

Handläggare
Liselotte Skoglund
Telefon: 08-50811345**Till**
Verksamhetsområde ekonomi

Verksamhetsplan 2026 för Verksamhetsområde ekonomi

Förslag till beslut

Serviceförvaltningen ekonomis verksamhetsplan har tagits upp på samtliga enheters APT under januari 2026.

Innehållsförteckning

Inledning	3
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	3
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	3
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt	14
Redovisning av ekonomi	14
Resursanvändning	14
Budget 2026	15
Övrigt	15

Inledning

Verksamhetsplan för Servicenämnden anger inriktningen för nämndens verksamhet under år 2026. Verksamhetsplanen utgår från kommunfullmäktiges budget för 2026 och nämnden har formulerat nämndmål till de tre inriktningsmålen,

1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden
2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning
3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla

Samtliga nämndmål i Servicenämndens verksamhetsplan (VP) 2026 syftar till att bidra till att uppfylla fullmäktiges vision om en stad för alla. I avdelningens verksamhetsplan (EVP), för verksamhetsområde Ekonomi, har avdelningen formulerat mål, indikatorer och aktiviteter för att bidra till nämndens måluppfyllelse. Avdelningens samtliga mål återfinns under kommunfullmäktiges inriktningsmål 3.

EVP ska läsas som ett komplement till servicenämndens verksamhetsplan och omfattar alla medarbetare inom verksamhetsområde Ekonomi. Inom verksamhetsområde ekonomi tas EVP fram av verksamhetens ledningsgrupp tillsammans med utökad ledningsgrupp för verksamhetsområdet. Alla verksamhetens medarbetare har involverats i att ta fram aktiviteter för att bidra till verksamhetens måluppfyllelse. EVP har kommunicerats via mejl till samtliga medarbetare, diskuterats på arbetsplatsträffar (APT), i olika arbetsmöten samt på verksamhetens utvecklingsdagar och anmäls för kännedom till servicenämnden. EVP följs upp kontinuerligt under verksamhetsåret och utfall och analys publiceras varje tertiäl på verksamhetsområde ekonomis samarbetsyta.

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

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

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

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.


Enhetsmål: *Verksamhetsområde ekonomi erbjuder attraktiva tilläggstjänster som frigör resurser och underlättar för verksamhetens kunder.*

Förväntat resultat

I dialog med kunderna utvecklar verksamhetsområde ekonomi tilläggstjänster utifrån kundernas behov - med mål att effektivisera för staden som helhet. Våra kunder är nöjda med våra tilläggstjänster och upplever att samarbetet med oss fungerar väl. De upplever vår hantering av deras ärenden som effektiv och att våra medarbetare har god förmåga att ge vägledning och hjälp inom det ekonomiadministrativa området.

Uppföljning

Uppföljning av kundernas synpunkter på verksamhetens tilläggstjänster görs i samband med exempelvis kundmöten.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Andel kunder som är nöjda med verksamhetens vägledning och hjälp	85 %		År
Antal specialanpassade tjänster ska öka jämfört med föregående år	 Ja (mål)		År

Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

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.

Enhetsmål: *Verksamhetsområde ekonomi har en ekonomi i balans.*

Förväntat resultat

Verksamhetsområde ekonomi har balans mellan intäkter och kostnader för både bastjänster och tilläggstjänster.

Medarbetarna värderar sin tid och är noggranna med sin tidrapportering och förstår hur detta bidrar till verksamhetens mål och uppdrag. Verksamhetens ledning kan genom tidrapportering

korrekt bedöma resursåtgång för såväl bastjänster som tilläggstjänster. Verksamheten utgår så långt det är möjligt från självkostnadsprincipen.

Arbetssätt

Genom kompetensbreddning av medarbetare kan verksamhetens medarbetare arbeta mer flexibelt och stötta där det behövs, vilket bidrar till kostnadseffektivitet.

Uppföljning

Verksamhetens ekonomi följs upp genom:

- Månadsprognoser av kostnader och intäkter.
- Månadsvis uppföljning av volymstatistik och resursbehov.
- Månadsvis uppföljning av avtalade och levererade tilläggstjänster.
- Månatlig uppföljning av tidrapportering på såväl individ- som enhets- och tjänstenivå.

Utveckling

För att säkerställa korrekt kostnadsfördelning mellan bas- och tilläggstjänster ska utvecklingsinsatser avseende verksamhetens tidrapportering genomföras. Målet är att medarbetarna förstår hur de, genom korrekt tidrapportering, bidrar till verksamhetens mål, uppdrag och finansiering.

De ekonomiska omvärldsfaktorerna leder till att verksamhetens volymer är svåra att prognostisera vilket skapar utmaningar i bemanningsplanering. Verksamheten ska därför minska sårbarhet och öka flexibiliteten genom att fortsätta arbetet med att bredda medarbetarnas kompetens - både inom sina respektive tjänsteområden men även mellan tjänsteområden.

Inför ett framtida införande av Agresso Inköp för kundernas köp av tjänster, behöver verksamheten se över såväl arbetssätt som struktur för tidrapportering inför övergången.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Verksamhetsområde ekonomis budgetföljsamhet före resultatöverföringar	100 %		Tertial
Verksamhetsområde ekonomis prognossäkerhet T2	+/-1 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Verksamheten ska genomföra förberedande arbete med uppsättning för tidrapportering för att säkerställa smidig övergång vid förändrat beställningsförfarande avseende förvaltningens tjänster.	2026-01-01	2026-12-31
Verksamheten ska ta fram generella principer för tidrapportering med syfte att skapa tydlighet och lika hantering. Detta underlättar för medarbetarna att tidrapportera korrekt och bidrar till ökad förståelse för tidrapporteringens betydelse för verksamhetens mål, uppdrag och finansiering.	2026-01-01	2026-12-31

Nämndmål: Servicenämnden utvecklar och effektiviserar stadens administrativa funktioner

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.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Antal kundfakturer per årsarbetare (verksamhetsområde ekonomi)	6 300 st		Tertial
Antal leverantörsfakturer per årsarbetare (verksamhetsområde ekonomi)	5 300 st		Tertial
Serviceförvaltningens NKI (nöjd kund index) gällande bastjänsterna inom verksamhetsområde ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och inköp	67 NKI		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Lansera nya utbildningar avseende fakturahantering i staden på uppdrag av kommunstyrelsen	2026-01-01	2026-12-31

Enhetsmål: Verksamhetsområde ekonomi effektiviserar stadens ekonomiadministration.

Förväntat resultat

Våra tjänster bidrar till att frigöra resurser hos kunderna i form av kompetens, tid och/eller kostnader vilket ger kunderna möjlighet att nyttja frigjorda resurser i sin kärnverksamhet.

Verksamhetsområdet levererar bastjänster i enlighet med gällande uppdragsbeskrivning och fullmäktiges uppdrag med en ändamålsenlig balans mellan kostnad, effektivitet och kvalitet.

Tillsammans med stadens förvaltningar och stadsledningskontoret effektiviserar vi stadens gemensamma ekonomiprocesser. Utveckling av våra tjänster sker i nära samverkan och dialog med kunder och stadens processägare. Våra kunder är nöjda med vår hantering och vårt bemötande. Ärenden hanteras likartat oavsett vem som tar emot det och kunderna upplever oss som lösningsfokuserade och kompetenta. Vår hantering av kundens ärenden upplevs som effektiv. Om kundens ärende inte ingår i vårt uppdrag, ger vi vägledning och hjälper kunden vidare.

Uppföljning

Uppföljning av verksamhetens uppdrag att effektivisera stadens ekonomiadministration görs genom

- Uppföljning och analys av nyckeltal och statistik månadsvis.
- Uppföljning och analys av tidrapportering och rapporter för daglig styrning månadsvis.
- Serviceförvaltningens kundenkät och andra kundundersökningar.
- I kundmöten.
- I dialog inom verksamhetens styr- och samverkansmodell.

Utveckling

För att säkerställa kundnytta med de utbildningar i fakturahantering som ingår i vårt uppdrag från och med 2026 ska dessa under året justeras utifrån både egna lärdomar och synpunkter i deltagarnas utvärdering.

Verksamheten kommer ha fortsatt fokus på kompetensbreddning av verksamhetens medarbetare, både inom och mellan tjänsteområden. Kompetensbreddning innebär ökad kompetens och därmed ökad möjlighet till lika och korrekt hantering av kundernas ärenden och ökar verksamhetens flexibilitet.

Under året kommer verksamheten fortsätta arbeta med konceptet "Skugga en kollega" som ett sätt att ytterligare öka medarbetarnas kompetens och förståelse för både övriga processer och för verksamhetens kunder. Med ökad förståelse för hur processer hänger ihop, ökar också sannolikheten för att kunderna får rätt vägledning och stöd.

Förberedelser inför kommande upphandling av nytt ärendehanteringssystem ska påbörjas i form av översyn och justering av exempelvis arbetssätt och systemuppsättning.




Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Andel kunder som upplever att hanteringen av deras ärenden är effektiv	87 %		År
Andel tilläggstjänster av total omsättning	10 %		År

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Antal familjer vars avgift justerats avseende förskola och fritids	10 000		År
Antal förskolefakturer per årsarbetare	91 000		Tertial
Antal oidentifierade poster i KassaBank	12 000		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förskole- och fritidshemsavgifter ska arbeta med att kontrollera två obetalda avgifter för förvaltning 117.	2026-01-01	2026-12-31
Förskole- och fritidshemsavgifter ska genomföra workshopar om olika arbetsmoment (som upplevs svåra eller hanteras olika) i processen.	2026-01-01	2026-12-31
KassaBank/Stadskassan ska genomföra kunskapsutbyte mellan processerna KassaBank/Stadskassan och kundreskontra	2026-01-01	2026-12-31
KassaBank/Stadskassan ska genomföra kunskapsutbyte mellan processerna KassaBank/Stadskassan och leverantörsreskontra	2026-01-01	2026-12-31
Kundreskontra ska arbeta proaktivt med försäljningsordrar som fastnar på grund av att handläggaren vill lägga upp en Ny kund, men där kunden redan finns registrerad i Agresso.	2026-01-01	2026-12-31
Kundreskontra ska se över om hanteringen vid inbetalning av kundfakturer som sker till fel plusgiro utanför kundreskontra kan effektiviseras.	2026-01-01	2026-12-31
Leverantörsreskontra ska informera godkännare/attestanter att de ska begära e-faktura av leverantören (lagkrav).	2026-01-01	2026-12-31
Leverantörsreskontra ska kontakta leverantörer som skickar pappersfaktura och begära att de skickar e-faktura.	2026-01-01	2026-12-31
Projekt/Anläggning/Systemförvaltning ska tydliggöra sina tilläggstjänster för bättre förståelse hos kunderna	2026-01-01	2026-12-31
Redovisning ska se över aktivitetskoder för tydligare och lättare tidrapportering	2026-01-01	2026-12-31
Verksamheten ska utreda och eventuellt införa gemensamt mötesforum för alla processer, för de som arbetar mot samma kund.	2026-01-01	2026-12-31




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

Verksamhetsområde ekonomi planerar att ta emot minst tre praktikanter och två feriearbetare under 2026.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	5 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	0 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för	12 st	Tas fram av nämnd	Tertial

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
verksamhetsförlagd utbildning			

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	82	82	År
§			
 Sjukfrånvaro	5,5 %	Tas fram av nämnd	Tertial
§			
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,2 %	Tas fram av nämnd	Tertial
§			

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

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.

Enhetsmål: Verksamhetsområde ekonomi har en ändamålsenlig organisation där alla anställda aktivt bidrar till verksamhetens utveckling och mål.

Förväntat resultat

Alla medarbetare är väl insatta i verksamhetens mål och uppdrag och förstår hur deras arbete bidrar till dessa.

Vi är en lärande organisation där vi delar med oss av kunskap och lär av egna och andras misstag. Avvikelser och fel ser vi som en möjlighet att lära oss och att hitta nya förbättringsområden. Vi är modiga och prövar nya arbetssätt i vårt dagliga arbete för att utveckla verksamheten. Vi bidrar aktivt med förslag till förbättringar som skapar värde för staden som helhet.

Vi har en flexibel resursanvändning och kan anpassa verksamheten för att hantera arbetstoppar. För att lösa våra uppdrag effektivt säkerställer vi ett gott samarbete såväl inom som mellan processer och även med andra verksamhetsområden.

Uppföljning

Uppföljning och analys av verksamhetsplanens aktiviteter och indikatorer på:

- arbetsplatsträffar (APT),
- verksamhetens samarbetsyta i T1, T2 och VB,
- på processmöten.

Analys och dialog kring medarbetarenkäten på:

- ledningsgruppsmöten,
- arbetsplatsträffar (APT).

Utveckling

Serviceförvaltningen deltog 2025 i stadsledningskontorets projekt Helge (som genomfördes med syfte att utreda en tydligare roll för serviceförvaltningen i stadens kompetensförsörjning inom ekonomi och HR). I slutrapporten omnämns både kompetensbreddning och att skugga en kollega som förslag på aktiviteter som på sikt kan bidra till stadens kompetensförsörjning.

Verksamheten kommer därför fortsätta arbetet med kompetensbreddning inom och mellan tjänsteområden för ökad flexibilitet och jämnare arbetsbelastning och innebär också ökad möjlighet till lika och korrekt hantering av kundernas ärenden. Genom möjligheten att lära sig nya arbetsuppgifter bidrar kompetensbreddning även till den enskilda medarbetarens kompetensutveckling.

Även konceptet "Skugga en kollega" ska fortsätta användas. Att skugga en kollega kan ge ökad kunskap och förståelse för såväl andra interna tjänsteområden/processer som insikter i hur verksamhetens kunder arbetar. Med ökad förståelse för hur processer hänger ihop, ökar också sannolikheten för att kunderna får rätt vägledning och stöd. Skuggning kan också bidra till att visa på möjliga karriärvägar inom staden.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Fråga medarbetarenkäten: "På min arbetsplats prövar vi nya arbetssätt..."	4,3		År
Fråga medarbetarenkäten: "På min arbetsplats samarbetar vi..."	4,3		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Verksamheten ska ta fram en plan för fortsatt kompetensbreddning inom verksamhetens uppdrag och införa denna under året - med mål att bidra till kompetensutveckling för medarbetare, minska sårbarhet och öka flexibilitet.	2026-01-01	2026-12-31

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

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

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 önskad 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
Genomföra åtgärder i enlighet med steg 1–4 i stadens risk- och sårbarhetsarbete under verksamhetsåret	2026-01-01	2026-12-31

Enhetsmål: Serviceförvaltningen ekonomis verksamhet fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser

Förväntat resultat

Serviceförvaltningen ekonomi ska säkerställa hög grad av tillgänglighet och service till sina kunder. Vi ska inom vårt uppdrag erbjuda en trygg och säker hantering av stadens ekonomiadministration. Alla medarbetare har god kännedom om informationssäkerhet och dataskydd.

När en önskad händelse inträffar är alla medarbetare väl insatta i verksamhetens kontinuitetsplaner för att kunna vidta rätt åtgärder för att minimera konsekvenser, upprätthålla verksamheten samt säkerställa återgång till normalläge så fort som möjligt.

Uppföljning

- Årligen i utbildningsplattformen: att alla medarbetare varje år genomför certifiering av stadens informationssäkerhetsutbildning samt stadens obligatoriska dataskyddsutbildning.

- Minst en gång per år dialog kring dataskydd och personuppgiftshantering på APT.
- Uppföljning av incidenter på enhets- och verksamhetsnivå i IA incidentrapportering, stadens system för rapportering av incidenter.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Andel medarbetare som kan utföra betalningsförslag i kundreskontra	50 %		År
Andel medarbetare som kan utföra betalningsförslag i leverantörsreskontra	70 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Verksamhetens ekonomiadministratörer ska bredda sin kunskap inom betalningsförslag för både kund- och leverantörsreskontra genom såväl utbildningsinsatser som praktiskt utförande under året.	2026-01-01	2026-12-31

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

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

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.

Kommentar

Verksamhetsområde ekonomi och verksamhetsområde inköp har en väl fungerande samverkan internt i arbetet mot välfärdsbrott.

Den uppbyggda samverkansstrukturen fortsätter att utvecklas och anpassas till ny organisation hos inköp. Andra samarbetsområden som fortsätter under kommande verksamhetsår är de gemensamma kundanpassade utbildningarna där gemensamma målgrupper nås för att öka förståelsen för hur inköp kan motverka välfärdsbrott.

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

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

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.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Implementera MR-programmet med dess handlingsplaner och fokusområden inom nämndens samtliga verksamhetsområden genom ett rättighetsbaserat arbetssätt	2026-01-01	2026-12-31

Redovisning av ekonomi**Resursanvändning**

Bemanningen är behovsanpassad och justeras utifrån aktuella volymer, efterfrågan på tilläggstjänster samt utifrån beslut av stadens ledning om förändring av uppdrag. Volymförändringar tillsammans med förändringar i uppdrag under 2025 har haft viss påverkan på resursbehovet inom basuppdrag till 2026. Verksamheten har enbart tillsvidareanställda medarbetare och en mycket låg personalomsättning. Detta innebär att det finns utrymme att ta emot ytterligare tilläggstjänster under 2026, vilket också kommer behövas för att nå självkostnad under året. Efterfrågan från kunderna 2026 är svårbedömd på grund av det rådande ekonomiska läget och att det är valår. Verksamheten kommer därför ha särskilt fokus på god kostnadskontroll under året i kombination med att mer aktivt arbeta för att ta emot ytterligare tilläggstjänster, exempelvis för stadens bolag. Ökat fokus på kompetensbreddning under året kommer möjliggöra en ökad flexibilitet vid arbetstoppar och ge möjlighet att ta emot ytterligare uppdrag som kräver specialistkompetens.

Planerad flytt av tjänsteområde hyresadministration av stadens andrahandsuthyrning av bostäder från verksamhetsområde ekonomi till verksamhetsområde Lokalplanering kommer få viss påverkan på verksamhetens OH-kostnader. De interna OH-kostnaderna kommer vara i princip oförändrade samtidigt som dessa ska fördelas på färre medarbetare. Detta får till följd

att de interna OH-kostnaderna per medarbetare ökar något under 2026, vilket dock till viss del balanseras av lägre OH-kostnader totalt.

Verksamhetsområdet fortsätter sin medverkan i utbildningsförvaltningens projekt BoE, som startade 2025, inför avtalsförnyelse av stadens system för barn- och elevregister. Systemet är verksamhetskritiskt för serviceförvaltningens uppdrag inom avgiftshantering för förskola och fritids. Verksamheten bedömer att vikarie kan behövas delar av året för att kunna bidra med en lokal projektledare på upp till 50 procent av en heltid. Projektet sträcker sig ända till 2028 och den lokala projektledaren förväntas under året bistå i upphandlingsförfarande och på sikt även införande.

Budget 2026

Budgetförutsättningar

Serviceförvaltningens verksamheter är intäktsfinansierade och nämnden är definierad som en resultatenhet. Det innebär att årets ekonomiska resultat kan överföras till nästkommande år i enlighet med gällande regelverk. Resultatenheten möjliggör en långsiktig och hållbar ekonomisk planering i en verksamhet som finansieras av intäkter där volymer och efterfrågan varierar över tid.

Förvaltningens totala kostnader för 2026 är budgeterade till 380,8 mnkr.

Kostnaderna finansieras främst av stadsinterna intäkter (366,9 mnkr) reglerade i avtal mellan servicenämnden och respektive övriga nämnder och bolag. I avtalen framgår de tjänster som omfattas samt priserna för dessa. De ekonomiska förutsättningarna kan ändras under budgetåret beroende på förändringar i volymer och efterfrågan på förvaltningens tjänster.

Prislistan 2026 för serviceförvaltningens tjänster finns publicerad på stadens intranät.

Verksamhetsområde ekonomi budgeterar ett nollresultat i enlighet med självkostnadsprincipen.

Belopp i mnkr	Kostnader			Finansiering			
Avdelning	Verksamhetens kostnader	Overhead kostnadsfördelning	Totala kostnader	Försäljning/Intäkter	Utvecklingskostnader av engångskaraktär (uttag resultatfond)	Totalt finansiering	Resultat efter resultatdispositioner
Ekonomi	57,9	14,9	72,8	72,8	0	72,8	0,0

Övrigt

Systematiskt kvalitetsarbete

Verksamhetsområde ekonomi arbetar aktivt och systematiskt med att identifiera, åtgärda och förbygga avvikelser i hanteringen. Att avvikelser rapporteras ses som positivt då det inte bara innebär en möjlighet att rätta uppkomna fel, utan framförallt ger det möjlighet att hitta sätt att

minska risken att avvikelser uppstår på nytt och att bidra till kollegialt lärande.

Alla medarbetare involveras också i utveckling av verksamhetens arbetssätt och processer och uppmanas att ge förslag till förbättringar. Lämnade förslag hanteras systematiskt: de analyseras och prioriteras av processspecialister som också dokumenterar och återkopplar åtgärd till den som lämnat förslaget. Ett urval av inkomna förslag presenteras också på processmöten eller andra möten för att inspirera och skapa delaktighet.

Kundernas synpunkter är en annan viktig källa till verksamhetsutveckling. Dessa kommer till verksamheten, dels genom de kundmöten som genomförs under året av verksamhetens kundansvariga, dels genom resultat och fritextsvar rörande verksamhetsområdet som inkommit i samband med serviceförvaltningens årliga kundenkät. Samtliga verksamhetens medarbetare involveras i att utifrån kundernas synpunkter identifiera, ge förslag och implementera förbättringar i verksamhetens interna arbetssätt och ärendehantering.