

Handläggare

Malin Ljungqvist Hols & Elisabet Wallgren
Telefon:

Till

Servicenämnden

Tertialrapport Tertial 2 2026 för Servicenämnden

Förslag till beslut

Servicenämnden godkänner tertialrapport 2 för 2026 med helårsprognos och överlämnar den till kommunstyrelsen. Servicenämnden anmäler omslutningsförändringar om 15,3 mnkr.

Servicenämnden begär budgetjustering om 10,6 mnkr för särskilda uppdrag till servicenämnden i enlighet med bilaga 2.

Servicenämnden förklarar ärendet omedelbart justerat.

Charlotte Goliath

Förvaltningschef

Serviceförvaltningen

Servicenämnden

start.stockholm

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys.....	4
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....	6
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden.....	6
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.....	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv.....	14
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning.....	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring.....	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar.....	19
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3 Stockholm ska vara en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar.....	21
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarens hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer.....	22
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla.....	23
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd.....	23
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb.....	36
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med.....	38

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb.....	39
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden.....	46
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser.....	49
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt.....	51
Uppföljning av ekonomi.....	53
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	53
Resultatenheter.....	60
Investeringar.....	61
Försäljningar av anläggningstillgångar.....	61
Verksamhetsprojekt (driftprojekt).....	61
Omslutningsförändringar.....	61
Budgetjusteringar.....	61
Medel för lokaländamål.....	62
Analys av balansräkning.....	62
Övrigt.....	64
Intern kontroll.....	64
Övrigt.....	64
Bilagor	
<i>Bilaga 1: Blankettset T2 Servicenämnden</i>	
<i>Bilaga 2: Ansökan om budgetjusteringar för särskilda ändamål</i>	
<i>Bilaga 3: Resultat och balansräkning</i>	

Sammanfattande analys

Serviceförvaltningen gör bedömningen att servicenämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges tre inriktningsmål. I tertialrapport 2 redovisar förvaltningen eventuella avvikelser för verksamhet och ekonomi jämfört med verksamhetsplan och budget.

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 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 ytterligare intensifierat arbetet med att motverka välfärdsbrottslighet. Pilotprojekt om en

tipsfunktion för välfärdsbrott inom Kontaktcenter har utvärderadats och resulterat i beslut om att uppdraget kommer att fortsätta i sin nuvarande form och att möjligheterna till utökad kommunikation till allmänheten för att öka kännedomen om funktionen ska ses över.

Ytterligare fördjupad avtalsuppföljning avseende centrala och gemensamma ramavtal utifrån riskprofil startas upp och under hösten kommer fördjupad uppföljning, i enlighet med den process och det arbetssätt som arbetades fram under förra året, ske av två av stadens centrala avtal. Inköp deltar även i teamet mot välfärdsbrott, där man främst deltar i funktionen samlat stöd i enskilda ärenden, men även deltar inom proaktivt stöd inom riskområden.

Med start i augusti har serviceförvaltningen inom verksamhetsområde ekonomi påbörjat pilot av en ny tjänst med syfte att minska risken för välfärdsbrott kopplade till föreningsbidrag. Piloten innebär att verksamheten ger förvaltningar stöd i att göra en finansiell granskning av inkomna ansökningar. Verksamheten analyserar till exempel den ansökande föreningens redovisning, ekonomiska solvens och att föreningens pengar nyttjats för korrekta ändamål. Syftet är att ge köpande förvaltning relevanta underlag som kan bidra i deras bedömning om bidrag ska beviljas eller inte. Utvärdering av piloten kommer göras under hösten. Om tjänsten utifrån piloten bedöms tillföra värde till staden, kan den bli en del av kommande års frivilliga tjänsteutbud.

Servicenämnden bidrar på flera sätt till att uppnå klimatmålen, bland annat genom att fortsätta ställa krav på transporter för att bidra till en fossilbränslefri organisation år 2030.

Förvaltningens hållbarhetsfunktion 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.

Serviceförvaltningen och stadsledningskontoret har samarbetat 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.

Servicenämnden har fått i uppdrag av kommunfullmäktige att etablera en Återbrukscentral för byggmaterial. Under våren har personal anställts och en lokal hyrts in i Frihamnen. Invigningen av Återbrukscentralen för byggmaterial skedde den 29 maj och verksamheten utvecklas nu successivt i nära samarbete med berörda förvaltningar och bolag.

Servicenämnden har under perioden fortsatt arbeta 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. Serviceförvaltningens centrala inkösuppdrag innebär en omfattande kravställning och avtalshantering inom informationssäkerhet som har stor inverkan på stadens verksamheters förmåga att uppnå

kravställningen inom NIS2 vad gäller säkerhet i leveranskedjor. Under perioden har ett antal insatser genomförts för att stärka förvaltningens processer och kompetensen hos anställda. Förvaltningens informationssäkerhetssamordnare, ISAM, samt upphandlingsjurist har även stöttat stadsledningskontoret i flera omgångar kring framtagning av nya processer och underlag inom områdena informationsklassning, kravställning inom upphandling inom informationssäkerhet, m.m. Serviceförvaltningens tjänster inom stöd i dataskyddsfrågor är efterfrågade och har under perioden vuxit till att omfatta åtta fackförvaltningar, sex bolag och fem stadsdelsförvaltningar.

Periodens resultat

För verksamhetsår 2026 budgeterade serviceförvaltningen en ekonomi i balans efter resultatöverföringar. Totalt 5,5 mnkr budgeterades att tas i anspråk från resultatfonden för att hantera utvecklingskostnader av engångskaraktär som bedöms ge positiva effekter för genomförande av verksamhetens uppdrag att effektivisera stadens administrativa funktioner på sikt.

Den ekonomiska prognosen för 2026 visar ett överskott om 2,8 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner. Prognosen är en förbättring mot tidigare vilket härrör sig främst från ökad efterfrågan på serviceförvaltningens frivilliga tjänster, interna effektiviseringar samt ansökan om budgetjustering från central medelsreserv.

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.

Informationen mellan vårdnadshavare och andra stockholmare som kontaktat Kontaktcenter Stockholm har under perioden fungerat väl i frågor som rör kollo och kulturskolan. Svarsgruppen för Kulturskolan har i år haft öppet ända fram till den 17 juli till följd av förändrade regler med påverkan på priser, kursutbud och senarelagd kurspublicering.

Kontaktcenter har haft en servicenivå om 89 procent på svarsgruppen Kollo under perioden. Utfallet är högre än målet om att 85 procent av alla samtal ska vara besvarade inom 5 minuter. Svarsgruppen har även haft en hög kundnöjdhet om 91 procent, även den högre än målet om 85 procent. Målgruppen upplever en god svarstid, lösningsgrad, generell service, ett gott bemötande och en hög kunskapsnivå.

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.

Från och med den 1 juli 2026 gäller nya riktlinjer för ansökan, placering och maxtaxa i förskolan i Stockholms stad. Kontaktcenter har under perioden i samarbetet med uppdragsgivare utbildat och förberett verksamheten för kunna ge adekvat stöd och service till vårdnadshavare utifrån nya riktlinjerna.

Från och med januari 2026 har Stockholms stad även infört ett helt nytt ansökningsförfarande och nya regler för det gemensamma skolvalet till grundskolan. Kontaktcenter har under perioden i dialog med utbildningsförvaltningen förberett för att verksamhetens medarbetare ska kunna hantera dessa frågor och lämna enhetliga svar till vårdnadshavare. Kontaktcenter

har löpande dialog med uppdragsgivarna för att anpassa verksamheten till nya förutsättning.

Inom svarsgrupperna skola/förskola har man även utsett vissa handläggare som är seniort stöd till medarbetare som har frågor.

Servicenivåerna för skol- och förskolefrågor har under perioden legat på 90 procent, vilket kan jämföras med målet om att 85 procent av alla samtal ska vara besvarade inom 5 minuter.

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	90 %				90 %	85 %		Tertial 2 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.

Kontaktcenters svarsgrupp funktionsnedsättning har genomfört kompetenshöjande insatser i form av svarsgruppsmöten där verksamheten uppdaterades på nyheter avseende systemet Paraply2, ärendehantering, hemlöshet och tillhörighet. Svarsgruppsmötena är en metod för Handläggarsöd att fånga upp frågor och tankar som bidrar till verksamhetsutveckling.

I juni uppdaterades systemstödet Lex som Kontaktcenter använder för att hantera enskilda ärenden för invånarna. Införandet vid systemuppdateringen påverkade invånarna negativt då verksamheten under en kortare period inte kunde lämna de svar som invånarna förväntade sig. Information i sitt talsvar minimerade den negativa påverkan.

Beställarenheten för funktionsnedsättning inom Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning har beslutat om att nyttja Kontaktcenter Stockholm som en väg in från den 1 september. Kontaktcenter har under perioden i samarbetet med stadsdelsförvaltningen genomfört förberedelser för det nya uppdraget i form av till exempel risk- och konsekvensanalys samt deltagande i beställarenhetens APT.

För att skapa förståelse för målgruppens behov samt Kontaktcenters ärendehantering inom svarsgruppen för funktionshindersfrågor pågår ett utvecklingsarbete avseende kommunikation av volymer och kvalitet. För perioden har samtliga stadsdelsförvaltningar tagit del av servicenivåer, kundnöjdhet och antal ärenden. Arbetet fortsätter med tillgängliggörande och kommunikation av statistik som underlag för datadrivet beslutsfattande.

Servicenivåerna har under perioden varit hög och uppgått till 89 procent, vilket kan jämföras med målet om att 85 procent av alla samtal ska vara besvarade inom 5 minuter. Kundnöjdheten har däremot varit något lägre än målsättningen, 78 procent i relation till målet om 85 procent. Den lägre graden av nöjdhet kan bero på att tid och kompetens har lagts på upplärning av flera nya medarbetare inom svarsgruppen inför att ha god bemanning under sommaren.

Under perioden har verksamheten genomfört sitt första digitala utbildningsprogram för svarsgruppen Överförmyndarfrågor. De digitala utbildningarna som skapas ger mer effektiva och flexibla utbildningar för verksamheten som leder till att mindre tid tas från tillgänglighet i telefon och att medarbetarna snabbare blir mer självständiga i sitt arbete. Arbetet med de digitala utbildningarna har även varit ett internt lärande för hela verksamheten då det den 1 juli genomfördes lagändringar inom överförmyndarområdet. Under sommaren har verksamheten arbetat med att uppdatera utbildningen dels utifrån feedback från deltagarna och utifrån de nya lagändringar som trädde i kraft. Handläggarsöden uppdaterar samarbetsytan om lagändringar och ny information. Troligen kommer dessa lagändringar kräva ytterligare kompetenshöjande insatser på Kontaktcenter under hösten.

Servicenivåerna inom svarsgrupp Överförmyndarfrågor har varit hög, 92 procent i relation till målet om att 85 procent av alla samtal ska vara besvarade inom 5 minuter. Även kundnöjdheten har varit god inom svarsgruppen, 81 procent i relation till målet om 80 procent. En anledning till det ökade resultatet kan bero på att man snabbare kommer fram till svarsgruppen nu än tidigare. Kontaktcenter har i dialog med överförmyndarförvaltningen konstaterat att utfallet på servicenivåer och kundnöjdhet ligger på stabilt höga nivåer trots en ökande ärendemängd, vilket är mycket positivt och visar på en effektiv

kontaktcenterverksamhet.

Verksamhetsområde lokaler och hyror (fd lokalplanering) bidrar till att uppfylla intentionerna i Stockholms stads program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2024-2029 genom stöd till stadens förvaltningar med expertkompetens i tillgänglighetsfrågor kopplade till lokaler.

Under året har fortsatt stöd getts till socialförvaltningen vid beställning och hyresförhandling av olika boende för personer biståndsbedömda enligt LSS och SoL samt vid inrättandet av nya HVB-hem. En vägledning har också tagits fram för hur gruppboheter inom LSS ska inredas.

Lokaler och hyror stödjer olika förvaltning och bolag vid förändring av befintliga och inrättande av nya lokaler. Under året har exempelvis säkerställts att socialförvaltningens administrativa lokaler, som byggs om, är tillgängliga.

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 funktionshinderfrågor ska vara hög och stabil	89 %				89 %	85 %		Tertial 2 2026
	Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande överförmyndarfrågor ska vara hög och stabil	81 %				81 %	80 %		Tertial 2 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 perioden har intresset för stöd i rekrytering ökat inom äldreomsorgen. Hittills i år har verksamhetsområde rekrytering stöttat samtliga stadsdelsförvaltningar med chefsrekryteringar och tre gånger så många, nio stycken jämfört med tre 2025, har under perioden köpt stöd för rekrytering av medarbetare. Flera förvaltningar är redan nu intresserade av att under 2027 köpa stöd för rekrytering av sommarvikarier till äldreomsorgen. I år utförs ett större volymprojekt med rekrytering av sommarvikarier till Kungsholmens stadsdelsförvaltning och ytterligare ett par mindre volymprojekt har utförts gällande rekrytering av medarbetare till äldreomsorgen. Uppföljning och analys via After action reviews kommer genomföras för att dra lärdomar inför att fler förvaltningar vill nyttja tjänsten genom volymprojekt.

Kontaktcenter Äldre direkt har genomfört kompetenshöjande insatser i form av svarsgruppsmöten där verksamheten uppdaterades på nyheter avseende systemet Paraply2, ärendehantering, hemlöshet och tillhörighet. Svarsgruppsmötena är en metod för Handläggargestöd att fånga upp frågor och tankar som bidrar till verksamhetsutveckling.

I syfte att sprida kunskap om Äldre direkts stöd och service har Kontaktcenter under perioden träffat flera olika grupperingar som företräder svarsgruppens målgrupp. Bland annat har verksamheten haft möte med Kungsholmens pensionärsråd som är ett rådgivande organ för pensionärerna inom området, stadsdelsnämnden och stadsdelsförvaltningen i allmänna frågor som berör äldres levnadsförhållanden. Mötet var givande och gruppen kom med många frågor och tankar om staden och dess invånare. Under maj träffade Kontaktcenter målgruppen äldre inom Afrosvenskarnas Riksorganisation för att berätta om Äldre direkt. Även de ställde många frågor, både om äldreomsorgen och om Kontaktcenter.

I maj deltog även två handläggargestöd inom Äldre direkt på Hjorthagens träffpunkt och berättade om Äldre direkt. Kontaktcenter upplever att det finns ett behov att veta mer om äldreomsorgen, där Kontaktcenter berättar vad det finns för information och stöd i staden kopplat till äldre frågor och hur Kontaktcenter kan hjälpa till. Kontaktcenter ser ett framtida utvecklingsarbete att tillsammans med Äldreförvaltningen möta målgruppen som har ett behov av att få svar på frågor och få mer information.

Kontaktcenter har deltagit i ett samverkansmöte med beställarenheten på Kungsholmens stadsdelsförvaltning med syfte att identifiera hur verksamheterna tillsammans kan fortsätta utveckla arbetet för målgruppen.

Kontaktcenter har under perioden fortsatt utvecklingsarbetet, inom ramen för budgetuppdraget från kommunfullmäktige, i att bistå stadsdelsförvaltningarna i arbetet med att utveckla rutiner och arbetssätt som möjliggör för äldre och anhöriga att snabbt komma i

kontakt med ansvarig biståndshandläggare. Alla elva stadsdelar har blivit inbjudna till en presentation av det fortsatta utvecklingsarbetet inom Äldre direkt och de förbättringsområden som har identifierats inom ramen för budgetuppdraget. Arbetet har tidigare lyfts översiktligt, här gavs möjlighet att få en mer fördjupad genomgång. Förbättringar som har identifierats är en gemensam rutin för återupprättning, införa BankID som förstahandsval för identifiering i Äldre Direkt, utveckla tydliga rutiner för hur samtycke formuleras och registreras samt dialog om likartat arbetssätt kring journummer. Nästa steg i arbetet är att fördjupa samarbetet mellan Kontaktcenter, äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna för att ta fram gemensamma rutiner som fungerar för alla.

Kontaktcenter fortsätter arbetet med att digitalisera medarbetarnas introduktionsutbildning för svarsgrupp Äldre direkts och har påbörjat arbetet med att göra moduler med olika innehåll samt utbildningsmål.

Kontaktcenter påverkas av de uppdateringar som görs av Paraply2. Hittills har fyra etapper av ca nio etapper införts. Den senaste uppdateringen har inneburit fler klick i systemet vilket tyvärr har lett till längre ärendehanteringstider samt att en del funktioner har försvunnit.

Kontaktcenter har löpande dialog med äldreförvaltningen och socialförvaltningen avseende den information som ges i samtal med invånarna och hur information kan utvecklas för att anpassa till målgruppens behov och ny lagstiftning. Under perioden har dialogen berört bland annat insatser utan behovsprövning, insatsen stödkontakt, ledsagarservice under valet i september samt ansökningsförfarande vid tillfällig vistelse och riksfärdstjänst.

I mitten av juni pågick äldreförvaltningens kampanj på sociala medier och i Mitt i avseende äldreomsorgen. I annonsen hänvisar man till webbplatsen och till Äldre direkt om man har något behov av äldreomsorg under sommaren. Kontaktcenter upplevde att kampanjen var väldigt bra och genomtänkt och gav god effekt för målgruppen äldre och deras anhöriga.

I slutet på augusti kommer medarbetare inom Kontaktcenter börja med test-ringningen till stadsdelsförvaltningarnas jourtelefoner inom äldreomsorgen. Detta är en uppföljning från föregående års test som var mycket uppskattat och en fortsättning på tidigare budgetuppdrag. Aktiviteten är ett led i det gemensamma utvecklingsarbetet och för att stärka trygghet, tillgänglighet och service för de äldre. Syftet är att säkerställa att hela kedjan fungerar så att målgruppen får en snabb och effektiv hantering vid akuta ärenden. Resultatet kommer att delges uppdragsgivarna.

Statistik på servicenivåer, antal hanterade ärenden och kundnöjdhet har skickats ut till alla elva stadsdelar under det första halvåret 2026. Kontaktcenter har fått positiv återkoppling på det fina resultat som verksamheten uppvisar. Servicenivån har under perioden varit hög 90 procent, i relation till målet om att 85 procent av samtalen ska vara besvarade inom 5 minuter. Även kundnöjdheten har under perioden varit hög, 89 procent i relation till målet om mål 85 procent. Det som sticker ut i ökningen är att man upplever att Kontaktcenter löser frågan åt invånaren som ringer in.

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	11			10		9		2026
	Antal stadsdelsförvaltnin gar som tagit hjälp vid rekrytering av medarbetare till äldreomsorgen	9			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	90 %				90 %	85 %		Tertial 2 2026
 Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre Direkt som sin första kontakt gällande information och vägledning om äldreomsorgsfrågor	10			10		11		2026
Analys Kontaktcenter har regelbunden kontakt och samverkan med alla stadsdelsförvaltningar 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.

Verksamhetsområde lokaler och hyror (fd lokalplanering) bidrar till målet genom att stödja förvaltningarna i tillgänglighetsanpassning av lokaler samt övriga lokal- och hyresfrågor som används för kultur- och idrottsändamål. Stödet sker genom att lokaler och hyror utför uppdrag inom sitt kompetensområde. Uppdragen ges av förvaltningarna som ansvarar för verksamheten. Genom arbetet bidrar serviceförvaltningen till att uppfylla intentionen ”Identifiera och undanröja eventuella hinder som finns för att personer med funktionsnedsättning ska kunna delta i idrotts-, motions- och friluftaktiviteter” i Stockholms stads program för idrott, motion och friluftsliv, 2024–2028.

Det omfattande uppdraget att vara verksamhetens projektledare vid renovering och verksamhetsanpassning av Stockholm stadsbibliotek har fortgått under året. Andra uppdrag som genomförts under året är stöd vid renovering av bibliotek i Skarpnäck samt vid omstrukturering av lokaler för kulturskolan. Lokaler och hyror har också ett uppdrag att årligen inventera ett antal kollogårdar för att lokalerna ska vara säkra, funktionella och tillgängliga. Under 2026 har inventeringar genomförts på Barnens ö. Exempel på sådant som inventerats och åtgärder rekommenderats vid behov av är utrymningsvägar, klämrisk i dörrar, räcken vid höjder, säkra konstruktioner som exempelvis tillbyggda terrasser, lösa trappsteg samt kök.

Kontaktcenter Stockholm har anpassat verksamheten utifrån kulturförvaltningens uppdaterade kursutbud och priser. Det har lett till att verksamheten har förlängt öppettiderna för svarsgruppen Kulturskola för att underlätta för vårdnadshavare och elever att boka kurser och aktiviteter. Kontaktcenter har också haft tät kontakt med Kulturskolan för att se till att allt fungerat väl under återanmälningsperioden i maj.

Svarsgruppen för Kulturskolan har i år haft öppet ända fram till den 17 juli till följd av förändrade regler med påverkan på priser, kursutbud och senarelagd kurspublicering. Informationen mellan vårdnadshavare och andra stockholmare som kontaktat Kontaktcenter har under perioden fungerat väl i frågor som rör kulturskolan. Servicenivåerna för svarsgruppen kulturskola har haft ett högt resultat under perioden på 90 procent, i relation till målet om att 85 procent av alla samtal ska komma fram inom 5 minuter. Stockholmarna som kontaktat kulturskolan har också varit nöjda under perioden, kundnöjdheten har uppgått till 92 procent, vilket kan jämföras med målsättningen om 85 procent.

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	90 %				90 %	85 %		Tertial 2 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, bland annat genom att fortsätta 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 inte målvärdet för perioden. Utfallet blev 27,3 procent och beror på att vi genomfört många upphandlingar där det inte är möjligt att ställa krav på cirkularitet, tex tjänsteupphandlingar. Förvaltningen arbetar aktivt med att hitta olika sätt att arbeta med cirkularitet i varje upphandling.

I enlighet med klimathandlingsplanens mål och aktiviteter ska ett kontinuerligt arbete bedrivas för att minska klimatpåverkan i stadens verksamheter samt kompetensutveckla medarbetare i hur vi alla kan bidra. Serviceförvaltningen har vid två tillfällen i maj haft informationstillfällen för alla medarbetare med kunskapshöjande syfte att öka förståelsen för hur vi alla kan bidra för att minska klimatpåverkan i vår yrkesroll och som privatpersoner. Vidare har serviceförvaltningen tagit ett aktivt beslut att förlänga leasingavtalet för datorer med minst ett år. Detta för att nyttja enheterna längre med minskad klimatpåverkan och kostnader som positiv effekt.

Serviceförvaltningens kategoriledare för inredning har tillsammans med kategoriteam implementerat det upphandlade systemstödet 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-juli är utfallet av klimatpåverkan från upphandlade livsmedel 1,64 kg CO₂ per kg livsmedel (utfallet var 1,7 kg CO₂ per kg livsmedel samma period förra året). Det är stort fokus i stadens verksamheter om att nå detta mål och bedömningen är fortsatt att årsmålet om 1,5 kg CO₂ per kg livsmedel kan vara möjligt att nå, då många förvaltningar har stort fokus på detta och sju av stadsdelsförvaltningarna når målet på 1,5 kg CO₂ per kg livsmedel.

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 stadens centrala beredskapslager. 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 flegångsprodukter med lägre miljöpåverkan och innehållande återvunnet material. Utifrån nuvarande lagervolymer görs bedömningen att vissa volymer av plastprodukter behöver köpas in under året. Detta då beredskapslagret aktivt arbetat för att omsätta de produkter där hållbarhetstiden riskerade att löpa ut. Inköp och lagerförda produkter i stadens centrala beredskapslager kommer att medföra att målvärdet för indikatorn inte kommer att uppnås. Gällande förvaltningens egna inköp av plastartiklar fortsätter arbetet för att minska plastanvändningen och prognosen är att förvaltningens egen användning av plast kommer att nå målsatt minskning.

Etablering av återbrukscentral för byggmaterial

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. Invigningen av Återbrukscentralen för byggmaterial skedde den 29 maj, uppdraget är därmed

genomfört.

Sedan invigningen har sju studiebesök med totalt cirka 200 besökare genomförts och ytterligare fjorton är planerade efter sommaren. Flera av dessa är internationella. För iordningsställande av den egna lokalen har som fasta byggnadsdelar använts 405 återbrukade produkter vilket motsvarar en faktisk klimatbesparing jämfört med nyinköp på 3,7 ton CO₂e. För försäljning har hittills 81 produkttyper registreras och cirka 2 500 produkter finns i lager. Det motsvarar en klimatbesparingspotential jämfört med nyinköp på 31,7 ton CO₂e.

I kommunfullmäktiges uppdrag pekas ut att samarbete eller samråd ska ske med sex förvaltningar och sju bolag. Ett nära samarbete sker med arbetsmarknadsförvaltningen och verksamheten Stocket som tillhandahåller arbetskraft för arbetsträning. Det nära samarbetet med miljöförvaltningen som bidrar med sin sakkompetens är av stor vikt för verksamheten. I övrigt är kontakter etablerade och projekt genomförda, planerade eller kommer att inledas under året. Ett nära samarbete med stadens förvaltningar och bolag är en förutsättning för återbrukscentralens verksamhet.

Medel från centrala medelsreserven avseende klimatåtgärder och klimatinvesteringar om 0,8 mnkr har sökts, beviljats och använts inom verksamheten till investeringar vid färdigställande av lokalen.

Medel har även sökts och beviljats från Europeiska regionala utvecklingsfonden (ERUF) för att utreda förutsättningar för storskaligt återbruk i Stockholmsregionen. Projektet kommer att pågå mellan 1 september 2026 och 31 maj 2027 och en projektledare har anställts. Inom projektet kommer även återbrukscentralens framtida organisatoriska hemvist att utredas.

Förvaltningen kommer nominera etableringen av återbrukscentralen till stadens pris Framsteget. Framsteget främjar nytänkande, förnyelse och innovation och delas ut till en eller flera verksamheter inom staden som har gjort något nytt som bör lyftas och spridas.

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
Analys Periodens utfall på 27,3 procent är lägre än årsmålet då förvaltningen har genomfört många upphandlingar där det inte varit möjligt att ställa krav om cirkularitet, t.ex. tjänsteupphandlingar och park- och markdrift. I de fall kommande upphandlingar innefattar möjlighet till cirkularitet prognostiserat mål om 30 procent.								
  Inköpta förbrukningsartiklar i plast i stadens verksamheter						0,56 ton	525 ton	2026
  Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel				1,7 kg CO ₂ per kg livsmedel		1,5 kg CO ₂ per kg livsmedel	1,5 kg CO ₂ 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 perioden januari-juli uppgår till 56,5 procent, vilket är en relativt stor 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 fem stadsdelar ligger mellan 62-68 procent. För att kommunfullmäktiges mål ska nås behöver stadens verksamheter fortsätta jobba och dela goda erfarenheter.

Serviceförvaltningen och stadsledningskontoret har samarbetat 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. Funktionen ska 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. Arbetet är nu slutfört och en slutrapport har redovisats för projektets styrgrupp som godkänt slutrapporten och rekommenderar serviceförvaltningen att genomföra förslaget och etablera funktionen. Serviceförvaltningen kommer under hösten att definiera de båda samordnarnas profiler och därefter rekrytera och etablera funktionen.

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
Analys Andel inköpta ekologiska livsmedel omfattar från 2026 även inköp från avtalet konsumentförpackningar. Utfallet för perioden januari-juli är 56,5 procent, vilket är en ökning jämfört med samma period föregående år. Serviceförvaltningen konstaterar att fem stadsdelsförvaltningar når årsmålet men ser trots det utmaningar med att nå årsmålet för staden som helhet.								

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. För de upphandlingar som rör stadens egna behov av fordon ställs också krav på fossilfrihet. Samma krav ställs också vid upphandling av hyrbilar, bilpoolstjänster etc.

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. I flera upphandlingar har vi ställt krav på högre andel produkter som består av återvunnet material samt ställt krav på högre andel miljömärkta produkter i upphandlade sortiment.

Under perioden har uppföljning av miljö- och sociala hållbarhetskrav gett bra resultat, där verksamheten både har identifierat och genomfört åtgärder i samarbete med leverantörerna. Tillsammans med leverantören har justeringar gjorts i sortimentet för kontorsmaterial för att minska plastanvändningen. Ett till synes litet plastgem av nyplast har ersatts med likadana av återvunnen plast. Plastgem och metallgem kostar dessutom lika mycket numera, vilket gör att förvaltningen hoppas att inköpen ska styras mot högre användning av metallgem, som förutom att de håller bättre, även går att återvinna ur pappersmassa. Ytterligare exempel är att några produkter inom sortimentet för kontorsmaterial innehållande PVC har plockats bort och ersatts med andra miljömässigt bättre material.

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 är nu publicerade på stadens intranät för att användas vid kommande upphandlingar.

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 bedöms uppfyllas helt.

Eftersom servicenämndens verksamhet är helt intäktsfinansierad, ger kommunfullmäktiges indikatorer om budgetföljsamhet som enbart fokuserar på kostnader, inte en heltäckande bild. Förvaltningen anser därmed att dessa indikatorer isolerat inte ger ett fullgott underlag för bedömning av förvaltningens budgetföljsamhet. Ett mer relevant perspektiv för förvaltningen är nettoresultatet, där både kostnader och intäkter beaktas. En analys av båda intäkter och kostnader presenteras i avsnittet "Uppföljning av ekonomi".

För verksamhetsår 2026 budgeterade serviceförvaltningen en ekonomi i balans efter resultatöverföringar. Totalt 5,5 mnkr budgeterades att tas i anspråk från resultatfonden, inom gällande regelverk, för att hantera utvecklingskostnader av engångskaraktär som bedöms ge positiva effekter för genomförande av verksamhetens uppdrag att effektivisera stadens administrativa funktioner på sikt.

Den ekonomiska prognosen för 2026 visar ett överskott om 2,8 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner. Prognosen är en förbättring mot tidigare vilket härrör sig främst från ökad efterfrågan på serviceförvaltningens frivilliga tjänster, interna effektiviseringar samt ansökan om budgetjustering från central medelsreserv.

För de prognostiserade intäkterna finns en betydande osäkerhet vad gäller efterfrågan på frivilliga tjänster från förvaltningar och bolag under resterande del av 2026. För närvarande är efterfrågan hög inom samtliga områden, men förvaltningens erfarenheter från tidigare valår har visat att efterfrågan kan variera stort efter ett val i samband med förändringar i stadens styrning, planering och organisering vid ny mandatperiod.

Serviceförvaltningen har under perioden i samarbete med kommunstyrelsen och trafiknämnden utrett förutsättningarna för en gemensam synpunktshantering som är kostnadseffektiv och ger god service för stadens invånare. Utredningen visar att det finns såväl ett behov som ett intresse för ett fortsatt utvecklingsarbete och förordar ett arbete för stärkt styrning av stadens synpunktshantering. Utvecklingsarbetet behöver ske stegvis och utredningen förordar därför ett uppdrag till kommunstyrelsen 2027 om en förstudie av hur ett stadsgemensamt utvecklingsarbete kan utformas.

	Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2025	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
	 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	103,5 %			101,9 %		100 %	100 %	Tertial 2 2026
Analys 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". Utökade uppdrag och ökade volymer medför högre kostnader för verksamheten, men samtidigt även ökade intäkter. För att bedöma budgetföljsamheten behöver därför förändringar i både kostnader och intäkter beaktas samlat. Servicenämnden prognostiserar ett överskott om 2,8 mnkr före resultatdispositioner. Efter resultatdispositioner prognostiseras ett resultat om 0,0 mnkr.									
	 Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	102,8 %			101 %		100 %	100 %	Tertial 2 2026
Analys 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". Utökade uppdrag och ökade volymer medför högre kostnader för verksamheten, men samtidigt även ökade intäkter. För att bedöma budgetföljsamheten behöver därför förändringar i både kostnader och intäkter beaktas samlat. Servicenämnden prognostiserar ett överskott om 2,8 mnkr före resultatdispositioner. Efter resultatdispositioner prognostiseras ett resultat om 0,0 mnkr.									
	 Nämndens prognossäkerhet T2				1 %		+/- 1 %	+/- 1 %	2026
Analys Denna indikator avser prognossäkerheten tertial 2 i förhållande till årsutfallet. Utfall på indikatorn redovisas i verksamhetsberättelsen för 2026.									

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
	 Kommunstyrelsen ska i samarbete med servicenämnden och trafiknämnden 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

Lokaler och hyror

Verksamhetsområde lokaler och hyror (fd lokalplanering) har under året utfört uppdrag åt samtliga elva stadsdelsförvaltningar, elva fackförvaltningar och sex bolag. Uppdragen berör i stort sett stadens alla verksamheter. Positivt är att uppdragen till stadens bolag ökat.

Under året har verksamhetsområdet 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. Den nya organisationen skapar också utrymme för arbetet med att göra de frivilliga konsulttjänsterna kända vilket ständigt måste göras.

Genom att anlita lokaler och hyror i samband med större lokalprojekt behöver inte förvaltningar och bolag förändra sin ordinarie organisation och anställa egna resurser. Det gör att påverkan på den ordinarie verksamheten och organisationen kan minimeras även vid stora lokalprojekt. Lokaler och hyror tillhandahåller även spetskompetenser som det inte är rimligt att enskilda förvaltningar kan bygga upp. Då medarbetare inom avdelningen deltar i många olika lokalprojekt får de erfarenhet och kunskap som förs vidare inom staden till andra förvaltningar och bolag.

Lokaler och hyrors hyresförhandlare stödjer och utför även uppdrag direkt till stadens förvaltningar som innebär att hyreskostnaderna kan hållas nere samt att enhetliga och likvärdiga avtal tecknas med bästa möjliga villkor för staden. Olika frivilliga tjänster tillhandahålls även av administration av hyresavtal som möjliggör att förvaltningar kan höja kvaliteten och effektivisera sin verksamhet.

Återbrukscentralen erbjuder tjänsten återbrukssamordning till stadens fastighetsförvaltande förvaltningar och bolag. Genom att nyttja återbrukscentralens kompetens och kontaktnätverk kan uppkomsten av avfall minskas vid renovering, rivning och i byggprojekt vilket leder till

minskad klimatpåverkan.

De organisatoriska förändringarna har försvårat uppföljningen av verksamheten mot exempelvis historiska data. Utan att ge exakta uppgifter kan konstateras att inströmning av nya uppdrag är i nivå med den budgeterade. Parallellt anpassas tjänsteutbudet löpande till efterfrågan.

Rekrytering

Verksamheten har fortsatt finjustera användandet av screening på ett ändamålsenligt sätt för både kandidater och resultat av rekryteringen. Omtagen ökar ordentligt, det innebär att rekryteringspaket med stöd genom hela processen inte går i mål utan måste göras om. Även om antalet uppdrag och fakturering ökat under första halvåret med ca 10 procent så har omtagen ökat med över 62 procent. Detta är bekymmersamt eftersom det då tar längre tid att fylla vakanser och blir mer kostsamt för staden. Hanteringen av omtag kommer analyseras ytterligare för att eventuellt medföra en prisjustering inför 2027. Verksamheten kommer därutöver fokusera på att förmå chefer att annonsera bredare, bredda kravprofiler samt nyttja searchpaket när det är relevant.

Lönetransparensdirektivet implementerades i juni 2026 och innebär en skyldighet för arbetsgivaren att i rekryteringsprocessen, innan förhandling om lön sker, tydligt informera om lönespannet för utannonserad tjänst. Verksamheten rekommenderar och tillämpar redan detta genom att i en urvalsfråga när kandidaten söker tjänsten informeras om tänkt lönespann och får svara på om det stämmer med kandidatens förväntningar. Denna tydlighet har uppskattats av kandidaterna, men ställer även krav på att rekryterande chef kan motivera lönespannet.

Ekonomi

Efterfrågan på verksamhetsområde ekonomis tjänster har varit god under året. Genom intern kompetensbreddning och kompetensökning har verksamheten även kunnat ta emot fler uppdrag av kompetensförstärkande karaktär. Som exempel stöttar verksamheten bland annat Kulturförvaltningen, Fastighetskontoret samt stadsdelsförvaltningarna Hägersten-Älvsjö och Enskede-Årsta-Vantör med olika konsultativa uppdrag under hösten. Verksamhetsområde ekonomi utformar tjänsterna tillsammans med kunderna och stöttar på timbasis då behov uppstår. Detta har visat sig mer kostnadseffektivt för kunderna än att hyra konsulter på bestämd tid.

En utredning kring fortsatt utveckling av verksamhetens konsulttjänster har påbörjats och genomförs med hjälp av Governo. Som en del av utredningen har såväl kunder, som processägare och medarbetare på serviceförvaltningen intervjuats. Slutrapport, med förslag på hur verksamheten kan fortsätta utveckla konsulttjänsterna samt fortsätta bidra till stadens kompetensförsörjning, ska levereras till verksamhetsområde ekonomi under oktober.

Inköp

Förvaltningen genomför flera gemensamma upphandlingar för stadens samlade behov. När upphandlingarna är klara ansvarar 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. Inköp åtar sig fler och fler uppdrag inom avtalsförvaltning, där förvaltning av lokala och gemensamma avtal sker enligt stadens

avtalsprocess. Uppdrag inom avtalsförvaltning för lokalvårdsavtal har ökat och inköp hjälper nu många av stadens stadsdelar med att både implementera nya avtal samt att följa upp pågående avtal. Avdelningen hjälper också många förvaltningar att ansluta både lokala och gemensamma avtal. Under början av året har en hög personalomsättning medfört att avdelningen inte har kunnat stödja alla förvaltningar och bolag utifrån deras behov av stöd i upphandlingar. Efter sommaren har flera uppdrag kunnat startas upp i takt med att nya medarbetare har påbörjat sin anställning.

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

Digitalisering, it och telefoni (DIT)

Efterfrågan av verksamhetsområdets tjänster är fortsatt god. De sex projektledare och två dataskyddsspecialister som anställdes under årets första tertial har kommit in i sina uppdrag på ett bra sätt. Tillsammans med en nyanställd senior systemutvecklare har verksamheten ytterligare förstärkt leveransen till förvaltningar och bolag. I början av kommande period ansluter därtill en enhetschef för verksamhetsområdets projektledare.

Under perioden kommer genomförd portföljanalys av projektledarnas uppdrag under 2025-2026 slutföras. En utvärdering av verksamhetsområdets leverans i dataskyddsfrågor (dataskyddsombud och dataskyddsspecialister), en leverans som under perioden vuxit till att omfatta åtta fackförvaltningar, sex bolag och fem stadsdelsförvaltningar, kommer inledas. Verksamhetsområdets systemutvecklings funktion har under perioden påbörjat dialog och samarbete med den nya systemenheten på stadsledningskontorets avdelning för it och digitalisering.

För enheten webb- och kommunikationsstöd var maj och juni en arbetsintensiv period. Många uppdragsgivare vill ha leveranser före sommaren samt lägga nya beställningar innan semestrar. Ärenden inom uppdraget särskilt publiceringsstöd hade under perioden större volymer än tidigare år vilket tillsammans med den allmänt höga efterfrågan på stöd, ledde till att flera medarbetare arbetade övertid. Juli månad och början av augusti var som vanligt en lugn period. Beläggningen under hösten bedöms i nuläget bli god. Från och med mitten av augusti har enheten tagit in en extra resurs för att täcka upp för planerad frånvaro under hösten. En medarbetare som varit utlånad till stadsledningskontoret på heltid är tillbaka på 20 procent vilket förstärker ytterligare.

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	36 %			30 %	30 %	30 %		2026
 Andel rekryteringar inom stadens	16 %			14 %	14	14 %		Tertial

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2025	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
förvaltningar som utförs av serviceförvaltningarna rekrytering								2 2026
● Enheten webb och kommunikations debiteringsgrad	71 %			68 %	69 %	69 %		Tertial 2 2026
● Enheten webb och kommunikations NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	85 NPS			80 NPS	80 NPS	72 NPS		Tertial 2 2026
● Verksamhetsområden digitalisering, it och telefonis (DIT) debiteringsgrad	68 %			74 %	72 %	72 %		Tertial 2 2026
● Verksamhetsområden digitalisering, it och telefonis (DIT) NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	93 NPS			93 NPS	72 NPS	72 NPS		Tertial 2 2026
● Verksamhetsområden inköps debiteringsgrad	74,6 %			73,33 %	77 %	77 %		Tertial 2 2026
● Verksamhetsområden inköps NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	93,5 NPS			73 NPS	85 NPS	60 NPS		Tertial 2 2026
● Verksamhetsområden lokalplanerings debiteringsgrad	69,4 %			72,6 %	72 %	72 %		Tertial 2 2026
● Verksamhetsområden lokalplanerings NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	75 NPS			84,6 NPS	72 NPS	72 NPS		Tertial 2 2026
● Verksamhetsområden rekryterings NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	86,1 NPS			87 NPS	80 NPS	72 NPS		Tertial 2 2026
● Verksamhetsområden rekryterings omsättning per årsarbetare	747 679 kr			1 416 388 kr	1 300 000 kr	1 300 000 kr		Tertial 2 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

Serviceförvaltningen har både en stor bredd i tjänsteutbudet men även ett djup vad det avser särskilda kompetensområden. För att ge kvalificerad service i rätt tid och utifrån kundernas behov har förvaltningen en ständig utmaning med att utifrån en ekonomi i balans dimensionera antalet anställda utifrån kundernas efterfrågade inriktning på kompetens.

För verksamhetsår 2026 budgeterade serviceförvaltningen en ekonomi i balans efter resultatöverföringar. Totalt 5,5 mnkr budgeterades att tas i anspråk från resultatfonden, inom gällande regelverk, för att hantera utvecklingskostnader av engångskaraktär som bedöms ge positiva effekter för genomförande av verksamhetens uppdrag att effektivisera stadens administrativa funktioner på sikt.

Den ekonomiska prognosen för 2026 visar ett överskott om 2,8 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner. Prognosen är en förbättring mot tidigare vilket härrör sig främst från ökad efterfrågan på serviceförvaltningens frivilliga tjänster, interna effektiviseringar samt ansökan om central budgetjustering motsvarande 10,6 mnkr. Av begärd budgetjustering avser 7,6 mnkr etablering av Återbrukscentral för byggmaterial (ÅBC) i enlighet med kommunfullmäktiges beslut om etablering i budget 2026. Övriga 3,0 mnkr i ansökta budgetjusteringar avser finansiering av särskilda uppdrag till servicenämnden. De särskilda uppdragen är resursförstärkning inom centralupphandlingsuppdraget, etablering måltidsfunktion, genomlysning av e-handelsprocessen, genomförande av aktiviteter i klimathandlingsplan samt utredning av förstalinjens support för stadens användare av det upphandlade upphandlings- och avtalssystemet.

För de prognostiserade intäkterna finns en betydande osäkerhet vad gäller efterfrågan på frivilliga tjänster från förvaltningar och bolag under resterande del av 2026. För närvarande är efterfrågan hög inom samtliga områden, men förvaltningens erfarenheter från tidigare valår har visat att efterfrågan kan variera stort efter ett val i samband med förändringar i stadens styrning, planering och organisering vid ny mandatperiod.

Situationen inom verksamhetsområde inköp är fortsatt ansträngd men börjar stabiliseras. Bland annat för att flera centralupphandlingar är i fas att nå avtalsskrivning, vilket medför att mer och mer tid under andra halvåret kan läggas på de förfrågningar om övrigt upphandlingsstöd till förvaltningar och bolag som inkommit. Den omsvängningen är i full gång med ökade intäkter som följd vilket påverkar resultatet positivt. En ytterligare positiv

effekt på resultatet är att fler och fler vakanta tjänster har kunnat tillsättas, vilket också haft en positiv effekt på intäkter, även om det är en fortsatt hög arbetsbelastning då många nya kollegor ska introduceras. Samtliga vakanta tjänster har ännu inte kunnat tillsättas vilket medfört något lägre kostnader än budgeterat.

Serviceförvaltningens helårsprognos påverkas även positivt av kompensation avseende merkostnader som uppstått till följd av bristande leverans från leverantör av stadens kontaktcenterplattform.

Förvaltningen har under perioden implementerat den nya fastprismodellen för tjänster inom Lön och pension. I tertialrapport 2 kan konstateras att verksamhetens utfall är i linje med beräkningar i fastprismodellen. En mindre utvärdering av fastprismodellen pågår i samband med framtagandet av prislistan för 2027.

Extern finansiering

Serviceförvaltningen arbetar med att öka andelen extern finansiering och bedömer sig ha god kapacitet och förmåga att hantera ansökningar inom de verksamhetsområden där det är relevant. Under perioden har förvaltningen ökat andelen extern finansiering inom främst områdena förstärkt beredskap och stadens etablering av återbruksverksamhet för byggmaterial. Gällande beredskap har förvaltningen, genom ansvar för sektorn livsmedelsförsörjning och dricksvatten, sökt och beviljats investeringsstöd om 2,0 mnkr från Livsmedelsverkets investeringsprogram för livsmedel och dricksvattenberedskap. Planering för åtgärder för stärkt dricksvattenförsörjning, med stöd från beviljade medel, pågår.

Inom projektet om att etablera en återbrukscentral för byggmaterial har serviceförvaltningen sökt och beviljats 0,84 mnkr från Europeiska regionala utvecklingsfonden (ERUF) för att utreda förutsättningar för storskaligt återbruk i Stockholmsregionen. Utredningsperioden pågår under hösten 2026 till våren 2027, och under perioden har en projektledare anställts.

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

Verksamhetsområde ekonomin har under årets internkontroll av ärenden haft fokus på kvaliteten i svaren till kunderna. Generellt visar internkontrollen att medarbetare vars ärenden granskats har god kunskapsnivå och generellt god förmåga att svara tydligt och pedagogiskt. Alla som granskats har också fått information om styrkor och utvecklingsområden samt tips hur kvaliteten i svaren kan utvecklas ytterligare. En god svars kvalitet minskar behovet av vidare kontakt och underlättar för kunderna att få snabb lösning på sina ärenden och innebär en administrativ effektivisering för såväl kunder som verksamhetsområdets medarbetare.

Vid genomförda kundmöten, liksom vid referensgruppsmöten för kunder, framkommer att dessa är nöjda med verksamhetsområdets hantering av de ekonomiadministrativa tjänsteområden som ingår i uppdraget.

Under hösten har verksamheten planerat ett antal förutsättningslösa möten med representanter för stadens bolag. Målsättningen med dessa möten är att få en bättre bild av bolagens förutsättningar och behov, med syfte att kunna utveckla verksamhetens tjänster på ett sätt som stödjer kommunkoncernen som helhet och på så sätt öka möjligheterna till breddat nyttjande.

Genom skuggningar och uppdrag hos kunder har berörda medarbetare fått en bredare förståelse och kunskap avseende kundernas uppdrag och utmaningar vilket bidragit till såväl bättre samarbete som effektivare hantering. Med ökad insikt i kundernas hantering har verksamhetens medarbetare även kunnat dela med sig av värdeskapande kunskap och insikter till kunderna.

Rekrytering

Verksamhetsområde rekrytering fick 2022 i uppdrag att testa rekrytering utan att begära in personliga brev från de sökande. Verksamheten har haft mycket goda erfarenheter av detta och kandidaterna uppskattar det och i princip görs 100 procent av uppdragen hittills i år utan att personligt brev efterfrågas. Detta ligger till grund för att staden nu från och med september tar bort personligt brev i alla rekryteringar. Detta innebär ca 350 000 färre personliga brev som laddas upp i rekryteringssystemet och kommer att spara mycket tid när ansökningar ska läsas. Istället ställs de frågor som rekryterande chef vill ha svar på i ett personligt brev direkt i rekryteringssystemet när kandidaten ansöker.

Arbetet med screeningtester innebär att hittills i år har rekryteringskonsulterna på de uppdrag där screening använts, normalt uppdrag där fler än 100 ansökningar förväntas, läst 80 procent färre ansökningar och grovt räknat sparat in ca 200 rekryteringskonsulttimmar.

Kontaktcenter Stockholm

Inom Kontaktcenter Stockholm har enhetschefer och handläggarstöd genomfört en coachutbildning under våren och försommar. Detta är ett led i att utveckla arbetet med ett gott bemötande och god service och för att nyttja resurserna mer effektivt i varje kontakt med stadens invånare.

I syfte att ha god internkontroll och för kompetensutveckling har verksamhetens handläggarstöd genomfört uppföljningar/ömsesidiga utbyten med flera medarbetare under perioden. Handläggarstöden har framförallt prioriterat att ha ömsesidiga utbyten med medarbetare som är med och lär upp nya medarbetare för att säkerställa att de lär ut korrekt från början. Därefter får övriga medarbetare samma uppföljning. Förutom medlyssningen som ger kollegorna redskap att få en effektivare hantering av sina ärenden och att kvalitén i samtalen förbättras har Handläggarstöden även fokuserats på att följa upp vår rutin kring skickade ärenden med målet att minska efterbearbetningstiden på sikt.

Genom Kontaktcenters ständiga arbete med att arbeta effektivt med sina resurser, erbjuda en god service med bra kvalitet så bidrar verksamheten till att stadens invånare behandlas likartat och med god tillgänglighet. Kontaktcenter är också den verksamhet som möter stockholmarna inom många olika frågor för flera målgrupper i staden, det gör att Kontaktcenter är en värdefull samverkanspart i stadens verksamhetsutveckling.

Digitalisering, it och telefoni

Under perioden kommer genomförd portföljanalys av projektledarnas uppdrag under 2025-2026 att slutföras. Under kommande period kommer motsvarande analys genomföras för verksamhetsområdets leverans i dataskyddsfrågor (dataskyddsombud och dataskyddsspecialister). En leverans som sedan starten för hösten 2025 vuxit till att omfatta åtta fackförvaltningar, sex bolag och fem stadsdelsförvaltningar. Verksamhetsområdets systemutvecklingsfunktion har under perioden påbörjat dialog med den nya systemenheten på stadsledningskontorets avdelning för it och digitalisering. Inom avdelningen har också startats upp ett kompetensteam inom AI.

Under kommande period kommer verksamheten att analysera resultatet från arbetet ovan samt resultatet från genomlysningen av enheten för webb- och kommunikationsstöd. Syftet är att se över samarbetet internt inom avdelningen, titta på en struktur med kompetensteam, fokusera på samarbeten över enhetsgränserna etc., med målet att ytterligare förstärka och förtydliga verksamhetsområdets tjänsteutbud till förvaltningar och bolag.

Lön och pension

Utifrån nulägeskartläggning, som genomfördes i samarbete med stadsledningskontoret under hösten 2025 och våren 2026, har ett utvecklingsarbete pågått för att minska det manuella korrigeringsarbetet inför leverans av information till pensionsinstitutet.

Genom att erbjuda stadens chefer och assistenter utbildning i Smart lönehantering, där innehållet gör det mer förståeligt hur stadens lönerapportering behöver hanteras, bidrar verksamhetsområde lön och pension till minskad administration för kunderna. Genom att delta vid stadens feriehandläggarmöte inför sommarperioden, då många ungdomar har sitt första arbete, tydliggörs processen för löneutbetalningar för stadens handläggare. Detta leder

till en effektivisering genom att fler korrekta underlag skickas in för manuell registrering vilket har varit särskilt viktigt detta år då staden gjort extra satsningar för ungdomar inom vissa stadsdelsförvaltningar.

I stadens införande av förmånscyklar har verksamheten arbetat med att ta fram rutiner och arbetssätt för beviljande av förmånscykel och hantering av kommande löneavdrag.

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 något högre nivå januari - augusti 2026 mot 2025, 88 procent mot 87 procent totalt för 2025. Genom att systemnyttjandet ökar effektiviseras även inköpsprocessen, från beställning till betalning. Under 2026 pågår ett projekt där serviceförvaltningen deltar, vilket 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. Serviceförvaltningen startade upp verksamheten e-handel och inköpssupport runt 2015. Serviceförvaltningen och stadsledningskontoret ser nu över gränssnittet för e-handelsprocessen, vilket inte gjorts sedan starten.

Som ett led i att effektivisera stadens administration genomförs ett projekt där man tittar på om och hur inköpssupport kan vara första linjens support för stadens användare av det upphandlade upphandlings- och avtalssystemet.

Lokaler och hyror

Under året 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.

Vid omorganisation övertog verksamhetsområdet ansvaret för den obligatoriska tjänsten Gemensam administration av andrahandsuthyrning av boenden från serviceförvaltningen ekonomi. Under året har också en ny obligatorisk tjänst införts, Registrera avtal i LOIS. Sedan tidigare har Lokaler och hyror även i uppdrag att svara för systemförvaltning av stadens lokaladministrativa system LOIS och den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen. Genom att samla alla uppdrag serviceförvaltningen har kopplade till hyresfrågor inom en enhet skapas förutsättningar för både effektivisering och ökad kvalitet i stödet till förvaltningar och bolag i dessa frågor. En översyn av processer och arbetssätt har också inletts.

Lokaler och hyror fungerar, med sin expertkunskap i olika hyresfrågor, även som mellanhand och bollplank till stadens förvaltningar. Förvaltningarna tar stöd i komplexa hyresfrågor,

vilket bidrar till att öka kompetens i hyresfrågor i staden samtidigt som administrationen effektiviseras.

Projektet att införa autoattest av hyresfakturor är avslutat. Autoattesten bidrar till en mycket stor effektivisering av fakturahanteringen. Samtidigt innebär det att risken att fel hyra betalas minskar då fakturorna kontinuerligt stäms av mot LOIS.

En stadsgemensam arbetsprocess för lokalprojekt har införts. Lokaler och hyror hänvisar alltid i uppdrag till att processen ska användas i större lokalprojekt. Processen är ett stöd till förvaltningar som säkerställer bland annat en god planering av lokalprojekt och uppföljning av ekonomin.

Inom projektet om att etablera en återbrukscentral för byggmaterial har serviceförvaltningen sökt och beviljats 0,84 mnkr från Europeiska regionala utvecklingsfonden (ERUF) för att utreda förutsättningar för storskaligt återbruk i Stockholmsregionen. Utredningsperioden pågår under hösten 2026 till våren 2027, och under perioden har en projektledare anställts.

Verksamhetsstöd

Avdelningen fortsätter enligt plan att hålla ihop och genomföra upphandlingar för nya avtal inom objekten stadens kontakcenterplattform och för förvaltningens ärendehanteringssystem. Avdelningen har under perioden utvecklat processer och arbetssätt samt påbörjat resonemang kring en en starkare framtida ändamålsenlig organisering, där avdelningen strävar efter att gå över till portfölj/objektproduktstyrning organisation för förvaltningens it-objekt. Området växer och avdelningen strävar efter nå hög effektivitet och synergier mellan olika kompetensområden.

	Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2025	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
	Antal kundfakturor per årsarbetare (verksamhetsområde ekonomi)	6 516			6 431	6 300	6 300 st		Tertial 2 2026
	Antal leverantörsfakturor per årsarbetare (verksamhetsområde ekonomi)	5 507			5 822	5 300	5 300 st		Tertial 2 2026
	Antal lönespecifikationer per årsarbetare (lön och pension)	1 238			1 253	1 200	1 200 st		Tertial 2 2026
	Serviceförvaltningens NKI (nöjd kund index) gällande bastjänsterna inom verksamhetsområde 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.

Under sommaren 2026 tog förvaltningen emot en feriearbetande ungdom inom ramen för stadens pilotprojekt kopplat till yngre målgrupp med sociala behov. Det är andra året i rad som förvaltningen tar emot en feriearbetande ungdom från denna åldersgrupp och vid båda tillfällena bedöms insatsen ha varit lyckad, båda för ungdomarna och förvaltningen.

Förvaltningen har sett att ungdomarna har växt på både ett personligt och ett arbetsorienterat plan. Utveckling som uppmärksammats är bland annat att våga ta plats, socialisera, deltagit och bidragit i samtal, tagit ansvar för arbetsuppgifter och förstått sammanhang.

Förvaltningens bedömning är att ungdomarna har fått en positiv första erfarenhet av arbetslivet, vilket har åstadkommit genom att handledare och medarbetare har kunnat avsätta dedikerad tid, visat engagemang, varit inlyssnande och genom förberedelser och kunskap skapa goda förutsättningar. Förvaltningen ser positivt på att fortsätta ta emot ungdomar i målgruppen.

Flera av förvaltningens avdelningar arbetar kontinuerligt med mottagande av praktikanter och under perioden har förvaltningens årsmål redan uppnåtts och prognosen har justerats. Ett exempel från perioden är verksamhetsområde inköp som under perioden tagit emot en praktikant och därefter två till praktikanter med start 31 augusti från YH-utbildningar. För verksamheter är mottagande av praktikanter en viktig del i den framtida kompetensförsörjningen.

Under perioden har Kontaktcenter Stockholm arbetat med budgetuppdraget En väg in för företagare, ett arbete som även fortsätter under hösten. Arbetet i projektet har bedrivits både internt inom Kontaktcenter och i samverkan med stadsledningskontoret i olika konstellationer. Kontaktcenter har presenterat och överlämnat resultatet från de workshops om kundresor som genomfördes under mars-april. Därtill har Kontaktcenter sammanställt och presenterat de smärtpunkter och hinder som framkom i arbetet med kundresor. I slutet av maj presenterade Kontaktcenter ett lösningsförslag för stadsledningskontoret, vilket bland annat innebar att samla stadens företagsfrågor till ett gemensamt telefonnummer och en gemensam e-postadress.

Inköp arbetar 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. 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.

	Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2025	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
	 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	1 st			5 st	5	5 st	Tas fram av nämnd/ styrelse	Tertial 2 2026
	 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	0 st			2 st	0	0 st	Tas fram av nämnd/ styrelse	Tertial 2 2026
	 Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	12 st			11 st	15 st	12 st	Tas fram av nämnd	Tertial 2 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 2026. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt.

Under det året har verksamhetsområde lokaler och hyror (fd lokalplanering) utfört uppdrag åt samtliga elva stadsdelsförvaltningar, elva fackförvaltningar och sex bolag. Uppdragen berör i stort sett alla stadens verksamheter. Positivt är att uppdragen till stadens bolag ökat.

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. Kommunfullmäktige har i sin budget uttalat att förvaltningarna bör ta projektledningsstöd från lokaler och hyror i underhållsprojekt med Micasa. Lokaler och hyror har för närvarande i uppdrag att projektleda ombyggnaden av ett stort vård- och omsorgsboende samt iordningställandet av ett annat vård- och omsorgsboende som ska fungera som evakuering för denna och kommande ombyggnader och renoveringar.

Under året har fortsatt stöd getts till socialförvaltningen vid beställning och hyresförhandling av olika boende för personer biståndsbedömda enligt LSS och SoL samt vid inrättandet av nya HVB-hem. En vägledning har också tagits fram för hur gruppboendestäder inom LSS ska inredas.

Lokaler och hyror genomför utbildningar i projektledning av lokalprojekt. I dessa ingår även hur förvaltningarna ska tillämpa stadens nya arbetsprocess för lokalprojekt.

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 två av tre av 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.

Analys av medarbetarenkätens resultat samt upprättande av och handlingsplaner på avdelnings- och enhetsnivå har genomförts inom samtliga arbetsgrupper. Utifrån analys av medarbetarenkätens övergripande resultat fokuserar förvaltningen på utveckling av introduktionsprogram för chefer och medarbetare. Vidare har ett utbildningsprogram för chefer inletts där syftet bland annat är att stärka enhetlig hantering i stadens processer och chefers förmåga att bidra till en hållbar arbetsmiljö över tid.

Organisering för ett hållbart arbetsliv

Nedan redovisas antal chefer per verksamhetsområde samt antal underställda per chef.

Antal underställda medarbetare inklusive underställda chefer		Antal chefer per verksamhetsområde		
		0. Politisk verksamhet och gemensam administration	Övriga verksamhetsområden	
Intervall	Chefsnivå			Totalt
Färre än 10 st	A		1	1
	B		5	5
	B1			0
	B2			0
	C		5	5
	C1			0
	C2			0
Mellan 10-30 st	A			0
	B		3	3
	B1			0
	B2			0
	C		17	17
	C1			0
	C2			0
Fler än 30 st	A			0
	B			0
	B1			0
	B2			0
	C			0
	C1			0
	C2			0

Förvaltningen konstaterade under 2025, i verksamhetsplan 2026 och den treåriga kompetensförsörjningsplanen 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. I enlighet med kompetensförsörjningsplanen prognoser och analys har organisationerna anpassats och flertalet enhetschefstjänster inrättats under hösten 2025 och 2026, i enlighet med stadens ”Riktlinje för chefsstruktur och chefsnivåer i Stockholm stad”.

Ett bärande syfte är att ge fortsatta goda förutsättningar för ett nära ledarskap där medarbetarantalet ökar.

Serviceförvaltningen är i en expansiv fas, vilket har sin grund i nya uppdrag från kommunfullmäktige, ökad efterfrågan på tjänsterna samt utökat tjänsteutbud till förvaltningar och bolag i enlighet med uppdraget om att förvaltningen ska skapa möjligheter för att bredda nyttjandet inom kommunkoncernen. Förvaltningen konstaterade under 2025 att nuvarande organisering och chefsstruktur inte var tillräcklig för att säkra ett nära ledarskap för medarbetarna eller en hållbar arbetssituation för berörda avdelningschefer. Vidare behövde en organisationsförändring göras för att förvaltningen ska ha förutsättningar för ytterligare tillväxt och därmed kunna tillfredsställa uppdämt behov av stöd hos förvaltningar och bolag i enlighet med kommunfullmäktiges uppdrag. Under hösten 2025 och fram till andra tertialen 2026 har organisationen anpassats och fler enhetschefer har tillträtt.

Till följd av organisationsförändringar utgörs de chefer som har färre än 10 underställda medarbetare primärt av avdelningschefer och förvaltningschef (chefs nivå A och B) men även enhetschefer (chefs nivå C). Att avdelningschefer har färre än 10 direkt underställda medarbetare skapar förutsättningar för att lägga tid på kontakter och nätverk med förvaltningar och bolag, vilket är en väsentlig del i att marknadsföra verksamheten och få underlag till att anpassa verksamheten utifrån kundernas behov. Vidare skapas förutsättningar för det strategiska och taktiska samarbetet med processägare inom stadsledningskontoret. Den förstärkta ledningsorganisationen med fler enhetschefer, och där ett fåtal har färre 10 anställda, är en del i att framtidssäkra förvaltningen för att kunna ta större ansvar och fler uppdrag med målet att effektivisera stadens administrativa funktioner.

Förvaltningen fortsätter utveckla tillämpningen av SAM-modulen i ILS-webb som ett chefsstöd för struktur av det systematiska arbetsmiljöarbetet. Årshjulet utvecklas löpande för att säkerställa att alla chefer och medarbetare har information och kunskap om stadens och förvaltningens arbetssätt kring väsentliga processer. Rutiner för systematisk uppföljning av arbetsmiljöarbetet som bedrivits under året hanteras i samband med utvecklad rapportering i ILS-webb samt analys i verksamhetsberättelsen.

För att ge kvalificerad service i rätt tid och utifrån kundernas behov har förvaltningen en ständig utmaning med att dimensionera antalet anställda utifrån kundernas efterfrågade inriktning på kompetens. Inom varje avdelning tillämpas en behovsanpassad bemanning för att anpassa verksamheten utifrån efterfrågan och volym. Förvaltningen konstaterar att rekryteringsmöjligheterna inom vissa kompetensområden är begränsade och har under perioden haft en särskild kompetensutmaning i rekrytering av medarbetare med flerårig erfarenhet från upphandling av komplexa avtalsområden inom offentlig verksamhet.

Uppföljning av kompetensförsörjningsarbetet

I enlighet med kompetensförsörjningsplanen har förvaltningen under perioden planerat för flera kompetenshöjande insatser, med genomförande under hösten 2026 och våren 2027. Bland annat kommer chefer genomgå utbildningar inom arbetsrätt, lönebildning, rehabilitering, hantering av misskötsamhet och kränkande särbehandling.

Under perioden har förvaltningen i samarbete med chefer, medarbetare och de fackliga

parterna utrett och planerat för implementering av förtydligade lönekriterier samt översyn av samtalsmallar för medarbetarsamtal, utvecklingsplaner och lönesättande samtal. Syftet är att skapa en djupare förståelse för lönekriterierna samt att skapa en större tydlighet i samtalsprocessen inför kommande medarbetarsamtal och löneöversyner. Implementering och utbildning för chefer i lönebildning sker från oktober 2026.

Utbildningar i klarspråk, officepaketets program, informationssäkerhet och dataskydd har under perioden genomfört eller planerats för i enlighet med kompetensförsörjningsplanens aktiviteter.

Staden har höga ambitioner för feriejobb under sommar-, höst- och vinterlov. Förvaltningen har under 2026 tillämpat utvecklade arbetssätt för att kunna öka antalet platser för feriejobb samt säkra relevanta arbetsuppgifter och god handledning. Som en del i att hantera kompetensförsörjningen har förvaltningen under perioden arbetat aktivt med att ta emot praktikanter inom flera verksamhetsområden och har under perioden tagit emot tolv praktikanter.

Under 2026 har verksamhetsområde ekonomi ett ökat fokus på kompetensbreddning av medarbetare för att uppnå såväl kompetensutveckling som minskad sårbarhet. Ett flertal interna kompetenshöjande insatser har också genomförts. Flera medarbetare har fått möjlighet att göra studiebesök/skugga kollegor eller arbeta på plats hos kunderna under året. Medarbetarna upplever att detta varit inspirerande och att det givit nya insikter och ökad förståelse för kundernas uppdrag och behov. Det har också bidragit till tätare samarbete med berörda kunder, vilket underlättat både för kunden och serviceförvaltningens medarbetare i deras respektive uppdrag. Skuggningar och att arbeta hos kunder medverkar också till att visa alternativa karriärmöjligheter i staden för verksamhetsområdets medarbetare.

Verksamhetens uppdrag utökades 2026 med utbildningar i stadens fakturahantering för verksamhetens kunder som hålls av verksamhetens medarbetare. I samband med att utbildningarna introducerades fick ett flertal övriga interna medarbetare möjlighet att delta. Utbildningarna bidrog till både kompetensbreddning och ökad förståelse för kundernas vardag. En annan positiv effekt var att det genererade konkreta utvecklingsförslag från medarbetarna av såväl tjänster som arbetssätt. Utbildningarna har också inneburit kompetensutveckling och ökad förståelse för de medarbetare som håller i utbildningarna.

Under våren inleddes en utredning med stöd av Governo kring utveckling av konsulttjänster inom det ekonomiadministrativa området, i enlighet med uppdrag i 2026 års budget. Utredningen sker i projektform. Slutrapporten är tänkt att vara beslutsunderlag för en eventuell framtida implementering och ska levereras innan november. Projektets resultat kan få såväl liten som mycket stor påverkan på verksamhetens uppdrag och bemanning kommande år, beroende på hur det omhändertas och omsätts i beslut.

Verksamhetsområde rekrytering har haft en fortsatt utmaning att dimensionera antalet rekryteringskonsulter utifrån en hög efterfrågan. Under våren har avdelningen förstärks med ytterligare fyra rekryteringskonsulter och en rekryteringskoordinator. Parallellt med detta har en organisationsförändring genomförts och avdelningen har delats upp i två likvärdiga enheter för att skapa förutsättningar för ett fortsatt gott och nära ledarskap samt ytterligare tillväxt. Då

den höga efterfrågan har fortsatt har ytterligare fyra konsulter anställts och introducerats. Verksamheten ser ett ökat intresse från äldreomsorgen för stöd med rekrytering av sommarvikarier 2027, vilket kan ge behov av att öka antalet medarbetare ytterligare. Flera nyanställda rekryteringskonsulter har under augusti genomfört certifieringsutbildning i de arbetspsykologiska urvalsvektyg som verksamheten använder. För att ytterligare kvalitetssäkra användningen av verktyg har ett utökat introduktionspaket tagits fram där en av verksamhetens erfarna rekryteringskonsulter ännu mer strukturerat och systematiskt stöttar upp de nycertifierade rekryteringskonsulterna.

Inom Digitalisering, it och telefoni (DIT) är kompetensutvecklingsplanen indelad i fem kompetensområden med en blandning 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.

I syfte att ha god internkontroll och för kompetensutveckling har Kontaktcenters handläggarestöd genomfört uppföljningar/ömsesidiga utbyten med flera medarbetare under perioden. Handläggarestöden har framförallt prioriterat att ha ömsesidiga utbyten med medarbetare som är med och lär upp nya medarbetare för att säkerställa kvalitet i introduktionen. Förutom medlyssningen, som ger kollegorna redskap att få en effektivare hantering av sina ärenden och att kvalitén i samtalen förbättras, har Handläggarestöden även fokuserat på att följa upp rutin kring skickade ärenden med målet att på sikt minska efterbearbetningstiden.

Kontaktcenter har under perioden lagt mycket tid på att digitalisera sina utbildningar inom alla de svarsgrupper som verksamheten hanterar och de svarsgrupper som är klara är funktionsnedsättning och överförmyndarfrågor. Just nu arbetar verksamheten med att digitalisera utbildningen för Äldre direkt, skola/ förskola och Stockholm direkt. Genom de digitala utbildningarna frigörs resurser som kan arbeta med annan utveckling och förbättring och verksamheten blir mindre sårbar. Utvärderingen från de medarbetare som genomfört utbildningarna har också visat sig vara mycket bra. De är mycket nöjda med upplägget och att det är lättillgängligt och begripligt. Medarbetarna gillar också att man kan gå tillbaka och göra om delar som man känner att man vill lära sig mer om, det gör att det blir mer individanpassat utifrån olika medarbetares behov. Arbetet med att fortsätta digitalisera utbildningar fortsätter och näst på tur står skola och förskola.

Enhetschefer och Handläggarestöd inom Kontaktcenter har också genomfört coachutbildning som fortsätter och är en viktig del i vardagen för verksamhetens utveckling. Kontaktcenter arbetar kontinuerligt med tvärgruppsmöten inom verksamheten för att stärka arbetsmiljö, delaktighet och kultur.

Medarbetarna inom verksamhetsområde lön och pension bidrar till utvecklade processer genom det inarbetade förbättringsarbetet där varje medarbetare har möjlighet att lämna förslag på förbättring. Utifrån lämnade förbättringsförslag samlas en grupp medarbetare tillsammans med verksamhetsutvecklare för att hitta en förbättring i aktuell process. Genom en

strukturerad avvikelshantering samlar verksamhetsområde lön och pension de fel som förekommer för att via tematillfällen gå igenom ämnet för att öka kompetensen hos medarbetarna. Detta bidrar till färre antal avvikelser men också möjligheter för förändrade manuella processer för att säkerställa färre avvikelser.

Inköp genomförde en stor omorganisation med start i november 2025. Den nya organisationen baseras på ett tvärfunktionellt samarbete inom tre kategorienheter samt en verksamhetsstödande enhet. Det i sin tur har medfört att nya strukturer och nya forum tagits fram för att stötta likvärdig utveckling och erfarenhetsutbyte inom avdelningens olika processer och kompetenser. Ett projektkontor har startats för att ta emot och hantera de många förfrågningar om stöd som inkommer från stadens förvaltningar och bolag. Administratörernas arbete har strukturerats och fungerar som en viktig stödfunktion till hela avdelningen. En avdelningsövergripande mallgrupp har startats upp för att säkerställa att avdelningen arbetar likartat och effektivt.

Verksamhetsområde lokaler och hyrers (fd lokalplanering) tjänster utvecklas och förändras ständigt för att motsvara kundernas behov. Under året har en stor omorganisation genomförts och nya verksamheter tillförts vilket inneburit att antalet medarbetar fördubblats. Avdelningen har för närvarande 36 medarbetar. Den 1 april inrättades tre enheter: hyresenheten och lokalplaneringsenheten samt en enhet för den nya verksamheten återbrukscentralen.

Genom att inrätta enheter har verksamheten kunnat specialiseras. Införandet av tre enhetschefer har inneburit ett närmare ledarskapet vilket bidrar till ökad kvalitet, bättre förutsättningar att planera arbetet och därmed en bättre arbetsmiljö. Efter omorganisationen har ett arbete inletts med att se över och förtydliga roller och ansvar utifrån de nya förutsättningarna.

I och med att verksamheten växt och enheter inrättats har en ledningsgrupp skapats. En så kallad playbook för hur ledningsgruppen ska arbeta har tagits fram. På samma sätt som roller, ansvar och arbetssätt ses över följs den interna kulturen inom de olika enheterna upp genom regelbundna individuella avstämningar mellan chef och medarbetare. Vid dessa tas bland annat arbetsmiljö, arbetsbelastning och kompetensutveckling upp. Pulsättning har under våren införts på enhetsnivå för att bland annat kunna följa upp hur medarbetarna hanterar omorganisationen och resultat från medarbetarenkät.

Arbetet med att anpassa det projektledningsverktyg som införts fortsätter. Verktyget ska bidra till mer enhetliga arbetssätt samtidigt som det ska underlätta planering och resurshantering som i sin tur kan ge till en jämnare arbetsbelastning.

Återbrukscentralen är en helt ny verksamhet där medarbetarna i hög utsträckning har direkt påverkan på rutiner, arbetssätt och arbetsmiljö. Arbetsmiljöronder genomförs varje vecka där gruppdiskussioner hålls om psykosocial arbetsmiljö, fysisk arbetsmiljö, ledarskap och löpande erfarenhetsåterföring

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2025	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeinde	81			82		82	82	2026

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2025	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
x								
Analys 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	4,4 %	3,9 %	4,6 %	5 %	5,5 %	5,5 %	Tas fram av nämnd	Tertial 2 2026
  Sjukfrånvaro dag 1-14	2 %	1,6 %	2,1 %	2,2 %	2,2 %	2,2 %	Tas fram av nämnd	Tertial 2 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
 Utreda förutsättningar för att erbjuda internt operativt konsultstöd inom ekonomi och HR på plats hos förvaltningar och bolag	2026-01-01	2026-12-31	
 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.

Förvaltningen har under perioden gjort ett omfattande arbete med att öka förvaltningens kunskap och skapa processer för arbetet kring dataskydd och informationssäkerhet. Under våren 2026 trädde en ny organisation i kraft på avdelningen för verksamhetsstöd, där en enhet för digital utveckling och informationshantering har inrättats, vilken samlar arkiv, informationssäkerhet, dataskyddsfrågor, it-frågor. Förändringen skapar flera fördelar och synergier för organisering och arbetssätt.

I GDPR-årsrapporten för 2025 får serviceförvaltningen beröm för sitt arbete inom dataskydd och inga risker på medel hög eller hög nivå har identifierats. Utifrån rapportens prioriteringar för utveckling framåt har flertalet aktiviteter genomförts. Bland annat har arbetet för att ta fram gemensam incidenthanteringsprocess påbörjats inom området personuppgiftsincidenter. En ny hantering av dessa incidenter förväntas vara på plats i oktober 2026 och sedan utvidgas till övriga typer av incidenter samt följas av ny incidentrutin, och anpassas till stadens centrala incidenthantering när den är på plats. Med stöd från GDPR-årsrapporten granskar förvaltningen befintliga system och processer löpande för att identifiera tredjelandsoverföring och risker kopplat till detta. Både central och lokal risk, samt relevanta risker för centrala upphandlingsuppdraget.

I enlighet med verksamhetsplan 2026 har förvaltningen prioriterat ett flertal aktiviteter för att utveckla och stärka informationshantering. I och med NIS2 identifierades behovet av en inventering av förvaltningens risker för att ge förvaltningsledning och enskilda chefer möjlighet att prioritera och besluta om risker. Denna har genomförts under våren 2026, där risker från diverse källor har samlats i ett riskregister och en process tagits fram för att kunna paketera risker på enhets-, avdelnings- och förvaltningsnivå. Detta ska paketeras och presenteras till förvaltningsledningen samt förmedlas till enskilda enhets- och avdelningschefer under hösten 2026.

Serviceförvaltningens centrala inkösuppdrag innebär en omfattande kravställning och avtalshantering inom informationssäkerhet som har stor inverkan på stadens verksamheters förmåga att uppnå kravställningen inom NIS2 vad gäller säkerhet i leveranskedjor. Under perioden har ett antal insatser genomförts för att stärka förvaltningens processer och kompetensen hos anställda. Bland annat har ny beställning för informationsklassning av avtal tagits fram och standardisering av kravställning gällande vissa typer av personuppgifter har fastställts tillsammans med dataskyddsombud för att möta kraven inom både lagen om offentlig upphandling och GDPR. Vidare har en grundkravställning gällande informationssäkerhet för NIS2 utarbetats och olika utbildningsinsatser för chefer och

medarbetare inom Inköp har genomförts.

Förvaltningens informationssäkerhetssamordnare, ISAM, samt upphandlingsjurist har även stöttat stadsledningskontoret i flera omgångar kring framtagning av nya processer och underlag inom områdena informationsklassning, kravställning inom upphandling inom informationssäkerhet, m.m.

Sammanfattningsvis har förvaltningen genomfört fler insatser än vad som initialt planerades för, och fler följer under hösten.

Förvaltningen har följt stadsledningskontorets anvisningar och mallar gällande risk- och sårbarhetsanalysarbetet, RSA. Under våren informerades samtliga chefer på förvaltningen om syftet med risk- och sårbarhetsanalyser, att det främst är ett verktyg för att säkerställa kontinuitet och redundans i verksamheterna. Men även att det är en effektiv genomlysning av förvaltningens verksamheter om vilka processer som är mest kritiska och vilka beroenden förvaltningen har till både stadsinterna men även externa intressenter.

Samtliga verksamhetsområden har samarbetat med förvaltningens säkerhetssamordnare för att fördjupa analysen utifrån respektive verksamhetsområde. Med verksamhetsområdena ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter samt inköp genomfördes under våren workshops utifrån stadsledningskontorets mallar.

Förvaltningsledningen genomförde i mars RSA-cykeln obligatorisk risk och workshop om desinformation. Resultatet av analyserna visar även 2026 att förvaltningen inte har någon så kallad samhällsviktig verksamhet, men har i sin särställning i staden tydliga beroenden till och för andras verksamheter.

Förvaltningen kommer fortsatt arbeta med kontinuitetshantering utifrån identifierade behov. Utifrån förvaltningens karaktär på uppdrag, processer och även risker kommer en del av RSA arbetet införas i den riskinventering som krävs utifrån NIS2-direktivet.

I maj genomfördes en krisledningsövning för förvaltningens samtliga chefer. Övningen fokuserade på att hantera ett scenario genom att använda ”fyrfältaren” för krishantering, samt att genomföra en stabsgenomgång i helgrupp. Övningen resulterade i flertalet lärdomar och insikter, bland annat genererades erfarenheter som användes för att uppdatera krishanteringsplanen och tillhörande funktionskort inom området analys och planering.

Kontaktcenter har under perioden samverkat med välfärdsavdelningen på stadsledningskontoret om pilotprojektet Tipsfunktion om välfärdsbrott. Pilotprojektet utvärderades av projektets styrgrupp under juni månad. Inför utvärderingen bistod Kontaktcenter stadsledningskontoret med underlag i form av ärenden, statistik och kostnadsuppskattningar avseende fortsatt uppdrag. Utvärderingen resulterade i beslut om att uppdraget kommer att fortsätta i sin nuvarande form och att möjligheterna till utökad kommunikation till allmänheten för att öka kännedomen om funktionen ska ses över. Kontaktcenteruppdraget kommer att formaliseras och skrivas som ett separat tilläggsuppdrag med tillhörande gränssnitt. Arbetet med detta är planerat att genomföras under hösten. Kontaktcenter och stadsledningskontoret kommer även fortsättningsvis att samverka kring uppföljning och utveckling av uppdraget.

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. 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 har en ny fördjupad avtalsuppföljning avseende centrala och gemensamma ramavtal utifrån riskprofil startats upp. Under hösten kommer fördjupad uppföljning, i enlighet med den process och det arbetssätt som arbetades fram under förra året, ske av två av stadens centrala avtal.

Inköpssupporten 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. Teamet mot välfärdsbrott har också följt upp alla leverantörer som är flaggade i avtalssystemet för att se om teamet kan stötta i förvaltningens egna arbete med leverantören. 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 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.

Under året har utbildningsinsatser gjorts för hela avdelningen i informationssäkerhet. Detta för att stärka främst upphandlare och avtalsförvaltare i arbetet med att ställa krav och följa upp ställda informationssäkerhetskrav.

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
Analys 220 avtal av totalt 582 avtal har följts upp under perioden januari-augusti. 325 avtal kommer att följas upp under resten av året i enlighet med nuvarande planering. Prognosen för helår indikerar ett utfall på 93 procent.								
  Andel upphandlingar som innehåller krav på arbetsrättsliga villkor						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	2026-01-01	2026-06-30	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
bidrar till stärkt beredskap och rådgivning			

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	
 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.

Med start i augusti har serviceförvaltningen inom verksamhetsområde ekonomi påbörjat pilot av en ny tjänst med syfte att minska risken för välfärdsbrott kopplade till föreningsbidrag. Piloten innebär att verksamheten ger bland annat Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning samt äldreförvaltningen stöd i att göra en finansiell granskning av inkomna ansökningar. Verksamheten analyserar till exempel den ansökande föreningens redovisning, ekonomiska

solvans och att föreningens pengar nyttjats för korrekta ändamål. Syftet är att ge köpande förvaltning relevanta underlag som kan bidra i deras bedömning om bidrag ska beviljas eller inte. Utvärdering av piloten kommer göras under hösten. Om tjänsten utifrån piloten bedöms tillföra värde till staden, kan den bli en del av kommande års frivilliga tjänsteutbud.

Verksamhetsområde 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. 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 har en ny fördjupad avtalsuppföljning avseende centrala och gemensamma ramavtal utifrån riskprofil startats upp. Under hösten kommer fördjupad uppföljning, i enlighet med den process och det arbetssätt som arbetades fram under förra året, ske av två av stadens centrala avtal.

Inköpssupporten 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. Teamet mot välfärdsbrott har också följt upp alla leverantörer som är flaggade i avtalssystemet för att se om teamet kan stötta i förvaltningens egna arbete med leverantören. 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 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.

Utifrån Lag (2026:44) om registerkontroll vid anställning till ledande befattningar i kommuner möjliggörs att kommuner ska få ta del av utdrag ur belastningsregistret inför anställning till vissa ledande befattningar eller annan befattning som är av väsentlig betydelse för kommunens förmåga att utföra sitt uppdrag. Under perioden har förvaltningen, utifrån stadens metodstöd, identifierat vilka befattningar som innebär en hög risk för otillåten eller otillbörlig påverkan och som därmed bedöms omfattas av lag om registerkontroll vid anställningar till kritiska befattningar i kommuner. För dessa befattningar kommer det informeras i platsannonser att registerkontroll kommer göras på den kandidat som erbjuds anställning.

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 implementering av MR-programmet och tillhörande handlingsplaner, med det rättighetsbaserade arbetssättet som vägledning. Arbetet fortgår som planerat. Vid behov finns stöd att tillgå från avdelningen verksamhetsstöd, anpassat efter verksamheternas behov och tillgängliga resurser.

Verksamhetsområde rekrytering har i år endast gjort ett enda uppdrag där kandidaterna har fått söka med CV och personligt brev. När personligt brev efterfrågas i stadens rekryteringar finns alltid en risk att ovidkommande information påverkar urvalet istället för kompetens. Detta är en utveckling som bidrar till att kompetens är avgörande vid rekrytering. Användningen av screeningtester i rekryteringar bidrar också till att motverka att ovidkommande information påverkar urvalet.

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 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 vilka insatser staden kan erbjuda för personer 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.

Kontaktcenter har under våren påbörjat arbetet med att implementera stadens program för mänskliga rättigheter. Arbetet inleddes med att gå igenom programmet och handlingsplanerna.

I programmet finns tre områden som ses som centrala. För Kontaktcenters verksamhet är de områden som är mest relevanta: Kunskap och information och välfärd och service. Verksamheten har kartlagt vilka aktiviteter som knyter an till programmets mål. Kartläggningen och planerna finns samlat i ett styrdokument i verksamheten där Kontaktcenter också har skapat en arbetsgrupp där olika roller är representerade som gemensamt kommer att genomföra två diplomutbildningar. Syftet med arbetsgruppen är att efter genomförda utbildningar identifiera behov av åtgärder samt agera som ”ambassadörer” i verksamheten. Verksamheten har genomfört ett introduktionsmöte i juni och fyra tillfällen kommer pågå under sensommaren och avslutas med att ta fram åtgärder och beräknas vara klart i slutet av oktober 2026.

Förutom arbetet med stadens program för de mänskliga rättigheter har Kontaktcenter även tittat på hur verksamheten kan uppmärksamma de sex högtids- och minnesdagar med koppling till de nationella minoriteterna som staden uppmärksammar. Det görs genom anslag och annan lämplig information på arbetsplatsen. Genom att uppmärksamma detta ökar engagemanget för frågorna hos medarbetarna inom Kontaktcenter.

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.

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	100 %			100 %	95 %	95 %		Tertial

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2025	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
som upplevt rekryteringsprocessen som icke-diskriminerande och fördomsmedveten								2 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 2 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 driftsbudget

Budgeterade kostnader, inklusive beslutade och ansökta budgetjusteringar, uppgår till 378,4 mnkr för 2026. Av detta finansieras 351,6 mnkr genom försäljning av tjänster. Resterande 26,8 mnkr finansieras genom utökad kostnadsram samt beslutade och ansökta budgetjusteringar.

Servicenämnden har i verksamhetsplanen fått en utökad kostnadsram om 8,5 mnkr genom omfördelning av budgetmedel från kommunstyrelsen. Den utökade kostnadsramen avser drift av beredskapslager om 3,0 mnkr, hållbarhetsfunktion om 2,5 mnkr, operativt stöd till nämnder och bolag avseende avtalsuppföljning om 2,0 mnkr samt Kontaktcenter Stockholms uppdrag om en väg in för företag om 1,0 mnkr.

I tertialrapport 1 beviljades servicenämnden budgetjusteringar om totalt 7,7 mnkr, varav 2,4 mnkr avser etablering av Återbrukscentralen för byggmaterial (ÅBC) och 5,3 mnkr avser inköp till stadens beredskapslager.

I tertialrapport 2 ansöker servicenämnden om ytterligare budgetjusteringar om totalt 10,6 mnkr. Av dessa avser 7,6 mnkr ÅBC, i enlighet med kommunfullmäktiges beslut om etablering i budget 2026. Därutöver ansöker servicenämnden om 3,0 mnkr i från central medelsreserv (CM) för särskilda uppdrag till serviceförvaltningen. Dessa avser resursförstärkning inom centralupphandlingsuppdraget, etablering av måltidsfunktion, genomlysning av e-handelsprocessen, genomförande av aktiviteter i klimathandlingsplanen samt utredning av förstalinjens support för stadens användare av det upphandlade upphandlings- och avtalssystemet.

När	Budgetjustering/utökad kostnadsram	Belopp	Avser
Verksamhetsplan 2026	Utökad kostnadsram	8,5 mnkr	Beredskapslager drift – 3,0 mnkr; Hållbarhetsfunktion – 2,5 mnkr; Operativt stöd till nämnder och bolag avseende avtalsuppföljning – 2,0 mnkr; Kontaktcenter Stockholms uppdrag om en väg in för företag – 1,0 mnkr
Tertialrapport 1	Beviljad budgetjustering	7,7 mnkr	Återbrukscentralen för byggmaterial (ÅBC) – 2,4 mnkr; Beredskapslager inköp – 5,3 mnkr
Tertialrapport 2	Ansökt budgetjustering – ÅBC	7,6 mnkr	Återbrukscentralen för byggmaterial (ÅBC) – 7,6 mnkr
Tertialrapport 2	Ansökt budgetjustering – CM-medel, övriga uppdrag	3,0 mnkr	Resursförstärkning inom centralupphandlingsuppdraget – 2,3 mnkr; Etablering av måltidsfunktion – 0,3 mnkr; Genomlysning av e-handelsprocessen – 0,2 mnkr; Genomförande av aktiviteter i klimathandlingsplanen – 0,1 mnkr; Utredning av förstalinjens support för stadens användare av det upphandlade upphandlings- och avtalssystemet – 0,1 mnkr
Totalt		26,8 mnkr	

Den ekonomiska prognosen för 2026 visar ett överskott om 2,8 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner. Prognosen är en förbättring mot tidigare vilket främst beror från ökad efterfrågan på serviceförvaltningens frivilliga tjänster, interna effektiviseringar samt ansökan om budgetjustering från centralmedelsreserv för särskilda uppdrag till serviceförvaltningen. För de prognostiserade intäkterna finns en betydande osäkerhet vad gäller efterfrågan på frivilliga tjänster från förvaltningar och bolag under resterande del av 2026. För närvarande är efterfrågan hög inom samtliga områden, men förvaltningens erfarenheter från tidigare valår har visat att efterfrågan kan variera stort efter ett val i samband med förändringar i stadens styrning, planering och organisering vid ny mandatperiod.

Situationen inom verksamhetsområde inköp är fortsatt ansträngd men börjar stabiliseras. Bland annat börjar flera centralupphandlingar att nå avtalsskrivning, vilket medför att mer och mer tid under andra halvåret kan läggas på de förfrågningar om övrigt upphandlingsstöd till förvaltningar och bolag som inkommit. Den omsvängningen är i full gång med ökade intäkter som följd vilket påverkar resultatet positivt. En ytterligare positiv effekt på resultatet är att fler och fler vakanta tjänster har kunnat tillsättas, vilket också haft en positiv effekt på intäkter, även om det är en fortsatt hög arbetsbelastning då många nya kollegor ska introduceras. Samtliga vakanta tjänster har ännu inte kunnat tillsättas vilket medfört något lägre kostnader än budgeterat.

Serviceförvaltningens helårsprognos påverkas även positivt av prognostiserad kompensation avseende merkostnader som uppstått till följd av bristande leverans från leverantör av stadens kontaktcenterplattform.

(mnkr)	Budget 2026	Bokför T2	Prognos 2026	Budget avvikelse
Nämndens anslag				
Kostnader	378,4	252,0	388,9	-10,5
Varav avskrivningar och internränta	0,8	0,5	0,8	0,0
Intäkter	351,6	238,8	364,9	13,3
Nettoresultat före resultatdisposition	-26,8	-13,2	-24,0	2,8
Ingående resultatfond	24,1		24,1	0,0
Utgående resultatfond	24,1		26,9	-2,8
Budget och resultat efter resultatdisposition	0,0	0,0	0,0	0,0

Periodens utfall

(mnkr)	Utfall Jan-Aug 2026		
Resultat per verksamhetsområde (mnkr)	Intäkter	Kostnader	Netto
Verksamhetsstöd	9,8	7,2	2,6
Digitalisering, it och telefoni	26,5	27,3	-0,7
Lön och pension	39,2	38,1	1,0
Inköp	41,2	47,3	-6,1
Ekonomi	49,2	49,3	-0,1
Kontaktcenter Stockholm	41,8	41,9	-0,1
Rekrytering	16,6	17,3	-0,7
Lokaler och hyror	15,0	16,7	-1,7
Återbrukscentralen	-0,4	6,4	-6,8
Avskrivningar och internränta	0,0	0,5	-0,5
Resultat före	238,8	252,0	-13,2

(mnkr)	Utfall Jan-Aug 2026		
bokslutsdisposition			

Budgetkommentar per verksamhetsområde

(mnkr)	Budget 2026		Prognos 2026		
Resultat per verksamhetsområde	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Budget avvikelse
Verksamhetsstöd	4,1	3,3	12,8	11,4	0,6
Digitalisering, it och telefoni	40,4	40,4	42,3	41,9	0,4
Lön och pension	58,7	58,7	58,7	58,0	0,7
Inköp	61,7	77,5	61,4	78,3	-1,1
Ekonomi	72,8	72,8	73,1	73,1	0,0
Kontaktcenter	62,2	63,2	62,5	61,9	1,6
Rekrytering	24,0	24,0	27,8	26,8	1,0
Lokalplanering	26,7	26,7	26,1	26,5	-0,4
Återbrukscentralen	1,0	11,0	0,1	10,1	0,0
Avskrivningar och internränta	0,0	0,8	0,0	0,8	0,0
Resultat före bokslutsdisposition	351,6	378,4	364,9	388,9	2,8
Ingående resultatfond				24,1	
Årets avsättning/återföring resultatfond				2,8	-2,8
Utgående resultatfond				26,9	
Resultat efter bokslutsdisposition	351,6	378,4	364,9	391,7	0,0

Nämnd och avdelningen för verksamhetsstöd

Avdelningen prognostiserar ett överskott om 0,6 mnkr i förhållande till nämndbudget.

I årets verksamhetsplan planerades för att avdelningen skulle redovisa ett underskott om 1,4 mnkr vilket avsåg planerade utvecklingskostnader som skulle finansieras genom uttag ur resultatfonden. De planerade utvecklingskostnaderna avser bland annat införandet av ett nytt ärendehanteringsstöd samt en lokalflytt till Hantverksgatan 3A.

Att avdelningen nu prognostiserar ett överskott om 0,6 mnkr, jämfört med det planerade underskottet om 1,4 mnkr, förklaras till stor del av att förvaltningen har erhållit ersättning om 1,9 mnkr för merkostnader som uppstått i förhållande till stadens leverantör av kontaktcenterplattformen. Därutöver har intäkterna inom köp- och säljverksamheten ökat med 0,5 mnkr genom försäljning till stadens förvaltningar och bolag. Avdelningen har även

genomfört flertalet effektiviseringar inom verksamheten genererat av förändrade arbetssätt och vakanshållande av 1,4 årsarbetare för perioden 202607-202612. Detta sammantaget har bidragit till det förbättrade resultatet.

Samtidigt prognostiserar förvaltningen ökade kostnader inom flera områden. Det gäller bland annat kostnader för it-hårdvara, främst datorer, till följd av nya priser från stadens it-leverantör samt ökade licenskostnader. Förvaltningen har även ökade kostnader för kaffe och övriga löpande driftskostnader samt indexuppräknade lokalkostnader för lokalerna på Palmfeltsvägen 5.

Digitalisering it och telefoni (DIT)

Avdelningen prognostiserar ett överskott om 0,4 mnkr i förhållande till nämndbudget.

Överskottet förklaras av en fortsatt hög efterfrågan inom samtliga verksamhetsområden: enheten för webb- och kommunikationsstöd, enheten för projektledning och verksamhetsutveckling samt funktionerna för dataskydd och systemutveckling.

Avdelningen befinner sig fortsatt i en expansionsfas och växer i takt med den ökade efterfrågan på verksamhetens tjänster.

Lön och pension

Avdelningen prognostiserar ett överskott på 0,7 mnkr i förhållande till nämndbudget.

Verksamhetens utfall är i linje med beräkningar i fastprismodellen. Det prognostiserade överskottet beror på avvaktan av ersättningsrekryteringar tills utvärdering av tidsåtgång som stadens administration av förmånscyklar är klar. Avdelningen har under perioden genomfört effektiviseringar av arbetssätt inom arkivering av inskickade löneunderlag samt via införandet av maskinell läsning av skatteverkets information. Förbättrade arbetssätt har bidragit till en snabbare hantering av manuella underlag samt något kortare handläggningstid av anställningsunderlag.

En mindre utvärdering av fastprismodellen pågår i samband med framtagandet av prislistan för 2027.

Inköp

Avdelningen prognostiserar ett underskott om 1,1 mnkr i förhållande till nämndbudget.

Den ekonomiska prognosen är en markant förbättring mot föregående prognos, vilket främst beror på ökade intäkter samt budgetjustering från central medelsreserv gällande särskilda uppdrag till servicenämnden, som ansöks om i detta ärende.

Det har under året varit många samtidiga pågående centralupphandlingar, som har gett begränsat utrymme till att stötta förvaltningar och bolag med upphandlingsstöd. Även den höga personalomsättningen under våren medförde att färre uppdrag kunde genomföras. Den ersättning som förvaltningen får för att genomföra centrala upphandlingar samt anslutning till och drift av inköpssystemet räcker inte till för att finansiera den stora mängd centralupphandlingar som pågått under året. Serviceförvaltningen ansöker därmed om 2,3 miljoner kronor för stärkt finansiering av centralupphandlingsuppdraget. Avdelningen har under perioden beviljats resursförstärkning för att förstärka uppföljning av de pågående

avtalen för persontransporter och att förbereda för att nya avtal ska börja gälla.

Nu börjar flera centralupphandlingar att nå avtalsskrivning, vilket medför att mer och mer tid under andra halvåret kan läggas på de förfrågningar om övrigt upphandlingsstöd till förvaltningar och bolag som inkommit. Den omsvängningen är i full gång med ökade intäkter som följd vilket påverkar resultatet positivt.

En ytterligare positiv effekt på resultatet är att fler och fler vakanta tjänster har kunnat tillsättas, vilket också haft en positiv effekt på intäkter, även om det är en fortsatt hög arbetsbelastning då många nya kollegor ska introduceras. Samtliga vakanta tjänster har ännu inte kunnat tillsättas vilket medfört något lägre kostnader än budgeterat.

Sommarens intäkter prognostiserades med stor försiktighet, då centralupphandlingarna tog så mycket tid i anspråk, utfallet för intäkterna har dock överträffat prognosen. Dessutom kommer flera nya uppdrag påbörjas under hösten, vilket medför att lagd intäktsprognos troligen kommer att kunna hållas. Utbildningsverksamheten fortsätter leverera över förväntan och utbildningarna håller hög kvalitet och det finns en fortsatt hög efterfrågan. De pågående utvecklingsprojekten som genomförts har också finansierats med 0,7 mnkr som budgetjustering med medel från central medelsreserv.

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 och tar mer tid i anspråk att ta fram samt att följa upp.

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 ingen avvikelse i förhållande till nämndbudget.

Det är en fortsatt stark efterfrågan, från framförallt förvaltningarna, på tilläggstjänster inom ekonomiområdet. Flera större uppdrag har förlängts året ut vilket genererar högre intäkter än budgeterat. Viss manuell hantering ökar kraftigt, exempelvis kravhantering och felaktiga fakturor i leverantörsreskontra, samtidigt minskar emellertid annan manuell hantering inom kundreskontra.

Bemanningen har justerats för att hantera volymer och den höga efterfrågan av tilläggstjänster vilket innebär en budget i balans.

Kontaktcenter Stockholm

Avdelningen prognostiserar ett överskott om 1,6 mnkr i förhållande till nämndbudget.

Verksamheten har en längre tid arbetat systematiskt med kompetensbreddning för att öka flexibiliteten i bemanningen och minska sårbarheten mellan olika uppdrag. I år har fler medarbetare utbildats för att kunna hantera flera svarsgrupper och introduktionen för nya medarbetare har lagts om så att kompetens i första hand byggs inom de uppdrag där samtalsvolymerna är störst. Det systematiska kompetensbreddningsarbetet ger positiva effekter på både ökade intäkter och minskade kostnader.

Förskola och skola är Kontaktcenter Stockholms näst största svarsgrupp och medarbetare har under året kompetensbreddats till uppdraget. Det har gjort att fler medarbetare kunnat möta stockholmarna under perioder då många söker information och vägledning, exempelvis i samband med skolval och skolstart. Det har bidragit till kortare kötider, ökad tillgänglighet och därmed högre intäkter än budgeterat inom Förskola och skola.

Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning ansluts den 1 september till En väg in inom uppdraget Funktionsnedsättning, vilket beräknas påverka verksamhetens intäkter under årets resterande månader.

Verksamheten deltar i olika budgetuppdrag och utvecklingsprojekt. Tidigare uppskattade verksamheten ett behov av att rekrytera fler resurser för dessa. Tack vare kompetensbreddningsarbetet har effektivisering uppnåtts som innebär att det inte längre bedöms nödvändigt. Kompetensbreddningen har även lett till att vakanser inte behövt ersättas.

Prognosen innehåller fortsatt en viss osäkerhet kopplad till pågående utvecklingsprojekt, budgetuppdrag och möjliga nya uppdrag. Beroende på hur arbetet i dessa fortskrider och vilka beslut som fattas kan detta innebära ökade kostnader jämfört med nuvarande prognos.

På kostnadssidan bidrar en tillfällig vakans på en chefstjänst till lägre personalkostnader under resterande del av året.

Rekrytering

Avdelningen prognostiserar ett överskott om 1,0 mnkr i förhållande till nämndbudget.

Efterfrågan på avdelningens tjänster är fortsatt hög och beläggningen bland konsulterna är mycket god. Den höga beläggningen bedöms dock inte vara långsiktigt hållbar.

Inför val brukar en viss avmattning i efterfrågan kunna märkas, men någon sådan tendens har hittills inte kunnat konstateras under året. Bedömningen är därför att den starka efterfrågan kommer att fortsätta men det finns en osäkerhet och en förändring slår snabbt på resultatet.

Under hösten har ytterligare fyra rekryteringskonsulter rekryterats. Samtliga är fullbelagda från sin första arbetsdag, vilket ytterligare bekräftar den fortsatt starka efterfrågan.

Antalet omtag vid rekryteringar ligger fortsatt på en högre nivå jämfört med 2025. Mot bakgrund av detta kommer prissättningen för omtag att behöva ses över inför 2027. En fördjupad analys av omtag har därför genomförts som underlag inför prissättningen för 2027.

Lokaler och hyror

Avdelningen prognostiserar ett underskott om 0,4 mnkr i förhållande till nämndens budget.

Intäkterna är lägre än budgeterat, vilket bland annat beror på personalomsättning, lägre

bemanning och färre uppdrag för hyresförhandlare. Förutom uppdragen för hyresförhandlare finns det inga indikationer på att efterfrågan på avdelningens tjänster har minskat. Även kostnaderna är lägre än budgeterat, framför allt personalkostnaderna. Den lägre bemanningen påverkar därmed både kostnader och intäkter.

Avdelningen debiteringsgrad är budgeterad till 72,0 procent att jämföra med utfallet i tertialrapport 2 på 69,4 procent, vilket förklarar en stor del av underskottet. Huvudskälet till det är den ovan nämnda minskningen av uppdrag i hyresfrågor. Arbetet med att se över faktureringsrutiner och hur fler hyresrelaterade uppdrag ska inkomma har påbörjats.

Den omorganisation som genomfördes under våren bedöms på sikt ge positiva effekter för verksamheten genom ett närmare ledarskap, ökad kvalitet och bättre möjligheter till effektiviseringar. Dessa effekter bedöms dock inte få någon ekonomisk påverkan under innevarande verksamhetsår. Parallellt pågår en översyn och uppföljning av faktureringen av tid och projekt. Syftet är att förbättra underlaget för prognosarbetet och därigenom skapa förutsättningar för säkrare och mer träffsäkra ekonomiska prognoser framöver.

Återbrukcentralen

Avdelningen prognostiserar ingen avvikelse i förhållande till budget.

I budget för 2026 beslöt kommunfullmäktige att avsätta medel i Central medelsreserv 2: ”Etablering av återbrukscentral för ökad cirkularitet i stadens byggverksamhet. För ändamålet finns 10 miljoner avsatta.” I tertialrapport 1 söktes och beviljade budgetjustering om 2,4 mnkr. I tertialrapport 2 begärs budgetjustering om resterade 7,6 mnkr. Prognosen förutsätter att denna budgetjustering beviljas. I den interna budgeten bedömdes att verksamheten skulle ge intäkter på 1,0 mnkr, men prognosen visar att verksamheten inte kommer upp till den nivån. För att nå balans i ekonomin har därför kostnaderna minskats.

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 överskott på 2,8 miljoner kronor före resultatdispositioner jämfört med budget och en budget i balans efter resultatdispositioner. Resultatfondens utgående balans prognostiseras till 26,9 miljoner kronor.

Avdelning	IB 2026	Budgetavvikelse	Fördelning OH	UB2026
Administration	3,9	0,6	-0,6	3,9
Digitalisering, it och telefoni	0,2	0,4	0,1	0,6
Lön och pension	5,5	0,7	0,1	6,3
Inköp	-2,7	-1,1	0,1	-3,6

Avdelning	IB 2026	Budgetavvikelse	Fördelning OH	UB2026
Ekonomi	6,1	0,0	0,1	6,2
Kontaktcenter	7,6	1,6	0,1	9,3
Rekrytering	2,4	1,0	0,0	3,4
Lokaler och hyror	1,1	-0,4	0,0	0,8
Återbrukscentralen	0,0	0,0	0,0	0,0
Totalsumma	24,1	2,8	0,0	26,9

Investeringar

Investeringsbudgeten om 1,8 mnkr prognostiseras nyttjas i sin helhet under året och i enlighet med beslutad budget. Investeringarna avser huvudsakligen maskiner och inventarier kopplade till förvaltningens kommande lokalflytt till Hantverkargatan 3A samt etableringen av återbrukscentralen.

Investeringarna omfattar bland annat inredning och lagerutrustning samt truckar och andra lagerfordon med tillhörande laddinfrastruktur.

Försäljningar av anläggningstillgångar

Verksamhetsprojekt (driftprojekt)

Omslutningsförändringar

I verksamhetsplanen kommunicerades att ersättning för etableringen av återbrukscentralen och inköp beredskapslager skulle faktureras. Vid tertialrapport 1 2026 ändrades detta, och det beslutades i stället att medlen skulle hanteras genom en ansökan om budgetjustering. Till följd av denna justering nollas 15,3 mnkr i intäkter och motsvarande 15,3 mnkr i kostnader, som tidigare ingick i nämndens verksamhetsplan, ut genom en justering av omslutningsförändringen.

Budgetjusteringar

Servicenämnden begär budgetjustering om totalt 10,6 mnkr för särskilda uppdrag till servicenämnden i enlighet med bilaga 2.

Av begärd budgetjustering avser 7,6 mnkr etablering av Återbrukscentral för byggmaterial (ÅBC) i enlighet med kommunfullmäktiges beslut i budget 2026. ÅBC invigdes den 29 maj 2026 men har dock varit igång i någon mån sedan våren 2026. Fokus för verksamhetens första år är maximalt lärande, bland annat genom att verksamheten tar emot många studiebesök, såväl internt inom staden som externt. Sedan invigningen har ÅBC tagit emot ungefär 200 besökare och när året är slut kommer över 1000 personer ha delat kunskap med oss i våra

lokaler.

I och med invigningen har verksamheten gått från projektform till linjeverksamhet. De största investeringarna är tagna och nu inriktas verksamheten på uppskalning tillsammans med stadens byggande verksamheter. Ett uttalat mål för 2026, vid sidan av maximalt lärande, är att samarbete ska ha påbörjats med alla stadens byggande verksamheter.

ÅBC:s verksamheten följer uppsatt planen och budget. Under hösten rekryteras ytterligare resurser till ÅBC för att möta den stora volym av projekt som behöver återbrukssamordning. Begärd budgetjustering omfattar till största del kostnader för personal och lokal.

Servicenämnden är en avgiftsfinansierad verksamhet som finansieras genom de tjänster som nämnder och styrelser efterfrågar. Vid sidan om denna huvudsakliga uppgift kan kommunfullmäktige ge servicenämnden särskilda uppdrag som då finansieras av central medelsreserv 2. För ändamålet finns 3 miljoner kronor avsatta i kommunfullmäktiges budget 2026. Servicenämnden ansöker om 2,3 miljoner kronor för stärkt finansiering av centralupphandlingsuppdraget. Uppdraget har under året varit särskilt resurskrävande då fler avtal än planerat har behövts upphandlas samt omfattat ett större kravpaket än tidigare.

Servicenämnden ansöker om 0,3 miljoner kronor för finansiering av nedlagd tid för utredning av en modell för samordning av hållbara offentliga måltider samt etablering av en funktion för operativt stöd i arbetet med mat.

Vidare ansöker servicenämnden om 0,1 mnkr för genomfört arbete avseende aktivitet i klimathandlingsplanen om att ta fram krav till solcellsupphandlingar. Serviceförvaltningen har under perioden lett arbetet genom ett projekt med flera andra deltagande förvaltningar och bolag.

Servicenämnden ansöker om 0,2 mnkr för finansiering av nedlagd tid gällande genomlysning av gränssnittet för e-handelsprocessen i samarbetet med stadsledningskontoret. Verksamheten e-handel och inköpssupport etablerades 2015 och sedan dess inte genomgripande utvärderats avseende process, gränssnitt, arbetssätt och resursåtgång. Arbetet har pågått under perioden och förväntas slutföras innan årets slut.

Slutligen ansöker servicenämnden om 0,1 mnkr för finansiering av nedlagd tid i projekt första linjens support. Projektet är ett led i att effektivisera stadens administration och där det undersöks om och hur inköpssupporten hos serviceförvaltningen kan vara första linjens support för stadens användare av det upphandlade upphandlings- och avtalssystemet.

Medel för lokaländamål

Analys av balansräkning

Tillgångar

Balansräkningen visar tillgångar om 75 608 226 kronor. Av omslutningen avser 1 727 971 kronor anläggningstillgångar, som till största del består av maskiner och inventarier.

Omsättningstillgångarna uppgår till 73 880 255 kronor och avser bland annat kundfordringar, diverse kortfristiga fordringar samt förutbetalda kostnader och upplupna intäkter.

Kundfordringarna uppgår till 21 601 191 kronor. Förutbetalda kostnader samt upplupna intäkter uppgår till 42 245 179 kronor. Vidare finns diverse kortfristiga fordringar om 10 033 884 kronor.

Jämförelse med föregående år

I jämförelse med samma period föregående år har tillgångarna minskat med 1 656 423 kronor. Minskningen avser främst omsättningstillgångarna, som har minskat med 2 330 712 kronor, medan anläggningstillgångarna har ökat med 674 289 kronor. Ökningen av anläggningstillgångarna beror främst på fler inköp som investeringsförts under 2026, bland annat inom återbrukcentralen.

Kundfordringarna har minskat med 3 976 884 kronor jämfört med samma period föregående år och uppgår till 21 601 191 kronor. I samband med införandet av en ny prismodell ändrades även faktureringsmetoden för tjänster inom lön och pension. Tidigare år har tjänsterna fakturerats månadsvis, medan de från och med 2026 faktureras i januari och därefter periodiseras över året. Den förändrade faktureringsmetoden innebär att kundfordringarna per den 31 augusti är lägre jämfört med föregående år och påverkar därmed jämförelsen mellan perioderna.

Diverse kortfristiga fordringar har ökat med 3 133 727 kronor och uppgår till 10 033 884 kronor. Ökningen är en följd av en växande förvaltning med bland annat nya uppdrag, såsom uppbyggnaden av Återbrukscentralen för byggmaterial (ÅBC). Av ökningen mellan åren avser cirka 1,7 mnkr enbart moms hänförlig till lokalerna.

Skulder och eget kapital

Skulder och eget kapital uppgår till 75 608 226 kronor. Kortfristiga skulder uppgår till 90 282 873 kronor. Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter uppgår till 85 146 093 kronor. Leverantörsskulderna uppgår till 2 934 706 kronor och moms och särskilda punktskatter uppgår till 2 202 073 kronor.

Eget kapital uppgår till 14 674 647 kronor, vilket innebär en ökning med 22 161 160 kronor jämfört med samma period föregående år.

Jämförelse med föregående år

Jämfört med samma period föregående år har de kortfristiga skulderna ökat med 20 504 737 kronor. Förändringen förklaras huvudsakligen av förändrade fakturerings- och periodiseringsrutiner för flera fasta tjänster inom förvaltningen. Till skillnad från föregående år har fakturering i flera fall skett i januari och kostnaderna därefter periodiserats över hela året.

Bland annat har Lön och pension övergått till en ny fastprismodell, där kostnaderna inte längre faktureras månadsvis utan periodiseras över året. Detta medför att en större andel av kostnaderna redovisas som upplupna kostnader och förutbetalda intäkter vid jämförelsen med föregående år och bidrar därmed till förändringen av de kortfristiga skulderna.

Eget kapital har ökat med 22 161 160 kronor jämfört med föregående år. Sammantaget har balansomslutningen minskat med 1 656 423 kronor jämfört med samma period föregående år.

Övrigt

Intern kontroll

Intern kontroll har skett enligt plan utan att några väsentliga avvikelser har hittats.

Övrigt