

**Handläggare**  
Lena Melin  
Telefon: 08-508 116 52**Till**  
Servicenämnden 2026-02-24

## **Verksamhetsplan 2026 för Kontaktcenter Stockholm**

**Förslag till beslut**

## Innehållsförteckning

<b>Inledning.....</b>	<b>3</b>
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden.....	3
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 Alla barn och ungdomar ska ges möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid.....	4
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2 Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan.....	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst.....	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet.....	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv.....	11
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla.....	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd.....	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb.....	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb.....	18
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden.....	20
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser.....	21
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt.....	22
<b>Redovisning av ekonomi.....</b>	<b>23</b>
Resursanvändning.....	23
Budget 2026.....	24
<b>Övrigt.....</b>	<b>25</b>

## Inledning

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

Inom ramen för målet *Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden* säkerställer servicenämnden att stadens invånare får en bra och likvärdig service genom verksamhetsområdenas planerade verksamhet under kommunfullmäktiges verksamhetsområdesmål.

Nämnden bidrar till att ge barn och ungdomar jämlika möjligheter, lika uppväxtvillkor och en rik fritid genom verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholm. Kontaktcenter erbjuder information och vägledning om kulturskola och kolloverksamhet och förväntas därigenom stärka jämlika möjligheter och likvärdighet för stadens barn och unga. Stockholmare som är intresserade av kulturskolans kursutbud får information om detta och om anmälningsförfarandet.

Genom nämndens insatser skapas likvärdiga och kvalitetssäkrade möjligheter i förskola och skola via Kontaktcenter Stockholms uppdrag att ge information, vägledning och service till barn och vårdnadshavare om förskola och skola.

Nämnden bidrar till målet att staden ska ge stöd och omsorg där behoven är störst genom att Kontaktcenter Stockholm hanterar funktionshinderfrågor och ger likställd information om omsorg för personer med funktionsnedsättning under 65 år.

Nämnden medverkar till att Stockholm är en bra stad att åldras i, med god omsorg och trygghet, genom kvalitetssäkrad rekrytering av personal till äldreomsorgen och genom att äldre får tillgänglig och likvärdig information och vägledning. Kontaktcenter Stockholm informerar om stadens utbud av äldreomsorg, aktiviteter, boendeformer, hemtjänst, trygghetslarm, utförare, anhörigstöd samt ger guidning på stadens webbplats. Äldre Direkt informerar också om regelverk, riktlinjer och ansökningsprocesser.

Nämnden bidrar till att stadens kultur-, idrotts- och föreningsliv är tillgängligt genom Kontaktcenters uppdrag om kulturskolan, att verksamhetsområde lokalplanering är ett beställarstöd i projekt avseende lokaler för kultur- och idrottsverksamhet samt att webb- och kommunikationsstöd har publiceringsansvarsrollen för kulturskolans webb.

Kontaktcenter Stockholm erbjuder en likvärdig och samlad väg in till staden och kan svara på frågor om stadens olika verksamheter vid samma kontakttillfälle. Det underlättar för stadens invånare och företagare så att det blir enklare att hitta rätt och snabbt få besked och svar.

Kontaktcenter verkar inom tre huvudområden, samhällsbyggnadsfrågor, skol- och förskolefrågor och sociala frågor och jobbar för god service med hög tillgänglighet genom en både bred och samlad kompetens. Kontaktcenters medarbetare ges utbildning i bemötande för att säkerställa en effektiv hantering och god samtalsteknik i alla samtal och mejl. Servicehandläggarna har aktuell kunskap om varje sakområde och får kontinuerlig utbildning och har gedigen kompetens av kundservice vilket skapar förutsättningar för god kvalitet och effektivitet i kundkontakterna. Inom Kontaktcenter fortsätter under verksamhetsåret ett större

förändringsarbete innehållande kompetensbreddning och översyn av arbetssätt i handläggning och gränssnitt till uppdragsgivarna. Syftet är att öka service och tillgänglighet med kortare väntetider för Kontaktcenters målgrupper.

Med ett lyhört lyssnande ut mot stadens invånare och ett anpassat systemstöd för ärendehantering och telefoni kan invånarnas upplevelser användas till löpande utveckling av kundserviceverksamheten. Kontaktcenters information och kunskap om stadens invånares behov delges i relevanta fora och kan därmed användas i övriga nämnders verksamhetsutveckling.

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

Nämndens insatser förväntas bidra till att skapa förutsättningar för att barn och ungdomar ska ha jämlika möjligheter, lika uppväxtvillkor och en rik fritid genom verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholm.

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

#### **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.

*Enhetsmål: Alla barn i Stockholm får via sina vårdnadshavare, likvärdig, lättillgänglig och kvalificerad service och information gällande verksamheter för barn och ungdom.*

#### **Förväntat resultat**

Kontaktcenter Stockholm ger invånare likvärdig och kvalificerad information, vägledning och support om frågor gällande förskola och skola, kulturskola och sommarkoloniverksamhet samt vårdnadshavarsupport för Skolplattformen.

Likvärdighet säkerställs genom att servicen kan erbjudas på flera språk via tolk och även ges om invånare inte har tillgång till alla digitala verktyg.

Att stadens invånare är nöjda med service och tillgänglighet som mäts efter samtal där nöjd kund index ska ligga på 85 procent.

## Kommentar

Kontaktcenter erbjuder information och vägledning i frågor som rör kulturskola och kolloverksamhet och förväntas bidra till att skapa förutsättningar, jämlika möjligheter, lika uppväxtvillkor, likställighet och en rik fritid för stadens barn och ungdomar. Stockholmare som är intresserade av kurser och kursutbud inom kulturskolan kan på så sätt ges information om detta samt om anmälningförfarande.

Kontaktcenter Stockholm ska fortsatt delta och samverka med uppdragsgivare så att erfarenheter och kunskap om invånarnas behov och frågeställningar sprids och kan användas i övriga verksamheters utveckling. Kontaktcenter följer löpande kundnöjdheten för svarsgruppen Kollo och Kulturskola så att kundnöjdheten bibehålls och utvecklas.

Under 2025 tog Kontaktcenter emot ett nytt uppdrag som en testpilot för att avlasta Kollo uppdraget med centralt stöd för Kollo administration. Testet föll mycket väl ut, så uppdraget fortsätter inom Kontaktcenters verksamhet under 2026.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
De som kontaktar Kontaktcenter i frågor kopplat till kolloverksamhet ska vara nöjda med service och tillgänglighet 85%	85		Tertial

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

Nämndens insatser förväntas bidra till likvärdiga och kvalitetssäkrade möjligheter i förskolan och skolan genom Kontaktcenter Stockholms uppdrag att ge information, vägledning och service till vårdnadshavare i frågor som rör förskola och skola.

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

## 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	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande barn- och skolfrågor ska vara hög och stabil	85 %		Tertial

*Enhetsmål: Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan*

## Kommentar

Kontaktcenter Stockholms kunskap och insikter om vilka frågor föräldrar och vårdnadshavare har nyttjats i verksamheten varje dag. Den samlade kunskapen används för att informera och vägleda målgruppen samt för att samverka med förskoleförvaltningen kring att förbättra innehållet i stadens tjänster. Kontaktcenters kunskaper om invånarnas frågor är efterfrågad i stadens verksamhetsutveckling, till exempel avseende utveckling av stadens tjänst för att hitta och jämföra förskola.

Kontaktcenter Stockholm har genomfört ett stort förändringsarbete under de senaste åren vilket har lett till ett effektivare arbetssätt med ökad tillgänglighet. Det arbetet fortsätter i det löpande arbetet med kontinuerlig kompetensbreddning av medarbetare i skol- och förskolefrågor för att erbjuda snabb hantering och god service till föräldrar och vårdnadshavare.

Kontaktcenter Stockholm har ett mål att 85 procent av alla samtal som ringer in om skol- och förskolefrågor ska få svar inom 5 minuter. Verksamheten mäter också nöjd kund index som har ett mål på 85 procent.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Hålla väntetider inom SLA för förskola och skola. 85% av alla samtal ska vara besvarade inom 5 minuter	85		Tertial

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

Nämnden förväntas bidra till målet om att Stockholm stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst genom att Kontaktcenter Stockholm omhändertar funktionshinderfrågor och vägleder samt ger likställig information om stadens omsorg om personer med funktionsnedsättning för invånare under 65 år.

Nämnden förväntas bidra till det sociala området genom att Kontaktcenter Stockholm omhändertar funktionshinderfrågor och vägleder samt ger likställig information om stadens omsorg om personer med funktionsnedsättning för invånare under 65 år. Kontaktcenter Stockholm bidrar även med information och vägledning kring frågor om god man, förvaltare och förmyndare- och hur dessa ställföreträdare i sin tur hjälper personer med funktionsnedsättning, äldre och barn.

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

### 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	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande funktionshinderfrågor ska vara hög och stabil	85 %		Tertial
Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande överförmyndarfrågor ska vara hög och stabil	80 %		Tertial

*Enhetsmål: Kontaktcenter erbjuder stadens invånare snabb och enkel information och vägledning i sociala frågor som underlättar i vardagen.*

### Förväntat resultat

Via Kontaktcenter ges invånarna kvalificerad och likvärdig service inom funktionshinderområdet samt gällande överförmyndarfrågor. Kontaktcenter har även Trafikkontorets uppdrag att utfärda parkeringstillstånd för rörelsehindrade (PRH).

85 procent av alla samtal som kommer till Kontaktcenter ska vara besvarade inom 5 minuter enligt SLA.

## Kommentar

Kontaktcenter Stockholm har genomfört ett stort förändringsarbete under de senaste åren vilket har lett till ett effektivare arbetssätt med ökad tillgänglighet. Det arbetet fortsätter i det löpande arbetet med kontinuerlig kompetensbreddning av medarbetare i överförmyndar- och funktionsnedsättningsfrågor så att verksamheten fortsatt kan erbjuda snabb hantering och god service till målgruppen. Verksamheten bemannar också en jourlinje för målgruppen under kontorstid för akuta ärenden.

Servicenämnden bidrar på olika sätt till målet om att Stockholm är en stad som är tillgänglig för alla oavsett funktionsförmåga. Inom Kontaktcenter bedrivs arbetet med fokus på vissa svarsgrupper i enlighet med Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning. Inom ramen för programmets fokusområde *Rätten till kommunikation samt tillgång till ny teknik* ryms Kontaktcenters information som omfattar bland annat regelverk, ansökningsprocesser, olika former av insatser såsom stöd i och utanför hemmet, boendeformer, hjälp i vardagen och stöd till anhöriga. Invånare blir även vägleda till övriga instanser inom och utanför staden. För att öka tillgänglighet och säkerställa att invånare vid behov får snabb kontakt har Kontaktcenter ett separat menyval för skyndsamma telefonsamtal dagtid.

I samverkan med överförmyndarförvaltningen arbetar verksamheterna tillsammans med gemensamma förbättringar i frågor som effektiviserar arbetssätt, rutiner och processer så att målgruppens förväntningar och behov kan förbättras och utvecklas. Fortsatt arbete med att kvalitetssäkra och kompetensutveckla medarbetare ska leda till att målgruppen för överförmyndarfrågors kundnöjdhet fortsätter öka.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Hålla väntetider inom SLA för sociala frågor. 85% av alla samtal ska besvaras inom 5 minuter	85		Tertial

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

Nämnden förväntas bidra till att Stockholms stad är en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet genom kvalitetssäkrad rekrytering av personal till äldreomsorgen och att målgruppen äldre ska få tillgänglig och likvärdig information samt vägledning.

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

## 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	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande äldreomsorgsfrågor ska vara hög och stabil	85 %		Tertial
Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre Direkt som sin första kontakt gällande information och vägledning om äldreomsorgsfrågor	11		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
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

**Enhetsmål:** Stadens äldre och dess anhöriga får lättillgänglig och kvalificerad information samt vägledning om äldreomsorgsfrågor.

## Förväntat resultat

Kontaktcenter bidrar till tillgänglig, likvärdig information och vägledning om stadens äldreomsorg. Insatserna bidrar till en äldreomsorg av god kvalitet med likvärdig information och service för äldre, deras anhöriga och övriga intressenter.

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. Under året ska vi tillsammans med stadsdelarna definiera uppdraget Äldre direkt i syfte att stötta målgruppen äldre och dess anhöriga.

85 procent av alla samtal som kommer till Kontaktcenter ska vara besvarade inom 5 minuter enligt SLA.

## Kommentar

Kontaktcenter Stockholm bidrar till att målgruppen äldre ska få tillgänglig, likvärdig information och vägledning om stadens äldreomsorg till äldre över 65 år och deras anhöriga. Kontaktcenter Äldre direkt är ett kompetenscentrum som informerar och vägleder om stadens utbud av äldreomsorg, stadens avgiftssystem och fakturor för äldreomsorg samt ger individspecifik information, efter sekretessprövning, i de fall invånare har frågor om ett pågående ärende hos en stadsdelsförvaltning. Kontaktcenter Äldre direkt är, för merparten av stadsdelsförvaltningarnas invånare, första kontakt för stadens äldreomsorgsfrågor.

Kontaktcenter ger information om stadens utbud av äldreomsorg och vilka aktiviteter som erbjuds för äldre så som, olika boendeformer, hemtjänst, trygghetslarm, vilka utförare som finns samt anhörigstöd och guidning på stadens webbplats. Kontaktcenter hjälper även till med att förmedla kontakt med biståndshandläggarna avseende ärenden som aser myndighetsutövning. Verksamheten bemannar också en jourlinje för de mest akuta ärenden som berör målgruppen Äldre direkt under kontorstid, där man får snabbare hantering vid akut situation. Äldre direkt informerar även om regelverk, riktlinjer och ansökningsprocess inom äldreomsorgen.

Under året kommer Kontaktcenter att fortsätta utveckla verksamheten inom ramen för programmet *En äldrevänlig stad*. Verksamheten bidrar främst till programmets utvecklingsområde kommunikation och information. Bidraget består i att ge information och vägledning till målgruppen äldre och deras anhöriga avseende stadens tillgängliga stöd och hjälp i vardagen. Att alla stadsdelsförvaltningar ska ange Äldre direkt som första kontakt i äldreomsorgsfrågor är ett led i pågående utvecklingsarbete.

För att ytterligare utveckla verksamheten i linje med kommunfullmäktiges mål samt antagna program har ett större förändringsarbete inom Kontaktcenter pågått under ett par års tid. Verksamheten har de senaste åren arbetat med att kompetensutveckla fler medarbetare till att kunna svara på frågor kopplat till svarsgruppen då denna svarsgrupp är det största uppdraget inom Kontaktcenter och att äldre utifrån demografisk utveckling är en växande målgrupp. Det har varit ett lyckat arbete som verksamheten kommer fortsätta att arbeta med för att bibehålla den effekt som det har gett utifrån hög tillgänglighet och service till målgruppen. Arbetet fortsätter i den löpande verksamheten för att bibehålla och fortsätta utveckla arbetssätt i handläggning och gränssnitt till stadsdelsförvaltningarna.

Kontaktcenter fortsätter även samverka med äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna för att stärka och utveckla information, webb och kontaktvägar för äldre och deras anhöriga. Under 2026 fokuseras de samverkande insatserna på att möta invånarnas förväntan på snabbare service för att komma i kontakt med ansvarig handläggare vid stadsdelsförvaltningen.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Hålla väntetider inom SLA för äldreomsorgsfrågor. 85% av alla samtal ska besvaras inom 5 minuter	85		Tertial

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

Nämnden bidrar till att stadens kultur-, idrotts- och föreningsliv är tillgängligt genom Kontaktcenters uppdrag om kulturskolan och att verksamhetsområde lokalplanering är ett beställarstöd i projekt avseende lokaler för kultur- och idrottsverksamhet.

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

### 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	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande kulturskolan ska vara hög och stabil	85 %		Tertial

*Enhetsmål: Kontaktcenter ger vägledning och information som främjar alla stockholmares möjlighet till deltagande i kultur- och idrottsliv.*

### Förväntat resultat

Den som vill ordna evenemang inom staden ska få lättillgänglig information och vägledning om vilka tillstånd som krävs, vem och var dessa utfärdas och vart man i övrigt ska vända sig oavsett vilken ålder eller grupp frågan avser.

85 procent av alla samtal som kommer till Kontaktcenter ska vara besvarade inom 5 minuter enligt SLA.

### Arbetssätt

Kontaktcenter ska bidra till ett strukturerat samarbete med berörda förvaltningar och bolag för att kunna ge en adekvat och kvalitetssäkrad information och service.

### Kommentar

Kontaktcenter Stockholm ska säkerställa god kompetens och tillgänglighet till vårdnadshavare som har frågor om kulturskolan för att kunna ge god vägledning och information i frågor

kopplat till kulturskolans utbud.

Under 2025 har kulturskolan implementerat en ny version av ett digitalt verktyg där alla ansökningar hanteras. Kurskatalogen har förbättrats för invånarna genom att kurserna nu är sökbara på ett enklare sätt. Dessa förbättringar gör det enklare för vårdnadshavare att själva söka kurser för sina barn. Kontaktcenter fortsätter under 2026 att stötta med information och vägledning i syfte att stödja målgruppens tillämpning av den utvecklade funktionaliteten.

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

Servicenämnden ska inom ramen för kommunfullmäktiges inriktningsmål *Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla* svara för genomförandet av gemensamma administrativa processer för att möjliggöra stordriftsfördelar, kvalitetssäkring av stadsgemensamma processer samt för minskad sårbarhet. Inom ramen för befintliga verksamhetsområden ska servicenämnden förbättra kvaliteten, utveckla tjänsterna och bidra till att bredda nyttjandet.

Nämndens insatser förväntas bidra till verksamhetsområdesmålet att Stockholms ekonomi är stark hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd genom att effektivisera stadens administrativa funktioner. Det görs genom att tillhandahålla obligatoriska tjänster i enlighet med gällande uppdragsbeskrivningar samt genom förvaltningens frivilliga konsulttjänster. I beräkningsunderlaget till prislistan 2026 har serviceförvaltningen, i dialog med processägare på stadsledningskontoret, beräknat priser på obligatoriska bastjänster. Priserna för 2026 har beräknats i enlighet med självkostnadsprincipen och kommunfullmäktiges uppdrag från 2025 om att, genom effektivisering, erbjuda nuvarande obligatoriska tjänster med en målsättning om prissänkning om 1,0 procent. Under verksamhetsåret kommer arbetet med prisberäkningar för 2027 att utgå från skrivningar i budget 2026 om att årligen effektivisera nuvarande obligatoriska tjänster med minst 1,0 procent.

Nämnden bidrar till kommunfullmäktiges mål om att i Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb genom att ge information och vägledning i näringslivsrelaterade frågor, bedriva stadens centrala inköpsorganisation och genom sociala klausuler eller sysselsättningskrav i centrala upphandlingar. Servicenämnden har för 2026 bibehållit målsättningen för tillhandahållna platser för feriejobb och i utvecklingsarbete 2026 ingår även att kunna fortsätta tillskapa fler feriejobb för den yngre målgruppen med sociala behov.

Nämnden bidrar till kommunfullmäktiges mål om att medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb. Nämndens roll som arbetsgivare innefattar ansvaret för att medarbetarna ska erbjudas goda arbetsvillkor och en bra arbetsmiljö. Detta uppnås genom att serviceförvaltningen är en attraktiv och modern arbetsplats som främjar tillit och kompetensutveckling bland chefer och medarbetare. Under 2026 prioriteras fortsatt arbete i linje med nämndens övergripande mål att effektivisera stadens administrativa funktioner. För att ge kvalificerad service i rätt tid och utifrån behov har förvaltningen en ständig utmaning med att dimensionera antalet anställda utifrån efterfrågad inriktning på kompetens. Inom varje avdelning tillämpas en behovsanpassad bemanning för att anpassa verksamheten utifrån



efterfrågan och volym. Förvaltningen konstaterar också att rekryteringsmöjligheterna inom vissa kompetensområden är begränsade, en situation som väntas fortgå under 2026.

Nämnden bidrar till kommunfullmäktiges mål om att hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden genom kontinuerliga processer som risk- och sårbarhetsanalyser och arbete för informations- och cybersäkerhet. Vidare stärker nämndens tjänster stadens beredskapsförmåga genom samordningsansvar för sektor livsmedelsförsörjning och dricksvatten.

Serviceförvaltningen har en särskild ställning i stadens informationssäkerhetsarbete i och med förvaltningens roll i det centrala upphandlingsuppdraget genom omhändertagandet av stadens kravställning i informationssäkerhet samt i andra uppdrag där förvaltningen hanterar stora mängder av information åt andra verksamheter i staden. Förvaltningen kommer under året stärka sin förmåga att arbeta riskbaserat i hantering av informations- och cybersäkerhet i syftet att skapa motståndskraft mot störningar i samhällsviktiga verksamheter samt för att säkerställa god efterlevnad av stadens tillämpningsanvisningar för informationssäkerhet.

Nämnden bidrar till att nå kommunfullmäktiges mål om att tryggheten ska öka genom förebyggande insatser genom att säkerställa att oseriösa aktörer inte ska vara verksamma inom stadens verksamheter. Vidare bidrar nämnden till att motverka välfärdsbrott genom förebyggande arbete såsom utökade leverantörskontroller och fördjupad avtalsförvaltning.

Nämnden bidrar med flera insatser under verksamhetsåret för att nå målet om att Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt. Under 2026 kommer implementeringen av stadens program för de mänskliga rättigheterna (MR-programmet) att fördjupas ytterligare. Särskilt fokus kommer bl.a. att läggas på att utveckla tydlig vägledning och konkret stöd som hjälper verksamhetsområdena att prioritera relevanta rättighetsfrågor.

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


Nämndens insatser förväntas bidra till att Stockholms ekonomi är stark hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd genom att effektivisera stadens administrativa funktioner. Det görs genom att tillhandahålla obligatoriska tjänster i enlighet med gällande uppdragsbeskrivningar samt genom förvaltningens frivilliga konsulttjänster. Serviceförvaltningen har bred kunskap om staden, i kombination med specialistkompetens inom förvaltningens uppdrag, vilket innebär att konkurrenskraftiga konsulttjänster i egen regi kan erbjudas stadens övriga förvaltningar och bolag. 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.

För 2026 förutser förvaltningen en tillväxt utifrån nya uppdrag från kommunfullmäktige samt utökat tjänsteutbud inom ramen för befintliga verksamhetsområden till förvaltningar och bolag. Tillväxten sker i enlighet med uppdraget om att förvaltningen ska skapa möjligheter för

att bredda nyttjandet inom kommunkoncernen. Ett breddat nyttjande bidrar till helhetssyn och till att säkra att erfarenhet, lärande och skattemedel stannar inom staden. Utöver nya uppdrag och tjänster har serviceförvaltningen inom vissa verksamhetsområden en högre efterfrågan än vad förvaltningen kan möta. Förvaltningen kommer därmed under året fokusera på att anpassa organisation med ökad kapacitet i syfte att kunna tillfredsställa behov av stöd hos förvaltningar och bolag i enlighet med kommunfullmäktiges uppdrag.

Serviceförvaltningens intäkter utgörs främst av försäljningsintäkter vilka regleras i prislistorna för serviceförvaltningens tjänster. Serviceförvaltningen ska i enlighet med regler för ekonomisk förvaltning beräkna priserna utifrån självkostnad. Därutöver ska prissättningen 2026 också omhänderta kommunfullmäktiges uppdrag från 2025 om att, genom effektivisering, tillhandhålla nuvarande obligatoriska tjänster med en målsättning om en prissänkning om 1,0 procent. I beräkningsunderlaget till prislista 2026 har serviceförvaltningen i dialog med processägare på stadsledningskontoret utarbetat en beräkningsmodell, utifrån vilken priserna för de obligatoriska tjänsterna har räknats fram. Beräkningsmodellen innefattar bland annat parametrarna förändrade uppdrag, förbättringar i arbetssätt och system, indexuppräknning av personalkostnader samt volymförändringar. Såväl prissättning som tjänsteutbudet utgår också från kommunfullmäktiges uppdrag om att säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Kontaktcenter Stockholm kommer under året i samarbete med stadsledningskontoret och trafikkontoret utreda förutsättningarna för en gemensam synpunktshantering som är kostnadseffektiv och ger god service för stadens invånare.

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

**Nämndmål:** Servicenämnden 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.

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
Serviceförvaltningens NKI (nöjd kund index) gällande bastjänsterna inom verksamhetsområde ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och inköp	67 NKI		År

*Enhetsmål: Kontaktcenter erbjuder och utvecklar systematiskt sin verksamhet för en produktiv och effektiv kundservice.*

### Förväntat resultat

Kontaktcenters uppdrag och leverans ska motsvara stadens förväntningar på en kostnads- och resurseffektiv kundservice som bidrar till att frigöra resurser hos förvaltningar och bolag till förmån för deras kärnverksamhet. Kontaktcenter ska bedrivas innovativt för ökad produktivitet och god kvalitet samt med ständig förbättring och utveckling.

### Kommentar

Kontaktcenter Stockholm hjälper invånarna med information och vägledning inom det sociala området, skol- och förskoleområdet samt inom samhällsbyggnadsområdet. Verksamheten arbetar ständigt med att förbättra och utveckla verksamheten så att den ska möta invånarnas och uppdragsgivarnas behov vad gäller hög tillgänglighet med en enkel väg in till staden, ett gott bemötande, kortare väntetider, snabbare handläggning och svar på invånarnas frågor.

Verksamheten har under de senaste åren arbetat med att utveckla och förenkla verksamhetens






arbetssätt och kompetensutvecklat medarbetarna. Det arbetet har lett till kortare väntetider för invånarna som kontaktar Kontaktcenter och effektivare ärendehanteringstider. Arbetet kommer att fortsätta i den löpande verksamheten med stort fokus på att bibehålla de goda resultat som arbetet gett.

Den nya organisationen som implementerades under 2025 kommer fortsätta arbetet med att förenkla och utveckla arbetssätt och processer. Med hjälp av den nya enheten, Operativ styrning och utveckling, fortsätter verksamheten att utveckla och förstärka bättre systemstöd och rutiner samt utveckla utbildningar för fortsatt kompetensutveckling av medarbetare. Detta är en viktig del för att Kontaktcenter Stockholm ska kunna fortsätta effektivisera verksamheten och korta vänte- och handläggningstider. Den dagliga realtidsstyrningen är en avgörande del av vardagen för hela verksamheten och är en framgångsfaktor så att korta väntetider kan bibehållas och kortas. Med en aktiv bemanningsplanering och trafikledning så säkerställer verksamheten att varje servicehandläggares tid optimeras, i syfte att möta verksamhetens tillgänglighetsmål.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Kontaktcenters produktivitet över året	64,6 %		Tertial


Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Fortsatt utreda och utveckla stöd/ kunskapsbas för Kontaktcenters ökade effektivitet	2026-01-01	2026-12-31
Inventera och uppdatera respondentgruppen som svarar på NKI för basuppdrag	2026-01-01	2026-04-30
Kontinuerlig kontakt och plan för utvecklat samarbete med uppdragsgivare	2026-01-01	2026-12-31
Uppdatera verksamhetens serviceavtal	2026-01-01	2026-12-31

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

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 verksamhetsförlagd utbildning	12 st	Tas fram av nämnd	Tertial





Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 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

### 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.

*Enhetsmål: Kontaktcenter erbjuder information och vägledning till stadens företag vid nyetablering och för befintliga företag.*

### Förväntat resultat

Kontaktcenters verksamhet bidrar till ett gott företagsklimat i Stockholms stad den information och vägledning medarbetarna tillhandahåller för stadens företagare, inom ramen för näringslivspolicyns fokusområde om förbättrad service, tillgänglighet och myndighetsutövning.

Målgruppen som kontaktar svarsgruppen Företagsservice ska uppleva hög nöjdhet.

### Kommentar

Kontaktcenter Stockholm ger, inom ramen för näringslivspolicyns fokusområden förbättrad service, tillgänglighet och myndighetsutövning, information och vägledning i näringslivsrelaterade frågor gällande företagande och evenemang. Förvaltningen kommer under året implementera stadens nya näringslivspolicy med tillhörande etableringsstrategi med syfte att fortsätta bidra till att förbättra Stockholms företagsklimat.




Kontaktcenter har ett nära samarbete med stadsledningskontorets stadsutvecklingsavdelning i frågor kopplat till företagande med syfte att kontinuerligt utveckla servicen till företagarna i staden. Kontaktcenter har också samarbeten med Stockholm business region och bidrar genom sina tjänster till att företag upplever ett gott företagsklimat med goda förutsättningar för företag att starta, verkar och växa i hela Stockholm. Genom att samverka i det nya budgetuppdraget "en väg in för företag" kan Kontaktcenter utveckla och erbjuda ökad service

till företagare i staden. Verksamheten följer kundnöjdheten för svarsgruppen som är mycket god. Genom information, hög tillgänglighet och service underlättar Kontaktcenter för företag som ska starta, eller verkar inom Stockholm. Det leder till ökad NKI hos företagare inom staden.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
NKI företagsservice	75		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förtydliga gränssnitt och uppdrag för att nå rätt förväntansbild hos målgruppen företagare.	2026-01-01	2026-12-31

### 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: Kontaktcenter ska ge medarbetare rätt förutsättningar för att vara delaktiga och att få utvecklas.*

### **Förväntat resultat**

Kontaktcenters medarbetare och chefer har tydliga krav och förväntningar att nå både egna och organisationens övergripande mål. Verksamheten förväntas utvecklas utifrån nya krav från uppdragsgivare och stockholmare.

Det ställs krav på ett närvarande ledarskap som driver förändring och förbättringsarbete så att verksamheten utvecklas till att bli effektiv med god kvalitet och service.

Kontaktcenter erbjuder goda arbetsvillkor, en bra arbetsmiljö och ger medarbetare och chefer goda förutsättningar att göra ett bra jobb. Verksamheten 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.

### **Kommentar**

Kontaktcenter Stockholm utvecklas kontinuerligt för att vara flexibla och anpassningsbara för stadens invånare och uppdragsgivarnas behov.

Kontaktcenter fortsätter sitt kontinuerliga förändringsarbete med mål att effektivisera arbetsprocesser, korta väntetider och att nyttja resurser mer effektivt så att verksamheten ska uppnå en självkostnad i varje tjänst. Förändringsarbetet har stark koppling till verksamhetens prismodell. Arbetet präglas av stadens kvalitetsprogram där verksamheten arbetar med programmets olika förhållningssätt och där Kontaktcenter tagit fram en gemensam förändringsvision.

De långsiktiga effekterna av verksamhetens förändringsarbete ska leda till en bättre arbetsmiljö, kompetensutveckling för medarbetarna, minskad sårbarhet vid bemanningsplanering samt kortare väntetider för stockholmare vilket innebär totalt innebär en effektiviserad administration för staden som helhet.

Kontaktcenter fortsätter att kompetensbredda medarbetare så att de kan svara på frågor inom fler svarsgrupper. Det minskar sårbarheten i verksamheten och gör Kontaktcenter mer flexibelt när verksamheten har behov av förstärkning mellan enheterna och svarsgrupperna, men också för att rusta sig för nya uppdrag och förändrade behov. Alla medarbetare får utbildning i kundbemötande och klarspråk. Under 2026 kommer Kontaktcenter utbilda enhetschefer och ett antal handläggare i det coachande förhållningssättet för att ytterligare coacha och hjälpa medarbetare till effektiva och smarta arbetssätt genom samtalsstyrning i sin vardag.



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Effektivisera och digitalisera introduktionsutbildningar	2026-01-01	2026-12-31
Fortsatt kultur- och effektiviseringsarbete för Ett KC	2026-01-01	2026-12-31
Forum för gemensam glädje och gemenskap inom Kontaktcenter	2026-01-01	2026-12-31
Möjliggöra fler tvärfunktionella möten för verksamheten.	2026-01-01	2026-12-31
Skapa och uppdatera aktiviteter att göra vid lägre arbetsbelastning	2026-01-01	2026-12-31
Uppstart av coachning, samtalsteknik och kundbemötande	2026-01-01	2026-12-31
Uppstart och uppföljning av enheternas pulsmätningar under 2026	2026-01-01	2026-12-31
Utreda möjligheterna för Kontaktcenter att delta i pristävlingar Kvalitetsutmärkelsen eller Framsteget	2026-01-01	2026-09-30
Vidareutveckla våra kvalitetshöjande aktiviteter	2026-01-01	2026-09-30

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

Nämnden bidrar till kommunfullmäktiges mål om att hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden genom kontinuerliga processer som risk- och sårbarhetsanalyser och arbete för informations- och cybersäkerhet.

Förvaltningen har två uppdrag, centralt beredskapslager och krisinformation via Kontaktcenter, som är utformade för att stärka stadens totala beredskap. Utveckling av dessa två uppdrag sker i nära samarbete med stadsledningskontoret. De gemensamma uppdragen förvaltas och utvecklas löpande i de möten och arbetsformer som beslutas i samråd mellan serviceförvaltningen och stadsledningskontoret.

För att upprätthålla ett informationssäkerhetsarbete som är aktuellt över tid ska serviceförvaltningen ha ett riskbaserat förhållningssätt i sitt informationssäkerhetsarbete. Det innebär att verksamheten ska arbeta med att identifiera, bedöma och följa upp de informationssäkerhetsrisker som kan uppstå i verksamhetens informationshantering.

Förvaltningen kommer i samråd med stadsledningskontoret bidra till att utreda en möjlig organisation med uppdrag att stärka stadens förmåga att i egen regi tillhandahålla tjänster som motverkar välfärdsbrott och bidrar till stärkt beredskap och rådighet. Särskilt prioriterade områden för 2026 är riskbranscher, såsom lokalvård.

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

*Enhetsmål: Kontaktcenters verksamhet ska säkerställa att vi årligen uppdaterar och går igenom vår kontinuitetsplan och att vi snabbt kan ställa om vid oförutsedd händelse.*

## Kommentar

Kontaktcenter arbetar kontinuerligt varje månad att testa och följa upp att mobiltelefoner och rutinen för mobillösningen fungerar om telefonin ligger nere i vår ordinarie kontaktcenterplattform. Ytterligare ett steg om telefonin inte fungerar är att verksamheten kopplar uppsig mot enkla svarsgrupper, det är en lösning där alla samtal kommer in i ett flöde där de inte kommer in i särskilda svarsgrupper. Därefter har Kontaktcenter ytterligare en fallbacklösning med nödtelefoner för journalsamtal om övrig telefoni inte fungerar. Varje år görs tester så att medarbetare ska känna sig trygga med att hantera de olika lösningar som verksamheten jobbar med.

Verksamheten har sett över kontinuitetsplanen och uppdaterat den utifrån nya krav och behov. Under föregående år fick verksamheten testa den svarslinje som Kontaktcenters öppnar upp vid en extraordinär händelse på uppdrag av SLK Kommunikation. Den lösningen testades under hösten 2025 på uppdrag av SLK under Miljödatsincidenten.

## 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**

Nämnden bidrar till att nå kommunfullmäktiges mål om att tryggheten ska öka genom att säkerställa att oseriösa aktörer inte ska vara verksamma inom stadens verksamheter. Vidare bidrar nämnden till att motverka välfärdsbrott genom förebyggande arbete såsom utökade leverantörskontroller och fördjupad avtalsförvaltning.

Arbetslivskriminalitet är ett allvarligt samhällsproblem som drabbar både arbetstagare och företag. Företag som följer lagar och regler riskerar att konkurreras ut av oseriösa aktörer. En oseriös aktör kan påverka mer än endast ekonomi, de påverkar även arbetstagare, sund konkurrens, miljömål och i slutändan förtroendet för staden.

*Enhetsmål: Kontaktcenter bidrar till att minska välfärdsbrott*

### **Kommentar**

Sedan 2025 pågår en pilot inom Kontaktcenter Stockholm, ”Tipsfunktion om välfärdsbrott”, där invånare i staden kan ge tips om välfärdsbrott genom ett webbformulär. Inom ramen för uppdraget sorterar och skickar Kontaktcenter vidare tipsen till berörd fackförvaltning som vid behov skickar vidare tipsen till övrig/korrekt instans. Uppföljning av piloten ska göras regelbundet och under våren 2026 kommer funktionen att utvärderas.

Förvaltningen kommer under året arbeta med stödmaterial och vägledning, framtaget av stadsledningskontoret, för att stärka kunskap i arbetet mot välfärdsbrott och otillåten påverkan.

### **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

*Enhetsmål: Kontaktcenter Stockholms verksamhet bidrar till en öppen, jämställd och demokratisk stad*

### Förväntat resultat

Samtliga medarbetare inom Kontaktcenter ska genomföra stadens utbildningar i barnkonventionen, nationella minoriteter och deras rättigheter samt i bryt myten

### Kommentar

Kontaktcenter Stockholm erbjuder likvärdig service och tillgänglighet till stadens invånare inom alla svarsgrupper oavsett vilket stadsdelsområde man bor i eller vilken fråga man har. Verksamheten bidrar till efterlevnaden av Stockholms stads program för de mänskliga rättigheter och det demokratiska uppdraget att kommuner ska säkerställa att alla invånare får likvärdig service, bemötande och information om sina rättigheter.

Kontaktcenter strävar mot att leverera ännu mer värde till stockholmarna genom att förbereda verksamheten att bli än mer flexibel och anpassningsbar både till att ta emot nya uppdrag men också för att snabbt kunna ställa om verksamheten för de demografiska förändringar som staden behöver anpassa sig till och andra behov som kan uppstå. Kontaktcenter rustar också sin organisation och sitt arbetssätt för att möta omvärldens förväntningar på vad ett modernt Kontaktcenter ska kunna erbjuda i nya kontaktvägar framöver. Arbetet görs så att de behov stockholmarna har på service och tillgänglighet kan nås även framöver.

Kontaktcenter ska avlasta förvaltningar och bolag och ska vara deras förlängda arm ut mot invånarna. När staden nyttjar Kontaktcenter fullt ut skapas fler möjligheter till att alla invånare får likvärdig service, en enklare väg in till staden med ökad tillgänglighet, gott bemötande och information om sina rättigheter i staden. Genom att arbeta med tydliga rutiner och standardiserade arbetssätt säkerställer Kontaktcenter likahanteringen av invånare i deras kontakt med verksamheten.

## Redovisning av ekonomi

### Resursanvändning

Kontaktcenter har under de senaste ett och ett halvt år arbetat med att effektivisera ärendehantering och arbetsprocesser så långt som är möjligt med befintlig teknik, resurser och arbetsverktyg. Det har lett till ett effektiviserat arbetssätt, men kortare väntetider och bättre arbetsmiljö för både invånare och medarbetare. Implementeringen av den nya prismodellen

under 2025 var ett bidragande initiativ som lett till att verksamheten har behövt effektiva arbetssätt och processer så att verksamheten nyttjar resurser mer effektivt för att uppnå självkostnad i varje tjänst. Arbetet har sin grund i stadens kvalitetsprogram där verksamheten arbetar med programmets olika förhållningssätt och där Kontaktcenter tagit fram en gemensam förändringsvision.

Förändringsarbetet har bestått av flera delar. En del har varit breddning av medarbetarnas kompetens, en annan del har handlat om effektivisering av verksamhetens processer och arbetssätt. Det nya arbetsättet kommer löpa på i det dagliga arbetet inom verksamheten. De långsiktiga effekterna blir en bättre arbetsmiljö, kompetensutveckling för medarbetarna, minskad sårbarhet vid bemanningsplanering samt kortare väntetider för stockholmare vilket innebär en effektiviserad administration för staden som helhet.

## Budget 2026

Verksamhetsområde Kontaktcenter budgeterar ett nollresultat i enlighet med självkostnadsprincipen.

Kontaktcenter är helt intäktsfinansierad och påverkas av nya uppdrag som kan tillkomma eller särskilda händelser inom staden som gör att verksamheten behöver hantera fler samtal eller mail. Det är ett hantverk att prognostisera och analysera tidigare ärendeflöden för att lägga framtida bemanning utifrån prognoser. En prognos kan snabbt påverkas av yttre förändringar och förutsättningar.

Verksamheten är flexibel och ska snabbt kunna anpassas till förändrade situationer. Det kan handla om att utföra nya eller utökade uppdrag med kort varsel vilket kräver anpassning av både resurser mot volymer. De ekonomiska förutsättningarna kan under budgetåret snabbt ändras både upp och ned med förändringar i volymer och efterfrågan på tjänsterna. Kontaktcenter fortsätter med att bredda kompetensen hos medarbetarna för att bättre möta förändringar och bli än mer flexibla.

I kommunfullmäktiges budget har förvaltningen ett uppdrag att effektivisera nuvarande obligatoriska tjänster med en målsättning om en effektivisering på 1% för 2026 på verksamhetens basuppdrag. Det ställer krav på att tid läggs på åtgärder för att effektivisera och förenkla processer och ärendehantering.

Kontaktcenter går in i sitt andra år med ny prismodell där verksamheten under det första året kunde se att fler ärenden hanterats än vad som prognostiserats. Utöver det har verksamheten haft kortare ärendehanteringstider för ärenden i telefon vilket bidrar till ökade intäkter och fler hanterade ärenden.

Vi prognostiserar ett ökat inflöde av ärenden som bland annat beror på att målgruppen äldre ökar i staden. Äldre direkt är Kontaktcenters största uppdrag, 44 procent av den tid som medarbetarna lägger på våra uppdrag i telefon handlar om Äldre direkt. Ett par nya uppdrag från Stadsbyggnadskontoret och hyresadministration inleds i början av året vilket också bidrar till att Kontaktcenter kommer hantera fler ärenden.

I Kontaktcenters totala kostnader ingår en utökad kostnadsram om 1,0 mnkr via omfördelning





av budgetmedel från kommunstyrelsen. Omfördelningen avser budget uppdraget till Kontaktcenter Stockholm gällande en väg in för företag 1,0 mnkr.

## Övrigt