

**Handläggare**  
Robin Jägestedt

Telefon: 08-508 11 109

**Till**  
Servicenämnden 2026-02-24

## **Verksamhetsplan 2026 för Verksamhetsstöd**

## Innehållsförteckning

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Inledning .....</b>  | <b>3</b>  |
| KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning .....                              | 5         |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring .....        | 5         |
| KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla .....              | 6         |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd .....              | 6         |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb .....                                      | 7         |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb .....                 | 7         |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden .....                        | 8         |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser .....   | 9         |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt ..... | 9         |
| <b>Redovisning av ekonomi .....</b>   | <b>10</b> |
| Resursanvändning .....  | 10        |
| Budget 2026 .....   | 10        |
| <b>Övrigt .....</b>   | <b>10</b> |



## Inledning

Serviceförvaltningen uppdrag är att ge en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna samt att effektivisera stadens administrativa funktioner. Verksamhetsstöd bidrar till serviceförvaltningens mål och syfte genom att leda, stötta och driva förvaltningens utvecklingsarbete och verkar tvärfunktionellt med både chefer och medarbetare så väl inom den egna avdelningen samt de övriga avdelningarna på serviceförvaltningen.

På avdelningen för verksamhetsstöd finns förvaltningens stödfunktioner inom bland annat ekonomi, styrning och uppföljning, stöd i förändringsledning, informationssäkerhet, dataskydd och GDPR, it och telefoni, hr, nämndadministration, internservice samt objektshantering enligt PM3 för de it-system som serviceförvaltningen ansvarar för. Vissa av stödfunktionerna är samlade i enheten för hr, informationshantering och internservice inom avdelningen. Avdelningen har totalt 29 medarbetare och leds av en avdelningschef och en enhetschef tillika HR-chef.

Avdelningens tjänsteutbud inkluderar både internt stöd inom serviceförvaltningen samt köp och sälj verksamhet gentemot stadens förvaltningar och bolag inom vissa ansvarsområden som tex förvaltning av stadens kontaktcenterplattform, operativ IT administration för vissa av stadens centrala avtal samt stöd i förändringsledning inom lokalprojekt.

Stadens kvalitetsprogram är ett viktigt styrdokument för verksamhetsstöd som sätter ramar för flera av avdelningens ansvarsområden. Verksamhetsstöd stöttar förvaltningens kvalitetsarbete genom att skapa förutsättningar för ständiga förbättringar, starkare internkontroll, minska personberoenden och arbete processorienterat och teambaserat.

Avdelningen stöttar och ansvarar för förvaltningens utveckling av kvalitetsprogrammets strategiska fokusområden och är en aktiv part i implementeringen av programmet genom att uppmuntra och föreslå utvecklingsinitiativ brett i förvaltningen. Avdelningen ansvarar också för att leda flera förvaltningsövergripande projekt samt stöttar och samordnar förvaltningens projektstyrning och digitala projektportfölj.

En stor del av utvecklingsuppdragen inom avdelningen är kopplade till stadens centrala system, stadens kontaktcenterplattform samt serviceförvaltningens egna ärendehanteringssystem. För verksamhetsåret 2026 inkluderas även stadens kommande plattform för säker digital kommunikation.

Inom avdelningen ligger även ansvaret för att styr- och förvaltningsmodell Pm3 tillämpas i förvaltande och utveckling av de system och plattformar förvaltningen har ägandeskap för. Serviceförvaltningen är i en utvecklingsfas avseende Pm3 där avdelningen för verksamhetsstöd ansvarar för utveckling av modellen inom förvaltningen.

Avdelningen kommer under verksamhetsåret 2026 genomföra en organisationsförändring för att fullt ut omhänderta förvaltningens ökade behov inom bland annat uppdraget för informationssäkerhet, GDPR- och dataskydd, då dessa blivit alltmer komplext med anledning av omvärldsläget och nya lagar (NIS2 och CER). Avdelningen har också en ökad efterfrågan på kvalificerad operativt it- och telefoni stöd från stadens förvaltningar och bolag. För att säkra en hållbar utveckling och ett nära ledarskap inom dessa komplexa områdena, som till

del kräver djup domänskunskap, så kommer avdelningen under 2026 inrätta en ny enhet, digital utveckling och informationshantering med en ny enhetschef.

## **Mål**

Avdelningen för verksamhetsstöd ska strategiskt och operativt driva frågor inom sina ansvarsområden för att bidra till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål och servicenämndens mål. Avdelningen ska samordna, utveckla och höja kvaliteten och effektiviteten inom de processer och uppdrag de ansvarar för.

## **Förväntat resultat**

Prioriterade förväntade resultat för avdelningen verksamhetsstöd under 2026 är att:

- Kunderna ska uppleva att de genomgående får ett likartat, konsultativt, sakkunnigt och effektivt stöd från samtliga stödfunktioner inom avdelningen, såväl i befintliga och som i nya som byggs upp.
- Kunderna ska uppleva att de får ett sakkunnigt, tillgängligt, konkret och samlat stöd i de vardagliga processerna samt att deras verksamhet får ett stöd för att identifiera och utveckla förbättringsåtgärder.”

## **Arbetsätt**

Avdelningen tar ansvar för omvärldsbevakning och kompetensutveckling inom respektive ansvarsområde. Avdelningen har ett samarbetsvilligt, prestigelöst och nyfikt förhållningssätt där det är en självklarhet att stödja både serviceförvaltningens verksamheter och övriga verksamheter staden i de uppdrag som åligger avdelningen.

För att nämnden och förvaltningsledningen ska få sakkunnigt och effektivt stöd, relevanta tjänster, underlag för beslut m.m. har verksamhetsstöds medarbetare ett proaktivt och utvecklande förhållningssätt och arbetar utifrån en helhetssyn för serviceförvaltningen och staden.

Avdelningen bidrar till utveckling av förvaltningens verksamheter i ett långsiktigt och strategiskt perspektiv samt direkt genom att göra nytta operativt och taktiskt i verksamheterna.

Avdelningen är flexibla i sitt arbetsätt och tar emot nya uppdrag efter prioritering i förvaltningsledning eller av ansvariga chefer utifrån tillgång till befintliga resurser. Detta kan omfatta såväl att peka ut långsiktiga utvecklingsbehov inom t.ex. strategisk it, projektledning eller bestå i att lösa en utmaning, möta möjligheter och utföra uppdrag efter prioritering av förvaltningsledningen.

## **Uppföljning**

Avdelningschef och enhetschefer följer upp berörda medarbetares resultat kopplat avdelningens övergripande mål och till deras individuella mål löpande samt i medarbetarsamtalet.

Uppföljning av verksamhetsplanen med dess mål, arbetsätt och aktiviteter sker kontinuerligt på avdelningens enhetsmöten och APT samt genom egenvärdering i anslutning till

tertiärrapporterna och verksamhetsberättelsen.

### **Prioriterade aktiviteter för verksamhetsår 2026**

I nästkommande avsnitt redovisas verksamhetsstöds prioriterade fokusaktiviteter för 2026, det vill säga de aktiviteter som planeras utöver löpande linjeverksamhet inom avdelningen.

För 2026 kommer avdelningen arbeta med avdelningsgemensamma aktiviteter som bidrar till, att avdelningens stöd upplevs som samlat, sakkunnigt, konsultativt och tillgängligt för kunderna att nyttja.


I syfte att nå det förväntade resultat kommer avdelningen förutom de aktiviteter som de ansvarar för i servicenämndens verksamhetsplan 2026 ( som går att läsa under respektive KF mål nedan) att fokusera på följande avdelningsgemensamma aktiviteter för året nedan följer några exempel:

- Revidera och harmonisera introduktion/onboarding för chefer/medarbetare på förvaltningen
- Revidera och harmonisera det samlade stödet och information till kunder från respektive funktion.
- Övriga aktiviteter avdelningsgemensamma aktiviteter som anses bidra till att uppnå det förväntade resultatet ovan.

Vidare kommer varje stödfunktion att arbeta med egna framtagna aktiviteter som de vill prioritera inom respektive stödfunktionen under året, detta görs i dialog med sin närmaste chef.

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

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

| Indikator   | Årsmål | KF:s årsmål år 2026 | Periodicitet |
|---|--------|---------------------|--------------|
|  Inköpta förbrukningsartiklar i plast i stadens verksamheter |        | 525 ton             | År           |

## **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 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.




| Aktivitet  | Startdatum | Slutdatum  |
|--|------------|------------|
| 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 |

*Enhetsmål: Avdelningen för verksamhetsstöd bidrar till att effektivisera och utveckla serviceförvaltningens styrning och arbetssätt*

### **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      |

### **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<br>§ | 82     | 82                  | År           |
|  Sjukfrånvaro<br>§            | 5,5 %  | Tas fram av nämnd   | Tertial      |
|  Sjukfrånvaro dag 1-14<br>§   | 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.

| Aktivitet  | Startdatum | Slutdatum  |
|--|------------|------------|
| Utredda 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

| Indikator   | Årsmål | KF:s årsmål år 2026 | Periodicitet |
|---|--------|---------------------|--------------|
|  Andel elektroniska inköp                            |        | 75 %                | År           |
|  Andel prioriterade avtal där uppföljning genomförts |        | 95 %                | År           |

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



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

*Enhetsmål: Avdelningen för verksamhetsstöd bidrar till förvaltningens beredskapsförmåga och fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.*

### **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.

*Enhetsmål: Avdelningen för verksamhetsstöd bidrar genom inköpsprocessen till att motverka ekonomisk och arbetslivsorienterad brottslighet inom stadens verksamheter*

### **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

### Budget 2026

### Övrigt