

**Handläggare**  
Magnus Malmborg  
Telefon: 08-508 11 002**Till**  
Servicenämnden 2026-02-24

## **Verksamhetsplan 2026 för Verksamhetsområde DIT**

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
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: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb .....	7

## Inledning

**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

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.

### Kommentar

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

Verksamhetsområdet digitalisering, it och telefoni (DIT) erbjuder interna konsulttjänster inom projektledning och verksamhetsutveckling, systemutveckling och systemarkitektur samt dataskyddsfrågor.

Under 2026 ser verksamhetsområdet över hur de på bästa sätt stärker och effektiviserar tjänsteutbudet inom projektledning och verksamhetsutveckling. DIT kommer också att definiera och implementera tjänsteutbud, arbetssätt, prisstrategi etc. inom systemutveckling och systemarkitektur samt dataskyddsfrågor.

Enheten webb- och kommunikationsstöd erbjuder interna konsulttjänster inom webbpublicering och kommunikationsproduktion. Tjänsteutbudet omfattar produktion av texter och original för olika format och kanaler, produktion av e-utbildningar, publiceringsansvarig i stadens webborganisation, tillfällig kompetensförstärkning, projektkommunikatör samt tillgänglighetsanpassning av dokument. Uppdraget särskilt publiceringsstöd innefattar att kvalitetssäkra och publicera vissa delar på stadens externa webb, bland annat kalendarier som samlar aktuella händelser och aktiviteter som arrangeras för stockholmarna. Särskilt publiceringsstöd nyttjas av förvaltningarna och finansieras av processägaren på stadsledningskontoret.

Under 2025 genomförs en genomlysning av verksamheten webb- och kommunikationsstöd gällande bland annat tjänsteutbud, arbetssätt, kompetenser, prissättning och samverkan. Under 2026 implementeras slutsatser från genomlysningen.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Enheten webb och kommunikations debiteringsgrad	69%		Tertial
Enheten webb och kommunikations NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	72		Tertial
Verksamhetsområde digitalisering, it och telefonis (DIT) debiteringsgrad	72%		Tertial
Verksamhetsområde digitalisering, it och telefonis (DIT) NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	72		Tertial

**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.

## Kommentar

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

Förvaltningen har både en stor bredd i tjänsteutbudet men även ett djup vad det avser särskilda kompetensområden. För att ge kvalificerad service i rätt tid och utifrån kundernas behov har förvaltningen en ständig utmaning med att dimensionera antalet anställda utifrån kundernas efterfrågade inriktning på kompetens. Inom varje avdelning tillämpas en behovsanpassad bemanning för att anpassa verksamheten utifrån efterfrågan och volym.

Serviceförvaltningens intäkter utgörs av försäljningsintäkter vilka regleras i prislista för serviceförvaltningens tjänster. I beräkningsunderlaget till prislistan 2026 har serviceförvaltningen, i dialog med processägare inom stadsledningskontoret, beräknat priser på obligatoriska bastjänster. Serviceförvaltningen ska enligt regler för ekonomisk förvaltning beräkna priserna utifrån självkostnad. För 2026 års priser har förvaltningen omhändertagit kommunfullmäktiges uppdrag från 2025 att genom effektivisering sänka priserna med en målsättning om 1,0 procent. Under verksamhetsåret kommer förvaltningen att arbeta med prissättning inför 2027 utifrån skrivningen i budget 2026 om att årligen effektivisera nuvarande obligatoriska tjänster med minst 1,0 procent.

I beräkning av priserna 2026 har serviceförvaltningen tillsammans med stadsledningskontoret utarbetat en beräkningsmodell. I beräkningsmodellen ingår bland annat parametrarna förändrade uppdrag, förbättringar i arbetssätt och system, indexuppräknings av personalkostnader samt volymförändringar. Beräkningsmodellen har tillämpats för samtliga verksamhetsområden med obligatoriska tjänster, vilket har säkerställt att beräkningarna för prissänkningar och effektiviseringar har gjorts på samma sätt. Under året kommer modellens parametrar och tillämpning utvärderas och förfinas.

Serviceförvaltningen budgeterar en budget i balans efter resultatöverföringar. För 2026 budgeteras att 5,5 mnkr, inom gällande regelverk, tas i anspråk för att hantera utvecklingskostnader av engångskaraktär som bedöms ge positiva effekter för genomförande av verksamhetens uppdrag att effektivisera stadens administrativa funktioner på sikt. Utvecklingskostnaderna avser projekt för flytt av förvaltningens kontorslokaler (1,0 mnkr) samt genomförande av ny upphandling av ärendehanteringssystem (0,4 mnkr).

Vidare budgeteras 4,1 mnkr nyttas till verksamhetsområde inköp för att kunna hantera kostnader inom centralupphandlingsuppdraget och e-handelsuppdraget där ersättningsnivåerna inte justerats i takt med kostnadsutvecklingen. Den ökade komplexiteten i kravhantering i inköpsprocessen medför längre

upphandlingstider, fler krav att följa upp och ett större behov av stöd vid introduktion av nya medarbetare. Det osäkra omvärldsläget innebär dessutom att avtal kräver mer hantering och att nya upphandlingar ibland måste startas tidigare än planerat, vilket ökar resursåtgången. Förvaltningen vidtar åtgärder för en budget i balans genom ett pågående arbete för att, i samarbete med stadsledningskontoret, prioritera upphandling och förvaltning av centrala avtal. Varje avtalsområde ska klassificeras enligt Krajlics matris för att möjliggöra en balanserad avvägning mellan krav som framkommit i behovs-, risk- och marknadsanalyser och den budget som gäller för respektive upphandling. Genom väl genomtänkta prioriteringar är målet att uppnå en budget i balans kommande år.

I syfte att utveckla prissättningen för att öka transparens och möjliggörande av fortsatta effektiviseringsvinster med bibehållen kvalitet gör serviceförvaltningen kontinuerligt genomlysning av prismodellerna. Under 2026 kommer den nya fastprismodellen för verksamhetsområde lön och pension att implementeras. Prismodellens beräkningsgrunder och effekter kommer följas noga i den ekonomiska uppföljningen under året.

**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.

### **Kommentar**

#### **Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni**

Verksamhetsområdet digitalisering, it och telefoni (DIT) erbjuder interna konsulttjänster inom projektledning och verksamhetsutveckling, systemutveckling och systemarkitektur, dataskyddsfrågor samt inom webbpublicering och kommunikationsproduktion via enheten för webb- och

kommunikationsstöd (WoK).

Under 2026 ser verksamhetsområdet över hur tjänsteutbudet kan stärkas och effektiviseras inom projektledning och verksamhetsutveckling, dels genom utvärdering och dialog med uppdragsgivare, dels genom nyanställningar. För funktionerna systemutveckling och systemarkitektur samt dataskyddsfrågor, som båda startade upp under 2025, kommer exempelvis tjänsteutbud, arbetssätt och prismodell att ses över kommande år. För webb-och kommunikationsstöd ska aktiviteter från genomlysning av verksamheten som genomförts under det fjärde kvartalet 2025 implementeras. Vidare ska arbetssättet för uppdraget särskilt publiceringsstöd utvecklas i samverkan med processägaren, detta i syfte att effektivisera processen. Behovet av operativt stöd hos förvaltningar och bolag ses kontinuerligt över. I de fall det ännu inte är konstaterat om behovet är tillräckligt för att utöka antalet medarbetare inom DIT tas externa konsulter in och leds av verksamhetsområdet.

Under 2026 implementeras ett kompetensutvecklingsprogram som inkluderar det kollegiala lärandet. Dessutom görs en översyn för att identifiera effektiviseringar samt vidareutveckla samarbetet mellan verksamhetsområden inom förvaltningen. Dessa steg tas för att säkerställa att verksamhetsområde DIT tillhandahåller rätt kompetens samt har ett relevant och kvalitativt tjänsteutbud där ett av målen är utveckling och effektivisering av stadens administrativa funktioner.

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

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.

**Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni**

Under 2026 implementeras ett kompetensutvecklingsprogram som inkluderar det kollegiala lärandet. Dessutom görs en översyn för att identifiera effektiviseringar samt för att vidareutveckla samarbetet mellan verksamhetsområden inom förvaltningen. Dessa steg tas för att säkerställa att verksamhetsområde DIT tillhandahåller rätt kompetens samt har ett relevant och kvalitativt tjänsteutbud där ett av målen är utveckling och effektivisering av stadens administrativa funktioner.

Enheten webb- och kommunikationsstöd inom verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni arbetar systematiskt med kollegialt lärande där medarbetare med spetskompetens inom särskilda områden genomför interna utbildningar för att höja kunskapsnivån i gruppen. Inom enheten fortsätter under året också arbetet med att etablera metoden After Action Review som rutin efter genomförda uppdrag i lärande syfte. I den genomlysning som genomförts under hösten 2025 har medarbetarna perspektiv tagits tillvara i intervjuer och workshoppar. Rapporten från projektet presenteras under januari och kommer att utgöra en viktig utgångspunkt för utvecklingsaktiviteter under verksamhetsåret.