



**Handläggare**

Liselothé Engelgren  
Telefon: 08-508 11 888

**Till**

Serviceenämnden 2026-02-24

## **Verksamhetsplan 2026 för Verksamhetsområde inköp**

## 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 mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar .....	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3 Stockholm ska vara en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar .....	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarens hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer .....	9
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla .....	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd .....	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb .....	17
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 .....	19
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser .....	22
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt .....	23
<b>Redovisning av ekonomi .....</b>	<b>24</b>
Resursanvändning .....	24
Budget 2026 .....	24
<b>Övrigt .....</b>	<b>25</b>

## 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 syftar till att bidra till att uppfylla fullmäktiges vision om en stad för alla.

I denna verksamhetsplan (EVP) för verksamhetsområde inköp, har verksamhetsområdet formulerat mål, indikatorer och aktiviteter för att bidra till nämndens måluppfyllelse.

Verksamhetsplanen har tagits fram av ledningsgruppen för verksamhetsområdet. Planen har kommunicerats på arbetsplatsträffar och beslutats av förvaltningschefen. Planen har anmälts för kännedom till servicenämnden och kommer att följas upp kontinuerligt under verksamhetsåret.

### **Servicenämndens uppdrag**

Servicenämnden ska inom ramen för sitt uppdrag arbeta med att effektivisera stadens administrativa funktioner. Servicenämnden ska säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Finansiering och prissättning av servicenämndens tjänster ska utvecklas för att möjliggöra fortsatta effektiviseringsvinster med bibehållen kvalitet. Ökad transparens i prissättning och fokus på uppföljning av administrativa kostnader möjliggör långsiktig effektivisering.

Utveckling av stadens upphandlingsverksamhet ska prioriteras och upphandlingarna ska användas som ett medel att driva utvecklingen i en jämlik, rättvis och ekologiskt hållbar riktning. Uppföljning av ingångna avtal är en viktig del av detta arbete. Staden ska i ökad utsträckning ställa krav på viktiga kvalitetsmått som utbildningsnivå, bemanning och yrkesmässig förmåga att leverera det staden beställt. Ökad möjlighet att ställa sociala krav och arbetsrättsliga kontraktsvillkor i nivå med svenska kollektivavtal är en viktig del i utvecklingen av stadens arbete med offentlig upphandling. I princip ska staden ställa samma höga krav på upphandlad verksamhet som på verksamhet som drivs i egen regi avseende såväl ekonomisk och social hållbarhet som klimatambitioner. Servicenämnden ska vara övriga nämnder och bolag behjälplig i att uppnå detta mål. Servicenämnden ska bidra till ökad samordning inom stadens inköpsverksamhet genom att initiera och erbjuda stöd till nämnder och bolag vid genomförande av centrala och gemensamma upphandlingar.

Kommunstyrelsens strategiska råd för verksamhet inom servicenämnden bereder frågor kring uppdrag och inriktning, som ligger till grund för nämndens arbete inom samtliga verksamhetsområden.

### **Verksamhetsområde inköps ansvarsområden enligt budget 2026**

Inköp ansvarar för följande i budget angivna uppgifter för nämnden:

- genomförande av centrala och gemensamma upphandlingar inklusive avtalsförvaltning

- stöd vid upphandlingar och avtalsförvaltning för nämnder och bolag
- användarstöd och administration i inköpssystemet
- inköpssupport
- kommunkoncernens handel av el i enlighet med elhandelspolicyn
- samordningsstöd av kommunkoncernens arbete med beredskapslager
- drift av centralt beredskapslager
- leda och samordna arbetet med hållbara offentliga måltider

## Organisation

Verksamhetsområde inköp leds av en verksamhetschef och är för närvarande organiserad i fyra enheter som leds av enhetschefer:

- verksamhetsstöd inköp
- fastighetsnära inköp (anläggningsmaterial, avfall och sanering, lokal och fm, drift och underhåll, bygg och anläggning, tekniska konsulter)
- tjänsteinköp (externa tjänster, it och kommunikation, hr, kommunikation, resa och konferens, logistik, maskiner och fordon)
- varuinköp (förbrukningsmaterial, litteratur, måltider och livsmedel, vård och omsorg)

I de kategoriindelade enheterna arbetar administratörer, avtalsförvaltare, kategoriledare, systemadministratörer samt upphandlare. I verksamhetsstöd inköp samlas kompetenser som arbetar över hela verksamhetsområdet och över hela staden, handläggare support, hållbarhet, jurister, metod- och analysstöd, projektledare, systemförvaltare samt verksamhetsutvecklare. Inköp har även ansvar för säkerhet och beredskap, i form av säkerhetssamordnare för hela förvaltningen, sektorsansvar livsmedelsförsörjning och dricksvatten samt ansvar för stadens beredskapslager.

Verksamhetsområdets ledning och medarbetare arbetar utifrån förvaltningens gemensamma vision, verksamhetsidé och värdegrund som genomsyras av kompetens, öppenhet, respekt och ansvar. Inköps vision är att vara stadens självklara inköbspartner - med kundernas behov för stadens bästa. Inköp ska vara förstahandsvalet vid inköpsstöd och bidra till att öka samordningen av inköp i staden. Det ska vara enkelt att komma i kontakt med verksamheten och en väg in eftersträvas.

## Sammanfattning

Utveckling av stadens inköpsprocess är prioriterat och upphandlingarna ska användas som ett medel i att driva utvecklingen i en jämlik, rättvis och ekologiskt hållbar riktning. Uppföljning av ingångna avtal är en viktig del i detta arbete. Samma höga krav ska ställas på upphandlad verksamhet som på verksamhet som drivs i egen regi. Förvaltningen ska fortsatt rikta särskild uppmärksamhet på att motverka brottslig verksamhet kopplad till upphandlad verksamhet.

Med en ny organisationsstruktur inom verksamhetsområdet stärks kompetensen för att ytterligare kunna stötta stadens nämnder och bolagsstyrelser i deras inköpsarbete. Verksamheten tillhandahåller utbildning, support och stöd inom inköp och upphandling samt förstärker arbetet med avtalsförvaltning. Verksamheten ansvarar även för kommunkoncernens inköpskategorier för livsmedel och måltider, elkraft och inredning samt stöttar med metodstöd

och inköpsanalys för utveckling av stadens kategoriarbete. Förvaltningen bidrar till ökad samordning inom stadens inköpsverksamhet avseende upphandling och avtalsuppföljning.



Ökad möjlighet att ställa sociala krav och arbetsrättsliga kontraktsvillkor i nivå med svenska kollektivavtal är en viktig del i utvecklingen av arbetet med upphandling.

Verksamhetens insatser förväntas resultera i att upphandlade tjänster och varor uppfyller såväl ekonomisk och social hållbarhet som klimatambitioner. Staden ska även ha möjlighet att nå sina mål om ekologiska måltider och livsmedel samt mål om en lägre klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider. Verksamhetsområdet bidrar till ökad cirkularitet genom att krav ställs på hållbar design samt möjlighet till återbruk eller återtillverkning av de produkter och varor som köps in där så är lämpligt och möjligt.

I samtliga centralupphandlingar, men även upphandlingar där verksamheten stöttar andra upphandlande nämnder och bolag, ska miljö- och klimatkrav inkluderas i inköpsprocessen. Fossila bränslen ska fasas ut i upphandlingar med särskilt fokus på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner samt andelen plastprodukter och plastförpackningar i sortimenten ska minska.

## 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
 Andel upphandlingar som bidrar till cirkularitet	30 %	Tas fram av nämnd/styrelse	År
 Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel	1,5 kg CO <sub>2</sub> per kg livsmedel	1,5 kg CO <sub>2</sub> per kg livsmedel	År

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till en hållbar utveckling som främjar klimat och miljö

#### Beskrivning

Målet om att Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring bidrar särskilt till Agenda 2030:s globala mål nummer 7 Hållbar energi för alla, nummer 12 Hållbar konsumtion och produktion samt nummer 13 Bekämpa klimatförändringarna.

Kompetens inom miljö- och klimatområdet säkerställs via servicenämndens hållbarhetsfunktion som kan bidra med att säkerställa såväl hållbarhetskrav som sociala krav i samband med upphandlingar.

**Förväntat resultat**

Stadens verksamheter ges genom inköpsprocessen goda förutsättningar att bidra till en rättvis klimatomställning och minskade utsläpp.

*Enhetsmål: Verksamhetsområde inköp bidrar till en hållbar utveckling som främjar klimat och miljö*

**Förväntat resultat**


Stadens verksamheter ges genom inköpsprocessen goda förutsättningar att bidra till en rättvis klimatomställning och minskade utsläpp.

**Kommentar**

Verksamhetsområde inköp bidrar till att Stockholm ska bli klimatpositivt, bland annat genom att miljöprogrammet och dess tillhörande handlingsplaner följs vid upphandlingar av varor och tjänster. Verksamheten ställer krav vid upphandlingar gällande exempelvis transporter, entreprenader och arbetsmaskiner samt på effektiva leveranser, vilket bidrar till kommunfullmäktiges mål om att successivt fasa ut fossila bränslen, minska utsläppen samt till att öka framkomligheten i staden. Genom att upphandlingskrav utformas så att produkter som erbjuds i stadens inköpssystem ska vara fria från svårnedbrytbara kemikalier såsom PFAS, ftalater och bisfenoler och genom att ställa krav i enlighet med stadens handlingsplan för plast och minskning av mikroplaster, bidrar nämnden till att förbättra stockholmarnas hälsa.

Verksamhetens hållbarhetsfunktion fyller en viktig roll i att säkerställa krav i enlighet med miljöprogrammet och tillhörande handlingsplaner. Vidare arbetar verksamheten nära andra expertfunktioner i staden bland annat i syfte att utveckla dialog med marknaden gällande transporter.

**KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar**

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
 Andel inköpta ekologiska livsmedel i kronor	70 %	70 %	År

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till ökad biologisk mångfald i skogar, jordbrukslandskap och hav

**Beskrivning**

Genom att låta stadens matstrategi vara styrande vid upphandling av livsmedel och måltider, samt använda Världsnaturfondens (WWF) konsumentguider för kött och fisk, får stadens verksamheter goda förutsättningar att bidra till att skydda biologisk mångfald i skogar, jordbrukslandskap och hav.

**Förväntat resultat**

Stadens verksamheter ges goda förutsättningar att bidra till att skydda biologisk mångfald i skogar, jordbrukslandskap och hav.

*Enhetsmål: Verksamhetsområde inköp bidrar till ökad biologisk mångfald i skogar, jordbrukslandskap och hav*

**Förväntat resultat**

Stadens verksamheter ges goda förutsättningar att bidra till att skydda biologisk mångfald i skogar, jordbrukslandskap och hav.

**Kommentar**

Verksamhetsområde inköp verkar för att stärka stadens biologiska mångfald genom att ställa relevanta krav vid upphandlingar. Maten som serveras inom stadens verksamheter ska i högre grad vara ekologisk, växtbaserad, lokalproducerad och anpassad efter säsong.

Verksamhetsområde inköp bidrar till detta mål genom att, inom ramen för de centrala livsmedelsavtalen, arbeta för en fortsatt utveckling av utbudet av ekologiska livsmedel, livsmedel med lägre klimatpåverkan samt produkter som uppfyller svenska krav på djurskydd och begränsad antibiotikaanvändning. Avtalen utgår från stadens matstrategi och tar hänsyn till Världsnaturfondens (WWF) konsumentguider för kött och fisk.

Inköp kommer att fortsätta att vidareutveckla metoder och arbetssätt för att främja upphandling av mer närproducerad, växtbaserad, ekologisk och säsonganpassad mat.

Inköp har fått i uppdrag att i samarbete med kommunstyrelsen under 2026 etablera en modell för samordning av hållbara offentliga måltider samt en funktion för operativt stöd i arbetet med mat. Uppdraget utgår från stadens nya matprogram. Modellen syftar till att samordna stadens nämnder i arbetet med hållbara offentliga måltider samt att utveckla metod och arbetssätt för upphandling av mat och måltider i syfte att främja mer närproducerad, växtbaserad, ekologisk och säsongsbaserad mat. Verksamheten ska även arbeta för att sprida goda exempel och metoder från de verksamheter som går före och når målen om minskad klimatbelastning och ekologisk mat. Genom funktionen ska nämnden stödja övriga nämnder med kunskap om inköp och upphandling för att kunna ställa relevanta krav på och köpa in livsmedel som är hållbara, ekologiska, har hög kvalitet och, om möjligt, är närproducerade.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Etablera en modell för samordning av hållbara offentliga måltider	2026-01-01	2026-12-31

**KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3 Stockholm ska vara en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar**

Nämndmål: Servicenämnden arbetar utifrån stadens miljöprogram med fokus på miljöanpassade transporter samt optimering av leveranser

**Beskrivning**

Servicenämnden bidrar till en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar genom att ställa höga krav på miljöanpassning av transporter och fordon samt optimering av leveranser.

**Förväntat resultat**

Användningen av fossila bränslen i stadens upphandlade transporter minskar och framkomligheten ökar.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Öka antalet upphandlingar med krav på fossilfrihet i de varuleveranser som går till stadens verksamheter			År

*Enhetsmål: Verksamhetsområde inköp arbetar utifrån stadens miljöprogram med fokus på miljöanpassade transporter samt optimering av leveranser*

**Förväntat resultat**

Användningen av fossila bränslen i stadens upphandlade transporter minskar och framkomligheten ökar.

**Kommentar**

Hållbarhetsfunktionen inom verksamhetsområdet har en central roll i att säkerställa att väl avvägda miljö- och klimatkrav formuleras i de upphandlingar där verksamhetsområdet har möjlighet att påverka. Ett nära samarbete med miljö- och hälsoskyddsnämnden och deras etablerade expertfunktioner är etablerat. Genom att ställa krav i enlighet med klimathandlingsplanen på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner bidrar verksamhetsområdet till att fossila bränslen successivt kan fasas ut i stadens verksamheter. Krav på effektiva leveranser, och där det är möjligt även transporter med cykel eller leverans utanför normal arbetstid, bidrar dessutom till förbättrad framkomlighet i staden.



**KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarnas hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer**

Nämndmål: Servicenämndens inköpsprocess främjar stadens långsiktiga mål för att uppnå rena och giftfria miljöer

**Beskrivning**

Servicenämndens hållbarhetsfunktion stöttar och vägleder verksamheten så att upphandling och avtalsförvaltning sker utifrån miljömässig hållbarhet.

**Förväntat resultat**

Stadens verksamheter ges goda förutsättningar att skapa rena och giftfria miljöer.

*Enhetsmål: Verksamhetsområde Inköp främjar stadens långsiktiga mål för att uppnå rena och giftfria miljöer*

**Förväntat resultat**

Stadens verksamheter ges goda förutsättningar att skapa rena och giftfria miljöer

**Kommentar**

Hållbarhetsfunktionen inom verksamhetsområdet säkerställer att upphandlingskrav utformas i linje med stadens miljöprogram och tillhörande handlingsplaner. Genom detta bidrar verksamhetsområdet till att de produkter som erbjuds i stadens inköpssystem ska vara fria från svårnedbrytbara kemikalier såsom PFAS, ftalater och bisfenoler. Utfasningen av dessa produkter har skett genom nära dialog med leverantörer och ett gediget uppföljningsarbete, där målet är att på sikt helt fasa ut dessa ämnen.

Genom att ställa krav i enlighet med stadens handlingsplan för plast och minskning av mikroplaster bidrar nämnden även till att förbättra stockholmarnas hälsa.

Verksamhetsområdet kommer arbeta vidare för att förtydliga befintlig kravställning för miljöanpassade däck, i syfte att minska användningen av dubbdäck. Minskning av användning av dubbdäck bidrar till att minska slitage på vägbanor vilket i sin tur minskar behovet av vägunderhåll och leder också till färre partiklar i luften.

**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**

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.

**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.

Verksamhetsområde inköp tillhandahåller högkvalitativa tjänster inom upphandling, avtalsförvaltning och anslutningar till inköpssystemet. Vidare bidrar verksamheten till ökad kompetens genom att erbjuda utbildningar inom området.

### **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**

Verksamhetsområde inköp tillhandahåller högkvalitativa tjänster inom upphandling, avtalsförvaltning och anslutning av avtal till inköpssystemet. Vidare bidrar verksamheten till ökad kompetens inom inköpsområdet genom att erbjuda utbildningar inom området samt genom att erbjuda metod- och analysstöd till verksamheter som etablerar ett kategoribaserat arbetssätt.

Verksamhetsområdet kan stötta i hela inköpsprocessen, allt ifrån enstaka avgränsade delar i en upphandling, till att hjälpa förvaltningar och bolag att genomföra hela upphandlingen. Vidare kan verksamhetsområdet stötta i hela avtalsprocessen, från att avtal tecknas, uppföljning av avtalet enligt överenskommen avtalsförvaltningsplan och fram till att avtalet löper ut. Avtalsförvaltningsplan tas med fördel fram redan under upphandlingsprocessen för att säkerställa hur avtalsvillkoren ska följas upp. När ett avtal är tecknat kan verksamheten stötta i att ansluta både lokalt upphandlade avtal och samordnade, gemensamma avtal samt att administrera prisförändringar och avtalsförändringar i stadens inköpssystem Agresso inköp.

Verksamhetsområdet kan också tillhandahålla system- och processtöd i stadens upphandlingssystem och avtalskatalog, Kommers, vid förvaltningars egna upphandlingar och

avtal. Vidare erbjuds ett brett utbud av schemalagda men även skräddarsydda utbildningar inom inköp, i syfte att höja stadens beställarkompetens och för att hjälpa stadens förvaltningar att nå sina inköpsmål.

Verksamhetsområdet är engagerade inom stadens övergripande kategoriarbete, men kan även stötta med metod- och analysstöd inom förvaltningars och bolags lokala kategoriarbete.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Verksamhetsområde inköps debiteringsgrad	77 %		Tertial
Verksamhetsområde inköps NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	60 NPS		Tertial

**Enhetsmål:** *Fastighetsnära inköp erbjuder konkurrenskraftiga tjänster*

### Förväntat resultat

Fastighetsnära inköp kan stötta kunder med att genomföra upphandlingar, ta hand om avtalsförvaltning av ingångna avtal och ansluta avtal till stadens inköpssystem och bidrar därmed till att öka stadens proaktiva och strukturerade inköpsarbete.

### Arbetssätt

Genom ökad kommunikation kring vilka uppdrag enheten kan erbjuda ökar möjligheten till att nå mål om faktureringsgrad.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Fastighetsnära inköp har nöjda kunder	60 NPS		Tertial
Fastighetsnära inköps debiteringsgrad	77 %		Tertial
Fastighetsnära inköps faktureringsgrad	28 %		Tertial

**Enhetsmål:** *Tjänsteinköp erbjuder konkurrenskraftiga tjänster*

### Förväntat resultat

Tjänsteinköp kan stötta kunder med att genomföra upphandlingar, ta hand om avtalsförvaltning av ingångna avtal och ansluta avtal till stadens inköpssystem och bidrar därmed till att öka stadens proaktiva och strukturerade inköpsarbete.

### Arbetssätt

Genom ökad kommunikation kring vilka uppdrag enheten kan erbjuda ökar möjligheten till att nå mål om faktureringsgrad.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Tjänsteinköp har nöjda kunder	60 NPS		Tertial
Tjänsteinköps debiteringsgrad	78 %		Tertial
Tjänsteinköps faktureringsgrad	33 %		Tertial

*Enhetsmål: Varuinköp erbjuder konkurrenskraftiga tjänster*

### Förväntat resultat

Varuinköp kan stötta kunder med att genomföra upphandlingar, ta hand om avtalsförvaltning av ingångna avtal och ansluta avtal till stadens inköpssystem och bidrar därmed till att öka stadens proaktiva och strukturerade inköpsarbete.

### Arbetssätt

Genom ökad kommunikation kring vilka uppdrag enheten kan erbjuda ökar möjligheten till att nå mål om faktureringsgrad.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Varuinköp har nöjda kunder	60 NPS		Tertial
Varuinköps debiteringsgrad	79 %		Tertial
Varuinköps faktureringsgrad	27 %		Tertial

*Enhetsmål: Verksamhetsområde inköp erbjuder kvalitativa utbildningar*

### Förväntat resultat

Verksamhetsområde inköp kan stötta kunder genom att erbjuda utbildningar inom inköp, både schemalagda och skräddarsydda efter behov.

### Arbetssätt

Genom ökad kommunikation kring vilka utbildningar verksamhetsområdet kan erbjuda ökar möjligheten till att genomföra utbildningar i staden och stärka stadens inköpskompetens.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Verksamhetsområde inköp har nöjda deltagare efter genomförda inköpsutbildningar i stadens inköpssystem	60 NPS		Tertial
Verksamhetsområde inköp har nöjda deltagare efter genomförda skräddarsydda utbildningar i stadens inköpsystem	60 NPS		Tertial

*Enhetsmål: Verksamhetsområde inköp har en likartad process för att hantera förfrågningar av de tjänster som erbjuds*

### Förväntat resultat

Verksamhetsområde inköp ska implementera en gemensam process för att hantera förfrågningar av de tjänster som erbjuds samt dokumentera överenskommelser om uppdrag på samma sätt oavsett vilken tjänst som efterfrågas.

### Kommentar

Projekt En väg in för alla förfrågningar ska implementeras och startas under året. Det skapar en tydlighet om vart förfrågningar kan ställas och de kommer att tas omhand av verksamhetsområdets projektkontor. Projektkontoret säkerställer att överenskommelser tecknas för alla uppdrag och att uppföljning sker för varje enskilt utfört uppdrag.

*Enhetsmål: Verksamhetsstöd inköp bidrar till att konkurrenskraftiga tjänster kan erbjudas.*

### Förväntat resultat

Verksamhetsstöd inköp stöttar övriga enheter med specialistkompetens samt inköpssupport. Enheten bidrar även med konkurrenskraftiga tjänster för att öka stadens proaktiva och strukturerade inköpsarbete.

### Arbetssätt

Genom ökad kommunikation kring vilka uppdrag enheten kan erbjuda ökar möjligheten till att nå mål om faktureringsgrad.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Verksamhetsstöd inköp har nöjda kunder som kontaktar inköpssupporten	90 NKI		Tertial
Verksamhetsstöd inköps debiteringsgrad	71 %		Tertial
Verksamhetsstöd inköps faktureringsgrad	15 %		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.

4,1 mnkr budgeteras för 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.

Verksamhetsområdet 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.

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:** *Inköpssupporten arbetar för en effektiv ärendehantering och optimerad bemanning*

### Förväntat resultat

Servicenivån för inköpssupporten och andelen samtal som besvaras av inköpssupporten ska vara hög

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Andel besvarade samtal hos inköpssupporten	93 %		Tertial
Andel besvarade samtal som besvaras av inköpssupporten inom en minut	90 %		Tertial

**Enhetsmål:** *Verksamhetsområde inköp bedriver en effektiv verksamhet*

### Förväntat resultat

Verksamhetsområde inköps 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 inköp stöttar stadens förvaltningar och bolag att genomföra upphandlingar, stötta vid avtalsförvaltning, anslutning av avtal till stadens inköpssystem samt erbjuder inköpsutbildningar.

Verksamhetens uppdrag har vuxit över tid och för att skapa förutsättningar för en mer effektiv organisation har en omorganisation genomförts i slutet av 2025. Effekterna av omorganisation förväntas börja uppnås under 2026. Det ska skapa förutsättningar för att erbjuda stöd för ökad samverkan mellan stadsdelsförvaltningarnas inköpsverksamheter. Den nya organiseringen ska även stärka den gemensamma kompetensen och minska sårbarheten som delvis upplevts. I den nya organisationen behöver arbetssätt och processer genomlysas och trimmas utifrån ny struktur. Verksamhetsområdets samarbetsmodell har setts över och kommer färdigställas och implementeras. Ett projekt pågår för att utreda hur verksamheten kan planeras på ett annat sätt. I utredningen ingår att undersöka hur informationen i Kommers kan användas som grunddata.




Verksamheten ska, tillsammans med stadsledningskontoret, fortsätta att utveckla

kategoribaserad inköpsstyrning, gemensamma processer samt systemstöd för upphandling, avtalshantering och inköpsanalys. Ytterligare etablering av inköpskategorier utreds löpande.

Centrala och gemensamma avtal som verksamheten ansvarar för att upphandla, ansluts i tid till avtalsstart för att underlätta för stadens beställare att kunna göra beställningar i stadens inköpssystem när avtalet startar.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Centrala och gemensamma avtal ansluts till avtalsstart	85 %		År

## 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

Nämndmål: Servicenämnden säkerställer att kravställning i inköpsprocessen sker utifrån ekonomisk och social hållbarhet

### Beskrivning

Verksamhetsområde inköp har stöd av hållbarhetsfunktionen i att ställa ändamålsenliga krav och säkerställa efterlevnad av avtal.

Verksamhetsområde inköp har en etablerad dialog med arbetsmarknadsförvaltningen om att utveckla de sociala klausulerna.

### Förväntat resultat

Genom sociala klausuler och sysselsättningskrav tillgängliggörs arbetstillfällen, praktikplatser med mera via stadens upphandlade leverantörer.

### Kommentar

Verksamhetsområde inköp har en viktig och central roll i stadens inköpsorganisation. Under 2025 förstärktes hållbarhetsfunktionen med kompetens inom social hänsyn. Genom att denna kompetens har tillförts kommer verksamheten att kunna säkra att arbetet inom ramen för stadens inköpsprocesser sker utifrån ekologisk, ekonomisk och social hållbarhet. Genom sociala klausuler eller sysselsättningskrav tillgängliggörs arbetstillfällen, praktikplatser med



mera via stadens upphandlade leverantörer som bidrar till en inkluderande arbetsmarknad. Förvaltningen följer de riktlinjer som tas fram hos arbetsmarknadsförvaltningens enhet för arbetsgivarsamverkan.

*Enhetsmål: Verksamhetsområde inköp ska erbjuda praktikplatser för att bidra till långsiktig kompetensförsörjning*

### Förväntat resultat




Att tillhandahålla praktikplatser bidrar till en långsiktig kompetensförsörjning samt kan väcka studenters intresse för att arbeta med inköp inom staden.

### Arbetsätt

Tillhandahålla praktikplatser till studenter på yrkeshögskoleutbildningar.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Tillhandahållna praktikplatser för yrkesutbildning	2 st		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	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.

## 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	90 %	75 %	År
 Andel prioriterade avtal där uppföljning genomförts	95 %	95 %	År
 Andel upphandlingar som innehåller krav på arbetsrättsliga villkor	50 %	Tas fram av nämnd/styrelse	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Kommunstyrelsen ska i samråd med servicenämnden utreda en möjlig organisation med uppdrag att stärka stadens förmåga att i egen regi tillhandahålla tjänster som motverkar välfärdsbrott och bidrar till stärkt beredskap och rådighet	2026-01-01	2026-06-30

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
Säkerställa säkerhet i leveranskedjan för att stärka upphandlare och avtalsförvaltare i arbetet med uppföljning av informationssäkerhetskrav	2026-01-01	2026-12-31

*Enhetsmål: Verksamhetsområde inköp genomför systematisk, enhetlig och kundfokuserad avtalsförvaltning*

### Förväntat resultat

Avtalsförvaltare har en definierad förvaltningsplan för alla (100 %) av avtal som verksamheten förvaltar.

### Arbetssätt

Verksamheten fortsätter att kontinuerligt effektivisera det löpande arbetet genom att definiera gemensamma rutiner mallar och metoder.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Andel dokumenterade förvaltningsplaner för avtal som kategorienheterna förvaltar.	100 %		Tertial

*Enhetsmål: Verksamhetsområde inköps tjänster stärker stadens beredskapsförmåga och fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser*

### Förväntat resultat

Om en oönskad händelse inträffar kan verksamheten vidta rätt åtgärder i tillräcklig utsträckning för att minimera konsekvenser, upprätthålla verksamheten och säkerställa en snar återgång till normalläge.

### Arbetssätt

Genom kontinuerliga processer som risk- och sårbarhetsanalyser, kontinuitetsplaner, arbete för informations- och cybersäkerhet skapas en säker och trygg verksamhet. Även genom samordningsansvar för sektor livsmedelsförsörjning och dricksvatten, centralt beredskapslager, övning av kontinuitetsplaner stärks beredskapsförmågan på verksamheten.

### Kommentar

Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden genom kontinuerliga processer som risk- och sårbarhetsanalyser och arbete för informations- och cybersäkerhet. Verksamhetsområde inköp har ett samordningsansvar för sektor livsmedelsförsörjning och dricksvatten och en medarbetare leder arbetet utifrån stadsledningskontorets tillämpningsanvisningar med övriga förvaltningar och bolag, samt tar stöd av expertis inom förvaltningen. Verksamhetsområdet har även ett utökat beredskapsansvar genom deltagande i sektorn för transport.

För att stärka stadens totala beredskap har förvaltningen ansvar för centralt beredskapslager. Uppdraget 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. Detta blir extra prioriterat i och med införandet av NIS2 som träder i kraft 16 januari 2026, vilket tydliggör kravet på riskbaserat arbetssätt i alla verksamheter som omfattas. Serviceförvaltningen har också 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. För att säkerställa god efterlevnad av stadens tillämpningsanvisningar för informationssäkerhet samt för att omhänderta tillkommande uppdrag i och med den nya cybersäkerhetslagen utökar förvaltningen sin kompetens och förmåga i arbetet med informationssäkerhet.

Verksamhetsområde inköp kommer fortsatt säkerställa ändamålsenlig uppföljning av stadens leverantörer och att avtalskrav i upphandlingar efterlevs för att förhindra att välfärdsbrott, organiserad brottslighet och arbetslivskriminalitet äger rum i staden. Verksamheten ska även i samråd med stadsledningskontoret genomföra fördjupad avtalsuppföljning avseende centrala och gemensamma ramavtal utifrån riskprofil. Uppföljningen ska genomföras i nära samarbete med berörda nämnder och bolagsstyrelser. I samråd med stadsledningskontoret ska verksamheten utveckla tjänster för avtalsuppföljning inom förvaltningar och bolag. Inköp kommer under året utveckla arbetet med den rapporteringstjänst som är upprättad inom inköpssupporten.

Verksamhetsområde inköp arbetar med att ansluta många av stadens avtal till stadens inköpssystem, för att öka e-handel med stadens leverantörer. Genom att erbjuda kvalitativa utbildningar inom inköp och att stärka inköpssupporten höjs stadens inköpskompetens. Det leder bland annat till att andelen elektroniska inköp ökar i staden i syfte att säkerställa att inköp sker av rätt produkter eller tjänster och ifrån rätt leverantör.

Verksamhetsområde inköp 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.

Verksamheten ska i samråd med stadsledningskontoret även bidra till ökad användning av stadens inköpssystem. Under 2026 kommer en genomlysning av e-handelsprocessen att genomföras och en utredning ska genomföras för att titta på om inköpssupportens uppdrag även kan komma att omfatta första linjens support för stadens upphandlings- och avtalssystem. Verksamheten kommer, efter implementering av stadens inköpssystem för alla bolag, att få en viktig roll i att stötta bolagen med utbildning av beställare och vid anslutning av avtal till inköpssystemet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomföra en övning enligt framtagna kontinuitetsplaner.	2025-01-01	2026-06-30
Ta fram kontinuitetsplan för centralt beredskapslager	2025-01-01	2026-04-30

### **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**

Verksamheten 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.

Verksamhetsområde inköp arbetar med avtalsförvaltning i syfte att upptäcka och motverka välfärdsbrott. Förvaltningen ska även i samråd med stadsledningskontoret genomföra fördjupad avtalsuppföljning avseende centrala och gemensamma ramavtal utifrån riskprofil. Uppföljningen ska genomföras i nära samarbete med berörda nämnder och bolagsstyrelser. I samråd med stadsledningskontoret ska förvaltningen utveckla tjänster för avtalsuppföljning inom förvaltningar och bolag. Förvaltningen kommer under året utveckla arbetet med den rapporteringstjänst som är upprättad inom verksamhetsområde inköp.

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

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**

Verksamhetsområde inköp bidrar till att nå flera av Agenda 2030s mål, som exempelvis minskad klimatpåverkan, samt till att stärka de mänskliga rättigheterna och skapa tillit genom att motverka välfärdsbrott.

Genom att sociala klausuler eller sysselsättningskrav tillgängliggör arbetstillfällen, praktikplatser med mera via stadens upphandlade leverantörer, bidrar verksamhetsområde inköp till en inkluderande arbetsmarknad. För arbetet med och utveckling av de sociala klausulerna har verksamhetsområde inköp en etablerad dialog med bland andra arbetsmarknadsförvaltningen.

Serviceförvaltningen ser möjligheter att skapa goda förutsättningar för minskad klimatpåverkan. Genom att uppfylla kraven i stadens miljöprogram, med tillhörande handlingsplaner, bidrar förvaltningen till de globala målen om hållbar konsumtion och produktion samt att bekämpa klimatförändringarna. Förvaltningen ska genom de centrala ramavtalen ge stadens verksamheter goda förutsättningar att nå sina mål om ekologisk kostproduktion samt giftfri verksamhet. De centrala ramavtalen bidrar även till minskad klimatpåverkan från konsumtionen.

**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

#### 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. Prislstan 2026 för serviceförvaltningens tjänster finns publicerad på stadens intranät.

I de totala kostnaderna ingår även en utökad kostnadsram om 7,5 mnkr via omfördelning av budgetmedel från kommunstyrelsen. Omfördelningen avser drift av beredskapslager 3,0 mnkr, hållbarhetsfunktion 2,5 mnkr, operativt stöd till nämnder och bolag gällande avtalsuppföljning 2,0 mnkr.

Belopp i mnkr	Kostnader			Finansiering			
Verksamhet	Verksamhetens kostnader	OH-kostnader	Totala kostnader	Försäljning/intäkt	Ökad kostnadsram	Utvecklingskostnader (resultatfond)	Totalt finansiering
Inköp	67,4	11,2	78,6	67,0	7,5	4,1	78,6

Verksamhetsområde inköp budgeterar ett underskott före resultatöverföringar om 4,1 mnkr. Underskottet beror bland annat på att ersättningsnivåerna för centralupphandlingsuppdraget och e-handelsuppdraget inte justerats i takt med kostnadsutvecklingen samt på planering, uppföljning och prioritering. Årliga uppräknningar om 1 procent för centralupphandling de senaste tre åren har inte kompenserat för ökade kostnader till följd av en växande kravbild och en högre komplexitet i stadens upphandlingar och avtal. Den ökade komplexiteten 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.

Verksamheten 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 ambition som gäller för respektive upphandling. Genom väl genomtänkta prioriteringar är målet att uppnå en budget i balans kommande år.

Verksamhetsområdets uppdrag har vuxit över tid och för att skapa förutsättningar för en mer effektiv organisation har en omorganisation genomförts i slutet av 2025. Effekterna av

omorganisationen förväntas börja uppnås under 2026. Arbetssätt och processer kommer att ses över för att skapa förutsättningar för att öka möjligheterna att erbjuda stöd inom upphandling, avtalsförvaltning och anslutning till stadens inköpssystem till stadens förvaltningar och bolag. Förändringen ska också möjliggöra en förstärkt gemensam kompetens och minska sårbarheten som delvis upplevts.

## Övrigt

### **Systematiskt kvalitetsarbete**

Verksamhetsområde inköps uppdrag har vuxit över tid och för att skapa förutsättningar för en mer effektiv organisation har en omorganisation genomförts i slutet av 2025. Effekterna av omorganisationen förväntas börja uppnås under 2026. Det ska skapa förutsättningar för att erbjuda stöd för ökad samverkan mellan stadsdelsförvaltningarnas inköpsverksamheter. Den nya organiseringen ska även stärka den gemensamma kompetensen och minska sårbarheten som delvis upplevts. Processer och arbetssätt ses över och utvecklas successivt.

### **Kundundersökningar, Nöjd kund index (NKI) och Net Promoter Score (NPS)**

Enligt stadens kvalitetsprogram är en aktiv dialog med stadens målgrupper en viktig grund för att kunna bibehålla och utveckla kvaliteten i verksamheterna. För att kunderna ska kunna vara involverade i förvaltningens utveckling krävs såväl dagliga som strukturerade och systematiska dialoger där de ges möjlighet att bidra utifrån sina olika förutsättningar.

Förvaltningen införde under 2024 undersökningsmetoden NPS, Net Promoter Score, som är ett nyckelmått som bygger på en enda fråga; "Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera tjänsten/service till en vän eller kollega?". Metoden används för de frivilliga tilläggstjänsterna. Resultat från NPS undersökningar används i verksamhetsutvecklingen och kommer fortsätta att följas och förfinas under 2026.

För att skapa en mer harmoniserad uppföljning av de frivilliga tjänsterna har förvaltningen valt att utveckla de transaktionsundersökningar som genomförs efter varje avslutat uppdrag. För de frivilliga tjänsterna innebär det att följa upp hur nöjd kunden är med utförd service eller en såld tjänst. Eftersom det ofta bara är den senaste aktuella interaktionen som mäts ställs ett litet antal frågor kring det enskilda uppdraget. Man mäter helst i direkt samband med, eller kort efter en interaktion har skett, främst för att få god svarsfrekvens men även för att medarbetarna snabbt ska få feedback på sitt agerande.

För förvaltningens bastjänster (lön och pension, ekonomi, kontaktcenter, inköp) används metoden NKI, Nöjd kund index, som är en relationsinriktad kundundersökning utformad för att följa upp hela kundrelationen med frågor om både olika kvalitetsaspekter, övergripande kundnöjdhet samt kundlojalitet. Resultaten används för verksamhetsutveckling och input till kundmöten. Förvaltningen kommer även under 2026 genomföra en kundundersökning för förvaltningens bastjänster och i den ställa de tre NKI-frågorna för att få ett samlat NKI-värde för förvaltningens bastjänster.