet och med ett fokus på den enskildes trygghet och chefsansvar	2026-01-01	2026-12-31	
 Genomföra åtgärder i enlighet med steg 1–4 i stadens risk- och sårbarhetsarbete under verksamhetsåret	2026-01-01	2026-12-31	
 Säkerställa säkerhet i leveranskedjan för att stärka upphandlare och avtalsförvaltare i arbetet med uppföljning av informationssäkerhetskrav	2026-01-01	2026-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Ta fram en gemensam incidenthanteringsprocess avseende informationssäkerhet	2026-01-01	2026-12-31	

## KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser

 Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt under 2026. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt.

Inköp fortsätter säkerställa ändamålsenlig uppföljning av stadens leverantörer och att avtalskrav i upphandlingar efterlevs för att förhindra att välfärdsbrott, organiserad brottslighet och arbetslivskriminalitet äger rum i staden. Den förstärkta hållbarhetsfunktionen har under perioden kunnat stötta vid uppföljning av miljö- och sociala hållbarhetskrav vilket gett bra resultat, där vi både identifierat och åtgärdat flera avvikelser i samarbete med leverantörerna.

Under perioden är ny fördjupad avtalsuppföljning avseende centrala och gemensamma ramavtal utifrån riskprofil uppstartad. Nya områden håller på att identifieras för att starta upp en fördjupad uppföljning. Inköpssupporten tar emot och registrerar avvikelser ifrån förvaltningar och bolag, för att staden ska få en samlad bild över de avvikelser som förekommer. Detta är också en viktig funktion för teamet mot välfärdsbrott, då teamet får en samlad bild över stadens totala avvikelser och vad de består av. Inköp deltar i teamet mot välfärdsbrott, där man främst deltar i funktionen samlad stöd i enskilda ärenden, men även deltar inom proaktivt stöd inom riskområden.

Inköp har en fortsatt hög grad av anslutning av avtal till inköpssystemet till avtalet startar, vilket leder fram till att staden säkerställer att inköp sker av rätt produkter eller tjänster sker ifrån rätt leverantörer. Inköp har genomfört många skräddarsydda utbildningar inom inköp, vilket bidrar till att höja stadens inköpskompetens.

Nämndmål: Servicenämnden bidrar genom inköpsprocessen till att motverka ekonomisk och arbetslivsorienterad brottslighet inom stadens verksamheter

 Uppfylls helt

### Beskrivning

Serviceförvaltningen arbetar aktivt med avtalsuppföljning och kravställning i stadens upphandlingar för att upptäcka och motverka välfärdsbrott och därigenom främja en sund konkurrens mellan seriösa företag.

### Förväntat resultat

Stadens verksamheter använder avtal som motverkar välfärdsbrott och därmed främjar en sund konkurrens mellan seriösa företag.

## KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt

 Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt under 2026. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt.

Fokus under perioden har varit fortsatt implementeringen av MR-programmet med dess handlingsplaner inom respektive verksamhetsområde. I detta används det rättighetsbaserade arbetssättet som vägledning. För att ta ytterligare steg i implementeringen har avdelningen verksamhetsstöd påbörjat framtagande av en flerstegsansats för att stötta övriga ledningsgrupper på övriga avdelningar i deras arbete. Stödet anpassas efter olika behovsnivåer och de resurser som finns tillgängliga inom verksamhetsstöd under året. Under hösten planeras stödet att aktualiseras för de verksamhetsområden som har behov.

Förvaltningen bidrar till att öka den sociala inkluderingen genom att verksamhetsområde inköp ställer sysselsättningsbefrämjande krav i upphandlingar. Vidare har förvaltningen ett barnrättsperspektiv vid varje beslut eller åtgärd som rör barn, det kan exempelvis handla om att beakta att barns rättigheter enligt barnkonventionen tas tillvara i lokalprojekt, i kontakter med vårdnadshavare eller i upphandlingar. I centrala och gemensamma upphandlingar säkerställer förvaltningen att krav ställs på att stadens förskolor följer kemikalieplanen och kemikaliesmart förskola.

Verksamhetsområde rekrytering bidrar med utbildningar i normmedvetenhet för samtliga anställda inom förvaltningen. Verksamheten har varje år olika fokusområden och under perioden har kunskapshöjande åtgärd gjorts gällande Sveriges nationella minoriteter. Flera rekryteringar med koppling till detta har gjorts till stadens chefer. Arbetet med screeningtester i rekryteringar som lockar många sökande är ett sätt att värna om allas likvärdiga möjligheter att komma vidare i rekryteringsprocessen. Rekryteringskonsulternas erfarenheter kring anpassningar utifrån olika kandidaters behov delas frekvent och bidrar till en kontinuerlig kompetenshöjning.

Kontaktcenter Stockholm erbjuder en lättillgänglig kontaktväg in för stadens invånare om de har frågor eller behöver vägledning kring stadens tjänster och utbud. Då Kontaktcenter har öppet alla vardagar i veckan under kontorstid så erbjuds en hög tillgänglighet för invånarna. Det bidrar till allas lika rättigheter och möjligheter genom att invånarna på ett enkelt sätt kan få kontakt och information med staden inom ett brett spann av frågor. Kontaktcenter Stockholm är även en viktig kanal in för synpunkter till staden. I dialog med uppdragsgivare lyfts kontinuerligt synpunkter från invånarna i syfte att öka trygghet och tillit till staden samt möjliggöra att öka invånarnas delaktighet och inflytande.

Kontaktcenter erbjuder information till familjer, anhöriga eller andra intressenter om vilka insatser staden kan erbjuda för den med funktionsnedsättning. Vidare så informerar verksamheten också om rättigheter för barn med funktionsnedsättning och vilket utbud som finns av service samt de resurstöd som finns att tillgå vid behov av hjälp och extra stöd. Inom

verksamheten finns även kunskap inom och språkkrav för flera av minoritetsspråken.

Samtliga nyanställda inom Kontaktcenter ska genomgå en utbildning i jämställdhet och normmedvetenhet. Under perioden har ca 92 procent av alla anställda genomfört utbildningen. De sju nyaanställda medarbetare som inte genomfört utbildningen kommer att genomföra den under april och maj månad.

Inom Kontaktcenter har det identifierats medarbetare som ska arbeta med frågor kopplat till stadens MR-program. Dessa medarbetare kommer gå de diplomutbildningar som erbjuds i arbetet med mänskliga rättigheter. Verksamheten kommer även delta på stadsledningskontorets tre lunchwebbinarier om handlingsplaner för: nationella minoriteter och urfolket samernas rättigheter, romsk inkludering, hbtqi-personers rättigheter.

**Nämndmål:** Servicenämndens verksamheter bidrar till en öppen, jämställd och demokratisk stad



 Uppfylls helt



### Beskrivning

Genom att utgå ifrån Agenda 2030 bidrar servicenämndens verksamheter till flera av de 19 globala målen exempelvis, minskad ojämlikhet, ökad social inkludering, bekämpa klimatförändringarna och fredliga och inkluderande samhällen.

### Förväntat resultat

Servicenämndens verksamheter bidrar både till att stärka de mänskliga rättigheterna och till uppfyllnad av flera av de globala målen i Agenda 2030 samt principen om att ingen ska lämnas utanför. Exempelvis genom Kontaktcenter Stockholm och verksamhetsområde rekrytering som möter stockholmare direkt. Även verksamhetsområde inköp bidrar till att staden når flera av Agenda 2030:s mål.

	Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2025	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
	Andel kandidater som upplevt rekryteringsprocessen som icke-diskriminerande och fördomsmedveten	100 %			100 %	95 %	95 %		Tertial 1 2026
	Andel kunder som tycker att de fått bra stöd i att arbeta kompetensbaserat och fördomsmedvetet i syfte att undvika diskriminering	100 %			102,06 %	95 %	95 %		Tertial 1 2026

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Implementera MR-programmet med dess handlingsplaner och fokusområden inom nämndens samtliga verksamhetsområden genom ett rättighetsbaserat arbetssätt	2026-01-01	2026-12-31	
 Samtliga nyanställda ska genomgå en utbildning i jämställdhet och normmedvetenhet	2026-01-01	2026-12-31	

## Uppföljning av ekonomi

### Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Serviceförvaltningens verksamheter är intäktsfinansierade och nämnden är definierad som en resultatenhet vilket innebär att det ekonomiska resultatet vid årets slut kan överföras till nästkommande år enligt gällande regelverk. Resultatenheten skapar förutsättningar för nämnden att ha en långsiktig ekonomisk planering vilket ändå är utmanande för en helt intäktsfinansierad verksamhet med volatila volymer.

#### Årsprognos driftbudget

Serviceförvaltningen budgeterade 2026 ett underskott på 5,5 mnkr innan resultatöverföringar och en budget i balans efter. Budgeten består av förväntade stadsinterna intäkter om 366,9 mnkr vilka avser försäljning inom bland annat löne- och ekonomiadministration, upphandlingsverksamhet, kontaktcenterverksamhet, gemensam växel, rekryteringstjänster, lokalplanering samt digitalisering, it och telefoni. De ekonomiska förutsättningarna kan förändras under budgetåret beroende på förändringar i volymer och efterfrågan på förvaltningens tjänster.

Budgeterade kostnader uppgår till 383,1 mnkr och finansieras huvudsakligen av stadsinterna försäljningsintäkter samt en utökad kostnadsram om 8,5 mnkr via omfördelning av budgetmedel från kommunstyrelsen. Omfördelningen avser drift av beredskapslager om 3,0 mnkr, hållbarhetsfunktion om 2,5 mnkr, operativt stöd till nämnder och bolag gällande avtalsuppföljning om 2,0 mnkr samt budgetuppdraget till Kontaktcenter Stockholm gällande en väg in för företag om 1,0 mnkr.

Utöver detta begär servicenämnden budgetjusteringar om totalt 7,7 mnkr för 2026. Budgetjusteringarna avser 5,3 mnkr för drift samt inköp av medicinskt skyddsmaterial och visst förbrukningsmaterial till centralt beredskapslager. Ansökan avser inköp för hela 2026 och syftar till att täcka ökade driftskostnader kopplade till uppbyggnad och upprätthållande av centrala beredskapslager samt säkerställa tillräckliga lagernivåer och omsättning av varor med hänsyn till hållbarhet. Vidare begär servicenämnden budgetjusteringar om 2,4 mnkr för etablering av återbrukscentral för byggmaterial. Etableringen pågår enligt plan och verksamheten invigs den 29 maj. Budgetjusteringen omfattar kostnader för löner, internt konsultstöd, hyra och lokalrelaterade kostnader samt övriga kostnader kopplade till etableringen av verksamheten. Ansökan avser utfall för perioden januari–april, medan helårsprognosen för etablering och drift under 2026 uppgår till 10 mnkr.

Sammantaget innebär den utökade kostnadsramen och de ansökta budgetjusteringarna att förvaltningens kostnader överstiger den självkostnad som finansieras genom försäljning av

tjänster med totalt 16,2 mnkr under 2026.

Den aktuella prognosen för 2026 visar ett underskott om 5,9 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner. Situationen inom verksamhetsområde inköp är fortsatt ansträngd och utgör en betydande del av underskottet. Avdelningen prognostiserar ett underskott om 6,8 mnkr i förhållande till nämndbudget. Detta förklaras av en hög andel centralupphandlingar och den tidsmässiga omfattning detta innebär vilket gör att upphandlingsstöd till förvaltningar och bolag kan tillhandahållas i mindre omfattning än vad behovet uppgår till och vad som är budgeterat. Därtill påverkar personalomsättning med flera vakanta tjänster inom rollen upphandlare möjligheten att genomföra uppdrag då centralupphandlingar ska prioriteras. Serviceförvaltningen anser att en genomgripande genomlysning av centralupphandlingsuppdragets omfattning samt finansieringsmodell behöver göras i nära samarbete mellan förvaltningen och stadsledningskontoret. Detta för att generera mer stabila förutsättningar för en budget i balans i planering och genomförande av avdelningens arbete med centralupphandlingsuppdraget, i enlighet med stadens inköpsprocess, samt i att möta förvaltningar och bolags behov av upphandlingsstöd. I en genomlysning behöver avdelningens förutsättningar att säkerställa en hållbar kompetensförsörjning gällande samtliga tjänster som avdelningen erbjuder även beaktas.

Serviceförvaltningens helårsprognos påverkas samtidigt positivt av prognostiserad kompensation avseende merkostnader som uppstått till följd av bristande leverans från leverantör av stadens kontaktcenterplattform. Då kompensationens slutliga omfattning fortfarande är osäker har förvaltningen, i enlighet med försiktighetsprincipen, gjort en försiktig bedömning av kompensationens påverkan på årsprognosen.

(mnkr)	Budget 2026	Bokför T1	Prognos 2026	Budget avvikelse
<b>Nämndens anslag</b>				
Kostnader	383,1	127,7	382,8	0,3
Varav avskrivningar och internränta	0,8	0,3	0,8	0,0
Intäkter	366,9	122,1	360,7	-6,2
<b>Nettoresultat före resultatdisposition</b>	<b>-16,2</b>	<b>-5,6</b>	<b>-22,1</b>	<b>-5,9</b>
Ingående resultatfond	24,1		24,1	0,0
Utgående resultatfond	24,1		18,2	5,9
<b>Budget och resultat efter resultatdisposition</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

#### Periodens utfall

(mnkr)	Utfall Jan-Apr 2026		
<b>Resultat per verksamhetsområde (mnkr)</b>	<b>Intäkter</b>	<b>Kostnader</b>	<b>Netto</b>
Verksamhetsstöd	4,1	4,1	0,0
Digitalisering, it och telefoni	14,6	13,0	1,6

(mnkr)	Utfall Jan-Apr 2026		
Lön och pension	19,6	23,2	-3,6
Inköp	21,2	24,1	-2,9
Ekonomi	26,2	25,3	0,9
Kontaktcenter Stockholm	21,4	19,9	1,5
Rekrytering	7,8	8,5	-0,7
Lokaler och hyror	7,5	7,3	0,3
Återbrukscentralen	-0,3	2,1	-2,4
Avskrivningar och internränta	0,0	0,3	-0,3
<b>Resultat före bokslutsdisposition</b>	<b>122,1</b>	<b>127,7</b>	<b>-5,6</b>

### Budgetkommentar per verksamhetsområde

(mnkr)	Budget 2026		Prognos 2026		
Resultat per verksamhetsområde	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Budget avvikelse
Verksamhetsstöd	4,1	3,3	11,1	10,2	0,1
Digitalisering, it och telefoni	40,4	40,4	42,1	41,6	0,4
Lön och pension	58,7	58,7	58,7	58,7	0,0
Inköp	67,0	79,8	59,8	79,4	-6,8
Ekonomi	72,8	72,8	73,0	72,3	0,7
Kontaktcenter	62,2	63,2	62,8	63,8	0,0
Rekrytering	24,0	24,0	26,4	26,4	0,0
Lokaler och hyror	26,7	26,7	26,4	26,7	-0,3
Återbrukscentralen	11,0	13,4	0,5	2,9	0,0
Avskrivningar och internränta	0,0	0,8	0,0	0,8	0,0
<b>Resultat före bokslutsdisposition</b>	<b>366,9</b>	<b>383,1</b>	<b>360,7</b>	<b>382,8</b>	<b>-5,9</b>
Ingående resultatfond				24,1	
Årets avsättning/återföring resultatfond				-5,9	5,9
Utgående resultatfond				18,2	
<b>Resultat efter bokslutsdisposition</b>	<b>366,9</b>	<b>383,1</b>	<b>360,7</b>	<b>376,9</b>	<b>0,0</b>

### Nämnd och avdelningen för verksamhetsstöd

Avdelningen prognostiserar ett överskott om 0,1 mnkr jmf med budgeterat underskott om 1,4



mnkr i förhållande till tilldelad nämndbudget.

I verksamhetsplan för 2026 planerades utvecklingskostnader om 1,4 mnkr att finansieras via uttag ur resultatfond. De planerade utvecklingskostnaderna avser ett nytt ärendehanteringsstöd samt en lokalflytt till Hantverksgatan 3A.

Skillnaden mellan prognostiserad överskott om 0,1 mnkr och budgeterat underskott om 1,4 mnkr förklaras av att förvaltningen kommer få ersättning om 1,0 mnkr för merkostnader som förvaltningen haft gentemot stadens leverantör av kontaktcenterplattformen samt ökade intäkter inom köp och sälj verksamheter om 0,5 mnkr mot stadens förvaltningar och bolag. Samtidigt prognostiserar förvaltningen ökade kostnader för it-hårdvara, främst datorer, till följd av nya priser från stadens it-leverantör.

### **Digitalisering it och telefoni (DIT)**

Avdelningen prognostiserar ett överskott på 0,4 mnkr i förhållande till nämndbudgeten. Enheten DIT står för detta och prognostiserar ett överskott på 0,4 mnkr, vilket främst förklaras av en fortsatt hög efterfrågan inom samtliga funktioner. Webb- och kommunikationsenheten prognostiserar samtidigt en budget i balans, där konsultkostnader om cirka 100 tkr för extern genomlysning som inte var budgeterade, är inräknade i prognosen.

### **Lön och pension**

Avdelningen prognostiserar ingen avvikelse i förhållande till nämndbudget. I år är första året för en prismodell med fast priser för avdelningens bastjänster och prognosen för perioden gör att förvaltningen gör bedömningen att fastprismodellen fungerar väl. Staden ska implementera läsning mot EPS, vilket kan bidra till övertid då detta sker samtidigt som arbetet med ersättning till tidigare gravida och förarbetet inför ferie- och uppehållsberäkningar.

### **Inköp**

Avdelningen prognostiserar ett underskott om 6,8 mnkr i förhållande till nämndbudget. Detta förklaras av att många centralupphandlingar pågår samtidigt, då mer än hälften av dessa påbörjades under förra året och behöver slutföras under innevarande år. Den höga andelen centralupphandlingar och dess tidsmässiga omfattning vilket innebär att upphandlingsstöd till förvaltningar och bolag kan tillhandahållas i mindre omfattning än vad behovet uppgår till och vad som är budgeterat. Därtill påverkar personalomsättning, med flera vakanta tjänster inom rollen upphandlare, möjligheten att genomföra uppdrag då centralupphandlingar ska prioriteras. Omorganisationen har också inneburit förändringar för medarbetarna i både organisering och arbetssätt. De många vakanta tjänsterna bidrar även till en ökad arbetsbelastning och stress för de som är kvar.

Trots ett tufft läge har utbildningsverksamheten levererat över förväntan under första tertialen. Rekryteringsläget för rollen upphandlare ser positivt ut och flera nya upphandlare har anställts. Avdelningens ekonomi är beroende av möjligheten att kunna genomföra många uppdrag parallellt med de prioriterade centralupphandlingarna. Hur fördelningen borde se ut är utmanande att beräkna eftersom det är olika mängd centralupphandlingar som ska genomföras mellan åren och kravpaketens innehåll har under de senaste åren blivit mer och mer komplexa.

Serviceförvaltningen anser att en genomgripande genomlysning av

centralupphandlingsuppdragets omfattning samt finansieringsmodell behöver göras i nära samarbete mellan förvaltningen och stadsledningskontoret. Detta för att generera mer stabila förutsättningar för en budget i balans i planering och genomförande av avdelningens arbete med centralupphandlingsuppdraget, i enlighet med stadens inköpssprocess, samt i att möta förvaltningar och bolags behov av upphandlingsstöd. I en genomlysning behöver avdelningens förutsättningar att säkerställa en hållbar kompetensförsörjning gällande samtliga tjänster som avdelningen erbjuder även beaktas.

### **Ekonomi**

Avdelningen prognostiserar ett överskott om 0,7 mnkr i förhållande till nämndbudget. Första tertialet har visat stark efterfrågan på tilläggstjänster. Flera större uppdrag har förlängts året ut vilket trots mycket ambitiös intäktsbudget för året genererar ett mindre intäktsöverskott. Samtidigt har personalsituationen varit något instabil med diverse frånvaro vilket, i kombination med hög arbetsbelastning inom vissa tjänsteområden, kan medföra eventuellt behov av utökning av vikarier under andra halvåret. Överskottet förklaras vidare av en minskning av personalkostnader jämfört med budget på grund av en tidigare lagd pensionsavgång samt en oväntad pensionsavgång under perioden.

### **Kontaktcenter Stockholm**

Avdelningen prognostiserar ingen avvikelse i förhållande till nämndbudget. Verksamheten kommer få ett utökat uppdrag inom funktionsnedsättning under hösten och deltar i ett pilotprojekt inom Äldre direkt kring nya socialtjänstlagen, vilket kan leda till ökade volymer. Verksamheten deltar i olika utvecklingsprojekt och budgetuppdrag kopplat till bland annat nytt ärendehanteringssystem och ny kontaktcenterplattform, en väg in företag och Äldre direkt, vilket också kan leda till att verksamheten behöver rekrytera in fler resurser.

### **Rekrytering**

Avdelningen prognostiserar ingen avvikelse i förhållande till nämndbudget. Efterfrågan och beläggningen på konsulterna är fortsatt hög. En förstärkning har gjorts genom en visstidsanställd konsult. Per den 29 april är 60 procent av årets prognostiserade intäkter sålda och delvis fakturerade. Antal omtagen har bromsats upp men är på en hög nivå. Detta skapar utmaningar som försvårar optimering av beläggning och en hållbar arbetsbelastning detta behöver beaktas i arbetet med prissättning inför 2027. Sedan årsskiftet finns även utmaningar kopplade till annonsering via stadens rekryteringssystem som ännu inte är lösta, vilket gör det svårare att attrahera kandidater och har samtidigt medfört merarbete för rekryteringskonsulterna.

### **Lokaler och hyror**

Avdelningen prognostiserar ett underskott om 0,3 mnkr i förhållande till nämndbudget. Avvikelsen består av något lägre intäkter än budgeterat. Avdelningen genomförde en omfattande omorganisation den 1 april då tre enheter inrättades. Dessutom övergick avdelningen till att tidrapportera i Agresso från 1 mars. Den obligatoriska tjänsten Registrera avtal i LOIS (RIL) började gälla från den 1 april samtidigt som motsvarande frivilliga tjänst upphörde.

Dessa förändring har gjort att prognosen i tertiärrapport 1 är osäker, framförallt gällande intäkterna. Dessutom finns avvikelser mellan avdelningens olika kostnadsställen.

## Återbrukscentralen

Återbrukscentralen är organiserad inom avdelningen lokaler och hyror men redovisas ekonomiskt separat. Verksamheten prognostiserar ingen avvikelse i förhållande till nämndens budget. En lokal har hyrts från och med 1 mars och under april har personal rekryterats. Medel från ERUF (Europeiska regionala utvecklingsfonden) har sökts, och om ansökan beviljas planeras en ny projektanställning. Återbrukscentralen kommer att öppna den 29 maj.

## Resultatenheter

Serviceförvaltningen är intäktsfinansierad och nämnden är definierad som en resultatenhet vilket innebär att det ekonomiska resultatet vid årets slut kan överföras till nästkommande år enligt kommunfullmäktiges regler för ekonomisk förvaltningen. Resultatenheten skapar förutsättningar för nämnden att ha en långsiktig ekonomisk planering vilket ändå är utmanande för en helt intäktsfinansierad verksamhet med volatila volymer. Resultatenhetens fondmedel ger även ekonomiska förutsättningar att bedriva utvecklingsarbete, vilket då inte behöver finansieras av kund genom prissättning av förvaltningens tjänsteutbud.

Förvaltningen redovisar ett underskott på 5,9 miljoner kronor före resultatdispositioner jämfört med budget och en budget i balans efter resultatdispositioner. Resultatfondens utgående balans prognostiseras till 18,2 miljoner kronor.

Avdelning	IB 2026	Budgetavvikelse	Fördelning OH	UB 2026
Administration	3,9	0,1	-0,1	3,9
Digitalisering, it och telefoni	0,2	0,4	0,0	0,6
Lön och pension	5,5	0,0	0,0	5,5
Inköp	-2,7	-6,8	0,0	-9,4
Ekonomi	6,1	0,7	0,0	6,8
Kontaktcenter	7,6	0,0	0,0	7,6
Rekrytering	2,4	0,0	0,0	2,4
Lokaler och hyror	1,1	-0,3	0,0	0,8
Återbrukscentralen	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Totalsumma</b>	<b>24,1</b>	<b>-5,9</b>	<b>0,0</b>	<b>18,2</b>

## Investeringar

Investeringsbudgeten om 1,8 mnkr prognostiseras nyttjas i enlighet med budget under året. Medlen avser huvudsakligen investeringar i maskiner och inventarier kopplade till förvaltningens kommande lokalflytt till Hantverkargatan samt etableringen av återbrukscentralen. Investeringarna omfattar bland annat inredning, lagerutrustning samt truckar och andra lagerfordon inklusive tillhörande laddinfrastruktur.

## **Försäljningar av anläggningstillgångar**

### **Verksamhetsprojekt (driftprojekt)**

### **Omslutningsförändringar**

### **Budgetjusteringar**

Servicenämnden begär budgetjusteringar om 5,3 mnkr för 2026 avseende drift samt inköp av medicinskt skyddsmaterial och visst förbrukningsmaterial till centralt beredskapslager. Ansökan avser inköp för hela 2026 och syftar till att täcka ökade driftskostnader kopplade till uppbyggnad och upprätthållande av centrala beredskapslager samt säkerställa tillräckliga lagernivåer och omsättning av varor med hänsyn till hållbarhet.

Servicenämnden begär budgetjusteringar om 2,4 mnkr för 2026 avseende etablering av återbrukscentral för byggmaterial. Etablering pågår enligt plan och verksamheten invigs den 29 maj. Budgetjusteringen omfattar kostnader för löner, internt konsultstöd, hyra och lokalrelaterade kostnader samt övriga kostnader kopplade till etablering av verksamheten. Ansökan avser utfall för perioden januari–april, medan helårsprognosen för etablering och drift 2026 uppgår till 10 mnkr.

### **Medel för lokaländamål**

### **Övrigt**

### **Övrigt**