

2025-05-15

Handläggare **Till**
Elisabet Wallgren och Malin Hols Servicenämnden
Telefon:

Tertialrapport Tertial 1 2025 för Servicenämnden

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner förslaget till tertialrapport 1 för 2025 med helårsprognos och överlämnar den till kommunstyrelsen.

Servicenämnden

funktionsbrevlada.srv.ils@stockholm.se
start.stockholm

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys	4
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål	6
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 Alla barn och ungdomar ska ges möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid.....	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2 Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan	7
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst.....	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet.....	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv	15
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning.....	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring.....	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar.....	19
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3 Stockholm ska vara en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar.....	20
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarnas hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer	21
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	22
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd.....	22
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb.....	32
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med.....	35
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	35

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden.....	39
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser.....	41
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt	42
Uppföljning av ekonomi.....	45
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget	45
Resultatenheter	49
Investeringar	50
Försäljningar av anläggningstillgångar	50
Verksamhetsprojekt (driftprojekt).....	50
Omslutningsförändringar.....	50
Budgetjusteringar	50
Medel för lokaländamål.....	50
Övrigt	50
Övrigt.....	50

Bilagor

Bilaga 1: Bilaga 1 Blankettset

Sammanfattande analys

Serviceförvaltningen gör bedömningen att servicenämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges tre inriktningsmål under året. I tertialrapport 1 redovisar förvaltningen eventuella avvikelser för verksamhet och ekonomi jämfört med verksamhetsplan och budget.

Förvaltningen har under perioden påbörjat allt arbetet enligt verksamhetsplan 2025.

Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden

Servicenämnden har sex nämndmål som medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden. Förvaltningen gör bedömningen att inriktningsmålet kommer uppfyllas helt under året då samtliga fem mål för verksamhetsområdet samt tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt under året.

Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning

Servicenämnden har fyra nämndmål som medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder till en rättvis klimatomställning. Förvaltningen gör bedömningen att inriktningsmålet kommer att uppfyllas helt under året då tre av fyra mål för verksamhetsområdet och alla nämndmål bedöms uppfyllas helt under året. Förvaltningen ser dock svårigheter att nå kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar och prognostiserar en delvis uppfyllnad för detta mål.

Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla

Servicenämnden har tio nämndmål som medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla. Förvaltningen bedömer att inriktningsmålet kommer att uppfyllas helt under året då samtliga sju mål för verksamhetsområdet och alla nämndmål bedöms uppfyllas helt under året.

Uppföljning av arbete i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv

Kommunfullmäktiges direktiv till samtliga nämnder och bolagsstyrelser tydliggör särskilt prioriterade områden där förvaltningar och bolag behöver utveckla samverkan och gemensamma processer. Att utveckla stadens administrativa funktioner på ett kostnadseffektivt och kvalitativt sätt kräver att ständiga förbättringar och utveckling av processer görs i samverkan mellan serviceförvaltningen, processägare inom stadsledningskontoret och de förvaltningar och bolag som utgör serviceförvaltningens kunder. Servicenämnden arbetar därmed i enlighet med flertalet av kommunfullmäktiges direktiv.

Under perioden har förvaltningen i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv, bland annat genom lokalplanerings tjänster, bidragit till att ge förutsättningar att stävja stadens ökande lokalkostnadsutveckling. Genom att förvaltningar och bolag nyttjar lokalplanerings kompetens i planering och genomförande av lokalprojekt har stadens stärkts i beställarrollen, vilket gynnar en effektiv lokalanvändning gällande både koncern- och livscykelperspektiv och

med en prioritet att hyra lokaler i stadens egna fastigheter.

Verksamhetsområde upphandling och inköp arbetar samordnat inom staden med upphandling och avtalsförvaltning i syfte att upptäcka och motverka välfärdsbrott. Under perioden har arbetet intensifierats genom bland annat förstärkt uppdrag för inköpssupporten.

Inköpssupporten erbjuder nu stöd när medarbetare i förvaltningar och bolag upptäcker något som verkar misstänkt gällande leverantörer och avtal i stadens olika verksamheter.

Inköpssupporten ger vägledning i hur avvikelser bör hanteras och hjälper till att dela information över staden om eventuella oseriösa aktörer och säkerställer att avvikelser följs upp av de som är ansvariga för avtalen.

Serviceförvaltningen bidrar på flera sätt, via bland annat krav i upphandlingar, till att skapa förutsättningar för staden att nå uppsatta klimatmål. Under perioden har förvaltningen även inlett arbetet med att planera för etablering av en återbrukscentral av byggmaterial för stadens verksamheter och i första hand prova att driva verksamheten i egen regi. En projektplan har antagits och personal har anställts för att arbeta med projektet. Det är ett mycket omfattande uppdrag som kräver utredning och planering samt samverkan inom kommunkoncernen.

Under perioden har förvaltningen stärkt sin kompetens för att stödja förvaltningar och bolag i utveckling av digitalisering och dataskydd. Från april erbjuds förvaltningar och bolag stöd inom systemutveckling och systemarkitektur då tre personer med stor erfarenhet av stadens tekniska plattformar och e-tjänster har anställts. Under perioden har även två interna konsulter inom området dataskyddsbud anställts.

Periodens resultat

För 2025 prognostiseras ett underskott om 4,8 mnkr före resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar. Avvikelsen förklaras främst av ett underskott inom avdelningen upphandling och inköp. Avdelningen prognostiserar en försämrad prognos på grund av flera orsaker, bland annat hög personalomsättning och det faktum att denna sammanfaller med ett stort antal pågående centrala upphandlingar. Avdelningen jobbar på flera sätt med att vidta åtgärder och prioritera i uppdraget för en hållbar verksamhet på både kort och lång sikt. Arbetet sker inom förvaltningen samt i samråd med processägare inom stadsledningskontoret.

Serviceförvaltningens helårsprognos påverkas dock positivt av en prognosticerad kompensation avseende förvaltningens merkostnader som uppstått med anledning av bristande leverans från leverantör för stadens kontaktcenterplattform. Då storleken på kompensationen är osäker har förvaltningen utifrån försiktighetsprincipen räknat in cirka 50 procent av kompensationen i årsprognosen.

I budgeten och i prissättningen av förvaltningens tjänster 2025 räknade förvaltningen med en lönerevision om 2,2 procent. Den nu fastställda lönerevisionen uppgår dock till 3,4 procent för 2025, vilket innebär en ökning av lönekostnaderna med cirka 2,5 mnkr. Trots ökade lönekostnader har flera avdelningar inom förvaltningen lyckats anpassa sina kostnader genom olika effektiviseringsåtgärder i syfte att nå en budget i balans.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

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

● Uppfylls helt

Analys

Servicenämnden har sex nämndmål som medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden. Förvaltningen gör bedömningen att inriktningsmålet kommer uppfyllas helt under året då samtliga fem mål för verksamhetsområdet samt tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt under året.

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

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt under 2025. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt.

Kontaktcenter Stockholm har under första tertialet hanterat ett ökat antal ärenden för Kollo och kulturskola, en ökning med cirka 19 procent jämfört med samma period föregående år.

Under årets inledande månader har Kontaktcenter Stockholm ökat sin tillgänglighet och service i form av kortare väntetider för stockholmare att komma fram för att prata med en servicehandläggare. Förbättrade arbetssätt och översyn av arbetsprocesser, breddad kompetens bland medarbetare och call back (återuppringning) är en av förklaringarna till att Kontaktcenter har hanterat fler ärenden under perioden.

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

● Uppfylls helt

Beskrivning

Genom Kontaktcenter Stockholm ges barn, ungdomar och deras vårdnadshavare information och vägledning i en bredd av frågor, 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 barn och ungdomar får kännedom om de möjligheter till en rik fritid som finns att tillgå i staden, bland annat genom kollo och Kulturskolans kurser.

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

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt under 2025. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt.

Kontaktcenter Stockholm har under första tertialet hanterat något färre antal ärenden jämfört med samma period föregående år, ca 2600 färre hanterade ärenden under 2025 jämfört med 2024. En anledning till detta kan bero på minskat elevantal inom både skola och förskola.



Under årets inledande månader har Kontaktcenter Stockholm ökat sin tillgänglighet och service i form av kortare väntetider för stockholmare att komma fram för att prata med servicehandläggare. Förbättrade arbetssätt och översyn av arbetsprocesser, breddad kompetens bland medarbetare och call back (återuppringning) är några förklaringar.

Under en utökad leverantörsuppföljning i januari 2024 upptäckte staden att leverantörens tjänst för kundundersökningar inte uppfyllde stadens informationssäkerhetskrav i tillräcklig utsträckning. Ingen incident hittades i stadens eller leverantörens utredning, men eftersom leverantören bara delvis åtgärdade problemen avbröt staden användningen av tjänsten och vidtog åtgärder gentemot leverantören för att säkerställa att stadens personuppgiftshantering är juridiskt och tekniskt korrekt och säker. Därmed saknas i nuläget verktyg för kundundersökningar i kontaktcenterplattformen, vilket inte möjliggör uppföljning av utfall för första tertialet 2025 på vissa indikatorer.

Ersättningsfunktionalitet beräknas vara på plats för uppföljning i samband med tertialrapport 2 2025. De kortare vänte- och ärendehanteringstider som Kontaktcenter Stockholm har haft under 2024 och inledningen av 2025 antas dock påverka kundnöjdhetsundersökningen positivt eftersom det påverkar hela kontaktupplevelsen. Förvaltningen prognostiserar att indikatorn uppnås för helår 2025.

Verksamhetsområde rekrytering har under tertialen stöttat fem stadsdelsförvaltningar med rekrytering av chefer inom förskolan och en stadsdelsförvaltning med rekrytering av medarbetare. Antalet publicerade annonser inom skola och förskola har under perioden ökat med 9 procent men är fortfarande lägre än 2024. Det är till stor del stadens nya chefsstruktur som skapat rekryteringsbehov på chefsidan. Generellt minskar antalet annonser inom förskola och skola. Dessutom har verksamheten kommit överens med Utbildningsförvaltningen om att under 2025/2026 hålla 25 stycken utbildningar i

kompetensbaserad rekrytering för deras chefer.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samarbete med servicenämnden och utbildningsnämnden förbättra innehållet i stadens tjänst för att hitta och jämföra skolor, så att vårdnadshavare kan ta del av relevanta kvalitetsmått, driftsform och annan information om verksamhetens kvalitet	2025-01-01	2025-12-31	

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

 Uppfylls helt

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 förskolan och skolan.


Kontaktcenters uppdrag om barn och skolfrågor avser att underlätta för barn och deras vårdnadshavare genom information och vägledning vid val av förskola och skola, samt om regelverk och fakturafrågor. Kontaktcenter ger även support till vårdnadshavare gällande Skolplattformen.

Verksamhetsområde rekrytering levererar kvalitetssäkrade och fördomsmedvetna rekryteringar. När verksamhetsområdet är involverat får kandidaterna kontinuerlig återkoppling under processen. Det bidrar till en god kandidatupplevelse och ett gott arbetsgivarvarumärke som i sin tur påverkar kompetensförsörjningen framåt. Det finns möjlighet till strukturerad digital referenstagning där ID-kontroll och bedrägerikontroller görs.

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.

Genom verksamhetsområde rekrytering ges stadens förskolor och skolor möjlighet att nyttja ett kvalitetssäkrat stöd vid rekrytering av chefer och medarbetare som rektorer, biträdande rektorer, förskollärare, barnskötare och lärare.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande barn- och				86	86	86 %		2025

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
skolfrågor ska vara hög och stabil								
<p>Analys</p> <p>Vid en utökad leverantörsuppföljning konstaterades att leverantörens kundundersökningstjänst inte uppfyllde stadens krav på informations säkerhet. Trots att ingen incident identifierades valde staden att avbryta användningen av tjänsten och vidta nödvändiga åtgärder. Detta innebär att verktyg för kundundersökningar för närvarande saknas i kontaktcenterplattformen, vilket försvårar uppföljningen av vissa indikatorer för första tertiet 2025. De förbättrade väntetiderna under tertiet bedöms ha haft en positiv inverkan på kundnöjdheten och prognosen är att årsmålet uppnås.</p>								

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

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt under 2025. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt.

Kontaktcenter Stockholm har under första tertiet hanterat ett ökande antal ärenden för svarsgruppen funktionsnedsättning, en ökning med cirka 20 procent jämfört med samma period föregående år. Tillgänglighet och service i form av kortare vänte- och ärendehanteringstider, breddad kompetens bland medarbetare och call back (återuppringning) är en av förklaringarna till att Kontaktcenter har kunnat hantera fler ärenden under första tertialen.

Under perioden så har planering och framtagande av utbildningsmaterial skapats för svarsgruppen funktionsnedsättning. Utbildningspass kommer att genomföras för fler medarbetare under maj för att säkra god bemanning under semesterperioden.

Inom svarsgruppen överförmyndarfrågor har inflödet varit ungefär detsamma som motsvarande period föregående år. Skillnaden den här perioden är att vänte- och ärendehanteringstider varit kortare, vilket ger en god tillgänglighet för målgruppen. Det beror bland annat på att fler medarbetare har kompetensbreddats till svarsgruppen så att fler kan svara på dessa frågor. Under perioden har planering och framtagande av material till utbildning gjorts, samt att utbildningspass har genomförts för fler medarbetare för att säkra god bemanning under semesterperioden.

Under en utökad leverantörsuppföljning i januari 2024 upptäckte staden att leverantörens tjänst för kundundersökningar inte uppfyllde stadens informations säkerhetskrav i tillräcklig utsträckning. Ingen incident hittades i stadens eller leverantörens utredning, men eftersom leverantören bara delvis åtgärdade problemen avbröt staden användningen av tjänsten och vidtog åtgärder gentemot leverantören för att säkerställa att stadens personuppgiftshantering är juridiskt och tekniskt korrekt och säker. Därmed saknas i nuläget verktyg för kundundersökningar i kontaktcenterplattformen, vilket inte möjliggör uppföljning av utfall för första tertiet 2025 på vissa indikatorer.

Ersättningsfunktionalitet beräknas vara på plats för uppföljning i samband med tertialrapport 2 2025. De kortare vänte- och ärendehanteringstider som Kontaktcenter Stockholm har haft under 2024 och inledningen 2025 antas dock påverka kundnöjdhetsunderökningen positivt eftersom det påverkar hela kontaktupplevelsen. Förvaltningen prognostiserar att indikatorn uppnås för helår 2025.

Lokalplanering stödjer socialförvaltningen i arbetet med uppdraget beställansvar för grupp- och servicebostäder/stödboenden enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och socialtjänstlagen (SoL). Utöver det har lokalplanering flera uppdrag kopplande till inrättandet av nya HVB-hem och lokaler inom verksamhetsområdet.

Verksamhetsområde rekrytering har under perioden stöttat åtta stadsdelsförvaltningar med chefsrekryteringar inom socialtjänsten och tre med rekrytering av medarbetare. Chefsrekryteringarna kan delvis kopplas till arbetet med stadens nya chefsstruktur. Vid detta stöd får cheferna en viktig avlastning och samtliga kandidater får besked i rimlig tid.

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

● Uppfylls helt

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.

Verksamhetsområde rekrytering levererar kvalitetssäkrade och fördomsmedvetna rekryteringar. När verksamhetsområdet är involverade får kandidaterna kontinuerlig återkoppling under processen och det bidrar till en god kandidatupplevelse och ett gott arbetsgivarvarumärke som i sin tur påverkar kompetensförsörjningen positivt framåt. Det finns möjlighet till strukturerad digital referenstagning där ID-kontroll och bedrägerikontroller görs.

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.

Genom verksamhetsområde rekrytering ges stadens socialtjänst möjlighet att nyttja ett kvalitetssäkrat stöd vid rekrytering av chefer och medarbetare.

Genom att nyttja webb- och kommunikationsstöds tjänster gällande tillgänglighetsanpassning av webbpubliceringar säkerställs att information på stadens webbplatser följer kraven på

tillgänglighet till digital offentlig service.

Lokalplanering bistår socialförvaltningen i beställaransvaret för grupp- och servicebostäder/stödboenden enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och socialtjänstlagen (SoL) samt andra lokalprojekt.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande funktionshinderfråg or ska vara hög och stabil					85 %	85 %		2025
Analys Vid en utökad leverantörsuppföljning konstaterades att leverantörens kundundersökningstjänst inte uppfyllde stadens krav på informationssäkerhet. Trots att ingen incident identifierades valde staden att avbryta användningen av tjänsten och vidta nödvändiga åtgärder. Detta innebär att verktyg för kundundersökningar för närvarande saknas i kontaktcenterplattformen, vilket försvårar uppföljningen av vissa indikatorer för förstatertialet 2025. De förbättrade väntetiderna under tertialet bedöms ha haft en positiv inverkan på kundnöjdheten och prognosen är att årsmålet uppnås.								
 Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande överförmyndarfråg or ska vara hög och stabil					73 %	73 %		2025
Analys Vid en utökad leverantörsuppföljning konstaterades att leverantörens kundundersökningstjänst inte uppfyllde stadens krav på informationssäkerhet. Trots att ingen incident identifierades valde staden att avbryta användningen av tjänsten och vidta nödvändiga åtgärder. Detta innebär att verktyg för kundundersökningar för närvarande saknas i kontaktcenterplattformen, vilket försvårar uppföljningen av vissa indikatorer för förstatertialet 2025. De förbättrade väntetiderna under tertialet bedöms ha haft en positiv inverkan på kundnöjdheten och prognosen är att årsmålet uppnås.								

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

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt under 2025. Bedömningen grundas på att de tillhörande nämndmålen bedöms uppfyllas helt.

Servicenämndens aktivitet i samarbete med äldrenämnden och berörda stadsdelsnämnder för förbättrat samarbete och arbetssätt avseende Äldre direkt och stadens medborgarkontakter gällande äldreomsorg har påbörjats och kommer fortsätta under året. Möten med äldrenämnden har genomförts i syfte att i samarbete lägga upp arbetet under året. I aktiviteten ingår att skapa bättre rutiner och uppföljning av arbetet, korta väntetider på telefon samt möjliggöra för enskilda invånare att skyndsamt komma i direkt kontakt med ansvarig

biståndshandläggare.



Kontaktcenter fortsätter utvecklingsarbetet med ökad tillgänglighet och de tidigare långa väntetiderna är nu åtgärdade. Målgruppen äldre och deras anhöriga kommer i kontakt med Kontaktcenter skyndsamt. Kontaktcenter har under 2024 och fortsatt under 2025 breddat kompetensen hos fler medarbetare så att de kan svara på svarsgruppen samt förenklat processer och arbets sätt. Det har lett till kortare ärendehanteringstider samt att invånare kan välja call back (återuppringning) vid de tillfälle en eventuell kö har bildats. Det har lett till ökad tillgänglighet och kortade väntetider. Som resultat av genomfört utvecklingsarbetet har Kontaktcenter under första tertialet hanterat cirka 4000 fler ärenden för svarsgruppen Äldre direkt jämfört med föregående år samma period. Ökad tillgänglighet leder till en ökad service och stöd i frågor som de äldre och deras anhöriga har, vilket bidrar till att Stockholm är en äldrevänlig stad.

Målet är att alla stadsdelsförvaltningar ska använda Äldre direkt som en väg in, i dagsläget är det 10 av 11 stadsdelsförvaltningar som nyttjar den möjligheten. Kontaktcenter jobbar kontinuerligt med att alla stadsdelsförvaltningar ska känna sig nöjda med den service och tillgänglighet som erbjuds målgruppen så att invånarna kan ges samma tillgänglighet avseende kontaktvägar oavsett var i staden man bor. En stadsdelsförvaltning (Älvsjö/Hägersten) har en egen mottagningservice som de utvecklat och är mycket nöjda med, vilket gör att de avvaktar att ansluta sig till Äldre direkt som en väg in. Kontaktcenter Stockholm verkar för att alla stadsdelar ska nyttja tjänsten för likställighet och ökad tillgänglighet.

Under en utökad leverantörsuppföljning i januari 2024 upptäckte staden att leverantörens tjänst för kundundersökningar inte uppfyllde stadens informationssäkerhetskrav i tillräcklig utsträckning. Ingen incident hittades i stadens eller leverantörens utredning, men eftersom leverantören bara delvis åtgärdade problemen avbröt staden användningen av tjänsten och vidtog åtgärder gentemot leverantören för att säkerställa att stadens personuppgiftshantering är juridiskt och tekniskt korrekt och säker. Därmed saknas i nuläget verktyg för kundundersökningar i kontaktcenterplattformen, vilket inte möjliggör uppföljning av utfall för första tertialet 2025 på vissa indikatorer.


Ersättningsfunktionalitet beräknas vara på plats för uppföljning i samband med tertialrapport 2 2025. De kortare vänte- och ärendehanteringstider som Kontaktcenter Stockholm har haft under 2024 och inledningen 2025 antas dock påverka kundnöjdhetsundersökningen positivt eftersom det påverkar hela kontaktupplevelsen. Förvaltningen prognostiserar att indikatorn uppnås för helår 2025.

Verksamhetsområde rekrytering har under perioden stöttat åtta stadsdelsförvaltningar med chefsrekryteringar till äldreomsorgen en del av uppdragen är kopplade till stadens nya chefsstruktur och behov av fler chefer. När det gäller medarbetarrekrytering till äldreomsorgen gör verksamheten all rekrytering av sommarvikarier till en stadsdelsförvaltning och delar av den till två andra.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Servicenämnden ska i samarbete med äldrenämnden och berörda stadsdelsnämnder förbättra samarbete och arbetssätt avseende Äldre direkt och stadens medborgarkontakter gällande	2025-01-01	2025-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
äldreomsorg. I arbetet ska ingå att skapa bättre rutiner och uppföljning, korta väntetiderna samt möjliggöra för enskilda att skyndsamt komma i direkt kontakt med ansvarig biståndshandläggare			

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till kvalitetssäkrad rekrytering av personal till äldreomsorgen



 Uppfylls helt


Beskrivning

Verksamhetsområde rekrytering levererar kvalitetssäkrade och fördomsmedvetna rekryteringar. När verksamhetsområdet är involverade får kandidaterna kontinuerlig återkoppling under processen och det bidrar till en god kandidatupplevelse och ett gott arbetsgivarvarumärke som i sin tur påverkar kompetensförsörjningen positivt framåt. Det finns möjlighet till strukturerad digital referenstagning där ID-kontroll och bedrägerikontroller görs.

Förväntat resultat

Genom verksamhetsområde rekrytering ges stadens äldreomsorg möjlighet att nyttja ett kvalitetssäkrat stöd vid rekrytering av medarbetare och chefer.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal stadsdelsförvaltningar som tagit hjälp vid chefsrekrytering till äldreomsorgen	8				8	7		2025
 Antal stadsdelsförvaltningar som tagit hjälp vid rekrytering av medarbetare till äldreomsorgen	3				6	6		2025
Analys Verksamheten har samarbetet med tre stadsdelsförvaltningar under första tertialen. Årsmålet bedöms kunna uppfyllas genom ytterligare rekryteringsstöd till fler stadsdelsförvaltningar under resten av året.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Verksamhetsområde rekrytering ska stötta minst en stadsdelsförvaltning i rekrytering av sommarvikarier till äldreomsorgen. Arbetet ska utvärderas som underlag för eventuellt erbjudande till fler stadsdelsförvaltningar.	2025-01-01	2025-05-31	

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

● Uppfylls helt

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	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
● Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande äldreomsorgsfrågor ska vara hög och stabil				85 %	85 %	85 %		2025
Analys								
Vid en utökad leverantörsuppföljning konstaterades att leverantörens kundundersökningstjänst inte uppfyllde stadens krav på informations säkerhet. Trots att ingen incident identifierades valde staden att avbryta användningen av tjänsten och vidta nödvändiga åtgärder. Detta innebär att verktyg för kundundersökningar för närvarande saknas i kontaktcenterplattformen, vilket försvårar uppföljningen av vissa indikatorer för förstatertialet 2025. De förbättrade väntetiderna under tertialet bedöms ha haft en positiv inverkan på kundnöjdheten och prognosen är att årsmålet uppnås.								
● Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre Direkt som sin första kontakt gällande information och vägledning om äldreomsorgsfrågor	10			10	10	11		2025
Analys								
Målet är att alla stadsdelsförvaltningar ska använda Äldre direkt som en väg in, i dagsläget är det 10 av 11 stadsdelsförvaltningar som nyttjar den möjligheten. Kontaktcenter jobbar kontinuerligt med att alla stadsdelsförvaltningar ska känna sig nöjda med den service och tillgänglighet som erbjuds målgruppen så att invånarna kan ges samma tillgänglighet avseende kontaktvägar oavsett var i staden man bor. En stadsdelsförvaltning (Älvsjö/ Hägersten) har en egen								

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
mottagningservice som de utvecklat och är mycket nöjda med, vilket gör att de avvaktar att ansluta sig till Äldre direkt som en väg in. Kontaktcenter Stockholm verkar för att alla stadsdelar ska nyttja tjänsten för likställighet och ökad tillgänglighet.								

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

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt under 2025. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt.

Kontaktcenter Stockholm har under första tertialet hanterat ett ökat antal ärenden för Kollo och kulturskola med en ökning på cirka 19 procent jämfört med föregående år samma period. Tillgänglighet och service i form av kortare vänte- och ärendehanteringstider, breddad kompetens bland medarbetare och call back (återuppringning) är en av förklaringarna till att Kontaktcenter har hanterat fler ärenden under perioden.


Kulturförvaltningen har uppgraderat sina system, vilket har lett till att det initialt kan ta längre tid att handlägga ett ärende. Systemet är rikstäckande vilket gör att det är svårt att påverka utvecklingen för att det ska passa alla användare. För invånarna har det blivit enklare att söka i kurskatalogen.

Under en utökad leverantörsuppföljning i januari 2024 upptäckte staden att leverantörens tjänst för kundundersökningar inte uppfyllde stadens informationssäkerhetskrav i tillräcklig utsträckning. Ingen incident hittades i stadens eller leverantörens utredning, men staden avbröt användningen av tjänsten och vidtog åtgärder gentemot leverantören för att säkerställa att stadens personuppgiftshantering är juridiskt och tekniskt korrekt och säker. Därmed saknas i nuläget verktyg för kundundersökningar i kontaktcenterplattformen, vilket inte möjliggör uppföljning av utfall för första tertialet 2025 på vissa indikatorer.

Ersättningsfunktionalitet beräknas vara på plats för uppföljning i samband med tertialrapport 2 2025. De kortare vänte- och ärendehanteringstider som Kontaktcenter Stockholm har haft under 2024 antas dock påverka kundnöjdhetsundersökningen positivt eftersom det påverkar hela kontaktupplevelsen. Förvaltningen prognostiserar att indikatorn uppnås för helår 2025.

Verksamhetsområde lokalplanering bidrar till målet genom att stödja förvaltningarna med lokalfrågor utifrån deras specifika behov. Under 2025 har exempelvis ett uppdrag att inventera idrottshallar utifrån ett funktionshinderperspektiv inletts.

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

 Uppfylls helt


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.

Verksamhetsområde lokalplanering bidrar med resurseffektivt beställarstöd i lokalprojekt inom verksamheter för idrott och kultur. Som del i beställarstödet säkras tillgänglighetsaspekter bland annat genom funktionshinderinventeringar.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande kulturskolan ska vara hög och stabil					85 %	85 %		2025
Analys Vid en utökad leverantörsuppföljning konstaterades att leverantörens kundundersökningstjänst inte uppfyllde stadens krav på informationssäkerhet. Trots att ingen incident identifierades valde staden att avbryta användningen av tjänsten och vidta nödvändiga åtgärder. Detta innebär att verktyg för kundundersökningar för närvarande saknas i kontaktcenterplattformen, vilket försvårar uppföljningen av vissa indikatorer för förstatertialet 2025. De förbättrade väntetiderna under tertialet bedöms ha haft en positiv inverkan på kundnöjdheten och prognosen är att årsmålet uppnås.								

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

 Uppfylls helt

Analys

Servicenämnden har fyra nämndmål som medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder till en rättvis klimatomställning. Förvaltningen gör bedömningen att inriktningsmålet kommer att uppfyllas helt under året då tre av fyra mål för verksamhetsområdet och alla nämndmål bedöms uppfyllas helt under året. Förvaltningen ser dock svårigheter att nå kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar och prognostiserar en delvis uppfyllnad för detta mål.

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

 Uppfylls helt

Analys



Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2025. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål samt kommunfullmäktiges indikatorer för målet bedöms uppfyllas helt.



Serviceförvaltningen bidrar på flera sätt till att uppnå klimatmålen. Serviceförvaltningen fortsätter att ställa krav på transporter för att bidra till en fossilbränslefri organisation år 2030. Hållbarhetsfunktionen bidrar med kompetens gällande relevanta och hållbara miljö- och klimatkrav vid inköpsprocessen. Hållbarhetsfunktionen arbetar nära miljöförvaltningens olika enheter för att ställa relevanta och långtgående krav i alla centralupphandlingar för att bidra till cirkularitet, minskad användning av fossil plast med mera. Genom kontinuerlig avtalsförvaltning fortsätter förvaltningen att säkerställa att utfasningsämnen och prioriterade riskminskningsämnen inte förekommer i upphandlade produkter.







Serviceförvaltningens kategoriledare för inredning tillsammans med avtalsförvaltare för möbel- och inredningsavtalen har under perioden tagit fram en snabbguide för återbruk av möbler. Följer man stegen i guiden bidrar man till att nå målen i miljöprogrammet om att halvera de konsumtionsbaserade utsläppen till 2030 och om ett resurseffektivt och cirkulärt Stockholm.

Inom kategoriarbetet för måltider och livsmedel följs klimatpåverkan från upphandlade livsmedel upp. De centralt upphandlade avtalen för livsmedel är inne på sitt tredje år och ny upphandling har startats upp. För perioden januari - mars är utfallet av klimatpåverkan från upphandlade livsmedel 1,7 kg CO₂ per kg livsmedel. Det är stort fokus i stadens verksamheter om att nå detta mål och bedömningen är att årsmålet om 1,5 kg CO₂ per kg livsmedel kommer nås. Förvaltningen deltar i arbetet med att revidera stadens matstrategi: "God, hälsosam och klimatsmart mat" i vilken arbetet med klimatpåverkan från livsmedel och måltider ytterligare kommer att förfinas. Den nya strategin, som kommer heta matprogram framöver, planeras slutföras till sommaren.

Servicekommittén har fått i uppdrag av kommunfullmäktige att planera för etablering av en återbrukscentral av byggmaterial för stadens verksamheter och i första hand pröva att driva verksamheten i egen regi. En projektplan har antagits och personal har anställts för att arbeta med projektet. Det är ett mycket omfattande uppdrag som kräver utredning och planering samt samverkan inom kommunkoncernen. Även om uppdraget endast avser 2025 bedömer förvaltningen att det kommer att förlängas och fortsätta även kommande år.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel upphandlingar som bidrar till cirkularitet	40					25 %	Tas fram av nämnd/styrelse	2025
 Inköpta förbrukningsartiklar i plast i stadens verksamheter							Faststälts 2025	2025

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel	1,7 kg CO2 per kg livsmedel			1,6 kg CO2 per kg livsmedel		1,5 kg CO2 per kg livsmed el	1,5 kg CO2 per kg livsmed el	2025
Analys								
Indikatorn avser stadens totala klimatpåverkan från inköpta livsmedel i CO2e per kg livsmedel. Utfallet för årets första tre månader är högre än årsmålet. Det är stort fokus i stadens verksamheter på att nå detta mål och bedömningen är att årsmålet nås.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samarbete med miljö- och hälsoskydds nämnden och servicenämnden utveckla krav på låg miljö- och klimatpåverkan vid upphandling, samt system- och metodstöd för att underlätta klimat- och resurssmarta val vid köp	2025-01-01	2025-12-31	
  Miljö- och hälsoskydds nämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen, servicenämnden, Stockholm Vatten och Avfall AB och i samråd med andra berörda nämnder och bolagsstyrelser implementera förslag utifrån föregående års budgetuppdrag om att kartlägga de materialflöden i staden som har störst miljö- och klimatpåverkan och ta fram förslag på åtgärder för ökad resurseffektivitet och cirkulära materialflöden	2025-01-01	2025-12-31	
  Servicenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och S:t Erik Markutveckling AB, och i samråd med arbetsmarknadsnämnden, exploateringsnämnden, fastighetsnämnden, miljö- och hälsoskydds nämnden, trafiknämnden, AB Familjebostäder, AB Stockholmshem, AB Svenska Bostäder, Micasa Fastigheter i Stockholm AB, SISAB och Stockholm Vatten och Avfall AB planera för etablering av en återbrukscentral av byggmaterial för stadens verksamheter och i första hand pröva att driva verksamheten i egen regi	2025-01-01	2025-12-31	

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

 Uppfylls helt


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.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Implementera stadens nya miljöprogram	2025-01-01	2025-12-31	

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



 Uppfylls delvis

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål delvis 2025. Bedömningen grundas på att kommunfullmäktiges indikator för målet inte förväntas uppfyllas under året samt på att nämndmålet bedöms uppfyllas helt, vilket gör att förvaltningen bedömer att målet uppfylls delvis.

Genom att de centrala avtalen för livsmedel har tagit hänsyn till matstrategins intentioner och Världsnaturfondens (WWF) konsumentguider för kött och fisk bidrar serviceförvaltningen till att nå stadens klimatmål. Dessutom har krav ställts på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning i livsmedelsproduktionen motsvarande svensk nivå. Under perioden implementerades även nytt centralt avtal för livsmedel i konsumentförpackningar, det vill säga förpackningar i storlek som motsvarar förbrukning i hemhushåll eller mindre verksamheter. Detta avtal ska komplettera de nuvarande centrala avtalen gällande livsmedel. Dessutom har ny upphandling av livsmedel grossistavtal startats upp. Även den nya upphandlingen kommer att ställa höga krav och ha utgångspunkt i den nya matstrategin.

Andel inköpta ekologiska livsmedel för staden totalt för årets första tre månader uppgår till 52 procent. Trots att indikatorn inte längre omfattar måltider och trots att det är stort fokus på denna parameter i stadens verksamheter bedöms årsmålet inte nås. För att kommunfullmäktiges mål ska nås behöver stadens verksamheter öka takten rejält i att ställa om sina inköp.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel inköpta ekologiska livsmedel i kronor	52 %			48 %		70 %	70 %	2025
Analys Andel inköpta ekologiska livsmedel för staden totalt för årets första tre månader uppgår till 52 procent. Trots att indikatorn inte längre omfattar måltider och trots att det är stort fokus på denna parameter i stadens verksamheter bedöms årsmålet inte nås.								

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

● Uppfylls helt

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.

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

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2025. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt.

I samtliga centralupphandlingar, men även i samordnade och i upphandlingar där förvaltningen stödjer andra upphandlande nämnder och bolag, ställs höga krav på transporter för att om möjligt minska fossila bränslen med särskilt fokus på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner. Förvaltningen har under perioden ökat antalet upphandlingar där krav på fossilfrihet i de varuleveranser som går till stadens verksamheter ställts. För att öka framkomligheten ställs krav på effektiva leveranser men även, där så är möjligt, leveranser med hjälp av cykel. Serviceförvaltningens bedömning är att dessa krav som ställs vid upphandlingar bidrar till att minska användningen av fossila bränslen samt att framkomligheten ökar.

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

● Uppfylls helt

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	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
Öka antalet upphandlingar med krav på fossilfrihet i de varuleveranser som går till stadens verksamheter	● Ja				● Ja	● Ja		2025

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

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2025. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt.

Förvaltningens hållbarhetsfunktion säkerställer att krav i upphandling ställs i enlighet med miljöprogrammet och dess handlingsplaner. Detta bidrar till att stadens verksamheter ges goda förutsättningar att köpa in produkter enligt stadens mål. Hållbarhetsfunktionen ger även en djupare samverkan och ett värdefullt samarbete med miljöförvaltningens alla expertfunktioner. Denna samverkan bidrar till att en successiv utfasning av produkter som innehåller PFAS, ftalater och bisfenoler kan ske.

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

● Uppfylls helt

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 giffria miljöer.

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

● Uppfylls helt

Analys

Servicekommittén har tio nämndmål som medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla. Förvaltningen bedömer att inriktningsmålet kommer att uppfyllas helt under året då samtliga sju mål för verksamhetsområdet och alla nämndmål bedöms uppfyllas helt under året.

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

● Uppfylls helt

Analys







Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2025. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt.





I budgetarbetet 2025 konstaterades att de senaste årens löneökningar samt prognos för lönerörelsens utfall 2025 är utmanande att hantera med rådande effektiviseringskrav och självkostnad kunde inte nås vid budgetläggningen. Förvaltningen budgeterade därmed ett underskott på 5,9 mnkr innan resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar.

Den aktuella prognosen för 2025 visar på ett underskott om 4,8 mnkr före resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar. Avvikelsen förklaras främst av ett ökat underskott inom avdelningen upphandling och inköp. Den försämrade prognosen beror på flera orsaker, bland annat hög personalomsättning och det faktum att denna sammanfaller med ett stort antal pågående centrala upphandlingar. Avdelningen jobbar på flera sätt med att vidta åtgärder och prioritera i uppdraget för en hållbar verksamhet på både kort och lång sikt. Arbetet sker inom förvaltningen samt i samråd med processägare inom stadsledningskontoret.

Serviceförvaltningens helårsprognos påverkas dock positivt av en prognosticerad kompensation avseende förvaltningens merkostnader som uppstått med anledning av bristande leverans från leverantör för stadens kontaktcenterplattform. Då storleken på kompensationen är osäker har förvaltningen utifrån försiktighetsprincipen räknat in cirka 50 procent av kompensationen i årsprognosen.

I budgeten och i prissättningen av förvaltningens tjänster 2025 räknade förvaltningen med en lönereduktion om 2,2 procent. Den nu fastställda lönereduktionen uppgår dock till 3,4 procent för 2025, vilket innebär en ökning av lönekostnaderna med cirka 2,5 mnkr. Trots ökade lönekostnader har flera avdelningar inom förvaltningen lyckats anpassa sina kostnader genom olika effektiviseringsåtgärder i syfte att nå en budget i balans.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,5 %			99,5 %		100 %	100 %	Tertial 1 2025
Analys I indikatorn mäts enbart kostnader. Då servicenämnden är helt intäktsfinansierad är budgetföljsamhet netto, med både kostnader och intäkter i beaktande, ett mer relevant mått. Analys avseende både kostnader och intäkter görs under avsnitt uppföljning av ekonomi.								
  Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	100,9 %			98,4 %		100 %	100 %	Tertial 1 2025
Analys Eftersom servicenämndens verksamhet är helt intäktsfinansierad, ger ett mått som enbart fokuserar på kostnader inte en heltäckande bild för att bedöma budgetföljsamheten. Ett mer relevant perspektiv för förvaltningen är nettoresultatet, där både kostnader och intäkter beaktas. En analys av båda intäkter och kostnader presenteras i avsnittet "Uppföljning av ekonomi". Vidare behöver förvaltningen anpassa sina resurser och därmed kostnader för att hantera ökade uppdrag under året. Eftersom målet är självkostnad kommer dessa uppdrag även att generera intäkter, vilket ytterligare understryker att enbart kostnadsräkning i den nuvarande indikatorn saknar värde för serviceförvaltningens verksamhet. Förvaltningens prognostiserade underskott, vilket främst beror på lägre intäkter än budgeterat och förklaras i sin helhet under avsnittet "Uppföljning av ekonomi".								
  Nämndens prognossäkerhet T2	0 %			0 %		+/- 1 %	+/- 1 %	2025

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samarbete med servicenämnden uppdatera och förtydliga processen för lokalprojekt till stöd för beställande nämnder	2025-01-01	2025-12-31	
  Socialnämnden och äldreomsorgen ska i samarbete med servicenämnden och kommunstyrelsen utreda förutsättningarna för att erbjuda WiFi i särskilda boenden, med fokus på brukarnas egna lägenheter	2025-01-01	2025-12-31	

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

 Uppfylls helt

Beskrivning

När servicenämndens konsulttjänster avropas används konsulter i egen regi som har stor kunskap om stadens organisering, styrning och förutsättningar. Serviceförvaltningens interna konsulter är även vana användare i stadens centrala system vilket bidrar till att de ofta sömlöst kan arbeta i samma system som kunden. Erfarenhet och kunskaper från tidigare projekt inom staden skapar förutsättningar för lärande samt effektiva och konkurrenskraftiga konsulttjänster inom en mängd områden.

Verksamhetsområdet lokalplanering är stadens beställarstöd i lokalfrågor och stödjer förvaltningarna med sin spetskompetens i arbetet med lokaler.

Verksamhetsområde rekrytering erbjuder professionellt rekryteringsstöd till hela eller delar av rekryteringsprocessen för rekrytering av stadens alla medarbetar- och chefsroller. Stödet erbjuds i olika definierade paket eller skraddarsytt mot timarvode. Verksamheten utvecklas tillsammans med stadens förvaltningar och bolag. Kund- och kandidatupplevelsen är högt prioriterad i uppdragen och följs upp löpande. Kunderna ska uppleva ett kvalificerat stöd i sina rekryteringsbeslut och se verksamhetsområdet som förstahandsvalet när rekryteringsstöd köps.

Verksamheten håller även utbildningar i kompetensbaserad rekrytering och alla uppdrag utförs enligt stadens kompetensbaserade rekryteringsprocess. Även under kommande år är det ett starkt fokus på fördomsmedveten rekrytering i samtliga uppdrag. Ett nytt arbetssätt och avtal för screeningtester implementeras tidigt under året, vilket möjliggör användning av tester för urval i tidiga skeden av rekryteringsprocesser med många sökande.

Verksamhetsområde ekonomis medarbetare har expertis inom stadens ekonomiadministrativa riktlinjer, policys och hanteringsanvisningar. Utöver befintliga tilläggstjänster erbjuder verksamhetsområdet även kundanpassade lösningar inom ekonomiområdet.

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

Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni (DIT) erbjuder operativt stöd inom digitalisering, it och telefoni. Verksamhetens medarbetare har kunskap om stadens kvalitetsprogram med tillhörande styrdokument, stadens mål, budgetprocess, den gemensamma infrastrukturen, de centrala plattformarna, övergripande it-avtal, metoder osv. och finns tillgängliga för uppdrag inom t.ex. projektledning, förändringsledning, förstudier, processkartläggningar, behovsanalyser, kravställning eller effektstyrning kopplat till digitalisering, it eller telefoni.

Enheten webb- och kommunikationsstöd har ett brett utbud av konsulttjänster inom webb och kommunikation, exempelvis textproduktion, bildhantering, grafisk formgivning, webbutveckling med mera. Tjänsteutbudet utvecklas kontinuerligt utifrån kundernas behov och i dialog med processägaren.

Förväntat resultat

Serviceförvaltningens breda kunskap om staden, i kombination med specialistkompetens inom förvaltningens uppdrag, innebär att förvaltningen erbjuder konkurrenskraftiga konsulttjänster i egen regi.

Nyttjandet av serviceförvaltningens tjänster frigör resurser för stadens förvaltningar och bolag till förmån för kärnverksamheterna. Serviceförvaltningens konsulttjänster i egen regi bidrar till helhetssyn och säkrar att erfarenhet, lärande och skattemedel stannar inom staden.

Analys

De kunder som nyttjar verksamhetsområde ekonomis frivilliga tjänster inom ekonomiområdet är generellt mycket nöjda med verksamhetens stöd. Verksamhetsområdet ser dock att efterfrågan på tilläggstjänster är något mer osäker framåt. Till exempel har uppstart av tidigare avtalade tjänster skjutits på framtiden. Verksamheten ser även att enstaka kunder i vissa fall överväger att själva hantera tjänster som de tidigare köpt av verksamheten. Vidare har omfattningen för nya tjänster i flera fall visat sig vara lägre än vad kunden inför uppstart uppskattat. Ännu är det tidigt på året och verksamheten vet av erfarenhet att fler uppdrag sannolikt tillkommer under året oavsett den lite svagare inledningen.

Inom verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni (DIT) med webb- och kommunikationsstöd är efterfrågan på tjänsterna fortsatt hög med en debiteringsgrad som ligger över uppsatt mål för året.










Samverkan med processägare inom stadsledningskontoret fortsätter avseende utveckling av verksamhetsområde DITs tjänsteutbud. Verksamhetsområdet inleder under april satsningen på att erbjuda förvaltningar och bolag stöd inom systemutveckling och systemarkitektur, tre personer med stor erfarenhet av stadens tekniska plattformar och e-tjänster har anställts. Under perioden har även två interna konsulter inom området dataskyddsbud anställts. Detta ger förutsättningar för att verksamhetsområdet från augusti 2025 har förutsättningar att inleda utveckla av att tillhandahålla tjänster kopplat till dataskyddsbudsrollen till förvaltningar och bolag.




Under perioden har verksamhetsområde DIT utrett förutsättningar och effekter av att i serviceförvaltningens uppdrag med interna konsulter även samarbeta med externt avtalade konsulter i kunduppdrag. Arbetet har resulterat i att verksamhetsområdet har tecknat avtal med externa konsulter med kompetens inom it-säkerhet och informationssäkerhet. Detta ger verksamheten möjligheten att avropa kompetens som komplement till DITs interna konsulter inom projektledning och verksamhetsutveckling, vilket stärker stödet i uppdrag till förvaltningar och bolag.




Verksamhetsområde lokalplanering har under det första tertialet sett en stor inströmning av uppdrag och anpassar tjänsteutbudet löpande till efterfrågan. Någon avvikelse från verksamhetsplanen bedöms inte ha uppstått under det första tertialet.

Verksamhetsområde rekrytering har en fortsatt hög efterfrågan på sina tjänster och har därmed längre väntetid på sina tjänster än önskvärt. För att minska detta har verksamheten nyrekryterat och ytterligare rekrytering och annan resursförstärkning pågår för att minska väntetiden. Implementeringen av screeningtester på de rekryteringar där många ansökningar förväntas har effektiviserat urvalen och kommer följas upp senare i år. Antalet utbildningar i kompetensbaserad rekrytering kommer att öka kraftigt under kommande år då ett avtal skrivits med utbildningsförvaltningen om att leverera 25 utbildningar under 2025/2026.

Förvaltningen genomför flera gemensamma upphandlingar för stadens samlade behov. När upphandlingarna är klara ansvarar upphandling och inköp för avtalsförvaltning och att anslutning av avtalade leverantörer sker till stadens inköpssystem. Upphandlingsstöd, stöd vid avtalsförvaltning och stöd vid anslutning av avtal till inköpssystemet erbjuds i hög omfattning. Upphandling och inköp åtar sig fler och fler uppdrag inom avtalsförvaltning, där förvaltning av lokala och gemensamma avtal sker enligt stadens avtalsprocess. Avdelningen hjälper också många förvaltningar att ansluta både lokala och gemensamma avtal. Utbildning inom inköp och inköpssystemet erbjuds kontinuerligt och håller en mycket hög kvalitetsnivå med övervägande andel nöjda deltagare.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel chefsrekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningens rekrytering	32 %			30 %	35 %	35 %		2025
 Andel rekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningens rekrytering	17 %			13 %	13	13 %		Tertial 1 2025
 Enheten webb och kommunikations debiteringsgrad	69			60	68	68 %		Tertial 1 2025
 Enheten webb och kommunikations NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	72 NPS			89 NPS	70 NPS	70 NPS		Tertial 1 2025
 Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni (DIT) debiteringsgrad	74			64	70	70 %		Tertial 1 2025
 Verksamhetsområde digitalisering, IT och telefoni (DIT) NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	88 NPS				75 NPS	70 NPS		Tertial 1 2025
 Verksamhetsområde lokalplanerings debiteringsgrad	73			70	72	72 %		Tertial 1 2025
 Verksamhetsområde lokalplanerings NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	88 NPS			93,9 NPS	70 NPS	70 NPS		Tertial 1 2025
 Verksamhetsområde rekryterings NPS-värde visar	82,5 NPS			89 NPS		70 NPS		Tertial 1 2025

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
att kundnöjdheten är hög								
 Verksamhetsområde rekryteringsomsättning per årsarbetare	285 000 kr			1 118 000 kr	1 200 000 kr	1 200 000 kr		Tertial 1 2025
 Verksamhetsområde upphandling och inköps debiteringsgrad	69,84			70,1	74	74 %		Tertial 1 2025
Analys								
Debiteringsgraden når för perioden inte målvärdet. Ett arbete med att analysera nedlagd tid pågår för att identifiera hur arbetet kan effektiviseras för att nå årsmålet. Utfallet beror också på att många nya medarbetare har kommit in i verksamheten och behöver introduktion och stöd vid uppstart, nedlagd tid för introduktion är en viktig och positiv kvalitetsfaktor men påverkar debiteringsgraden negativt.								
 Verksamhetsområde upphandling och inköps NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	80,6 NPS			74,3 NPS	70 NPS	70 NPS		Tertial 1 2025

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Avdelningen för digitalisering, it och telefoni ska i samverkan med processägarna på stadsledningskontoret utreda och implementera nya tjänsteerbjudanden inom verksamhetsområdet	2025-01-01	2025-12-31	
 Utreda förutsättningar och effekter av att i serviceförvaltningens uppdrag med interna konsulter även samarbeta med externt avtalade konsulter i kunduppdrag	2025-01-01	2025-12-31	
 Utveckla samordning av konsulttjänster från flera verksamhetsområden i syfte att bättre möta kundbehovet	2025-01-01	2025-12-31	

Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

 Uppfylls helt

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.

Analys




Serviceförvaltningen har en utmanande balans att säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service samt att utveckla finansiering och prissättning av förvaltningens tjänster för att möjliggöra fortsatta effektiviseringsvinster med bibehållen kvalitet i enlighet med kommunfullmäktiges uppdrag.

Redan i budgetarbetet inför 2025 konstaterades att de senaste årens löneökningar samt prognos för lönerörelsens utfall 2025 är utmanande att hantera med rådande effektiviseringskrav och självkostnad kunde inte nås vid budgetläggningen. Förvaltningen budgeterade därmed ett underskott på 5,9 mnkr innan resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar efter att 5,9 mnkr tas anspråk från ingående resultatfond. Dessa kostnader, totalt 5,9 mnkr, var kopplade till omställningar, nya arbetsätt samt utbildnings- och utvecklingsinsatser.

Den aktuella prognosen för 2025 visar underskott om 4,8 mnkr före resultatdispositioner vilket främst förklaras av underskott inom avdelningen upphandling och inköp. Avdelningen prognostiserar en försämrad prognos och beror på flera orsaker, bland annat hög personalomsättning och det faktum att denna sammanfaller med ett stort antal pågående centrala upphandlingar. Den höga personalomsättningen leder till produktionsbortfall vid upplärning, samtidigt som de resurskrävande centrala upphandlingarna begränsar möjligheten att åta sig ytterligare debiterbara uppdrag.

Serviceförvaltningens helårsprognos påverkas dock positivt av en prognosticerad kompensation avseende förvaltningens merkostnader som uppstått med anledning av bristande leverans från leverantör för stadens kontaktcenterplattform. Då storleken på kompensationen är osäker har förvaltningen utifrån försiktighetsprincipen räknat in cirka 50 procent av kompensationen i årsprognosen.

I budgeten och i prissättningen av förvaltningens tjänster 2025 räknade förvaltningen med en lönerrevision om 2,2 procent. Den nu fastställda lönerrevisionen uppgår dock till 3,4 procent för 2025, vilket innebär en ökning av lönekostnaderna med cirka 2,5 mnkr. Trots ökade lönekostnader har flera avdelningar inom förvaltningen lyckats anpassa sina kostnader genom olika effektiviseringsåtgärder i syfte att nå en budget i balans.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Särredovisa resultatfondens ingående balans utifrån verksamhetsområden inför beräkning av prislista 2026	2025-01-01	2025-05-31	
 Utveckla kompetensbreddning inom medarbetargrupper för att säkra en robust organisation med starkt förmåga att hantera förändrade förutsättningar, efterfrågan och arbetstoppar	2025-01-01	2025-12-31	
 Verksamhetsområde lön och pension ska i samarbete med processägare genomföra översyn av prismodell inför prislista 2026	2025-01-01	2025-06-30	

Nämndmål: Servicenämnden utvecklar och effektiviserar stadens administrativa funktioner

 Uppfylls helt

Beskrivning

Servicekommittén ska inom ramen för sitt uppdrag arbeta med att effektivisera stadens administrativa funktioner och inom ramen för det säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Inom ramen för befintliga verksamhetsområden ska servicekommittén förbättra kvaliteten, utveckla tjänsterna och bredda nyttjandet. På uppdrag av kommunstyrelsen och andra nämnder eller bolagsstyrelser ska servicekommittén 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.

Analys

Under perioden har ett fördjupat samarbete med Stockholms stadshus AB inletts med syfte att skapa förutsättningar för ett breddat nyttjande av serviceförvaltningens tjänster som erbjuds kommunkoncernen med hänsyn till de stordriftsfördelar det kan ge. Genomförda aktiviteter har resulterat i ökad kunskap om förvaltningens tjänsteutbud samt inledande analys kring hur bolagens nyttjande av tjänster kopplat till bland annat inköpsprocesser kan skapas.

Genom verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni (DIT) stöttar förvaltningen stadsledningskontorets avdelning för it och digitalisering med en resurs i projektet Smart och innovativ stad med AI och IoT. I uppdraget ingår bland annat arbetet med "SveaGPT Digital assistent för offentlig sektor" - ett innovations- och utvecklingsprojekt som drivs av AI-Sweden tillsammans med 60 andra kommuner.

SveaGPT är ett generativt AI-verktyg utvecklat av AI-Sweden som driftas helt och hållet i Sverige. DITs bidrag i arbetet består i att stötta i projektledning, handleda och kompetensutveckla medarbetare i de förvaltningar som deltar, föra dialog med AI-Sweden om utvecklingsbehov och utmaningar samt i att sammanställa resultat och erfarenheter från användningen av SveaGPT. Projektet ger staden en möjlighet att lära sig mer om styrkor och risker med denna typ av teknik och vilket värde den kan tillföra i stadens olika verksamhetsområden. Syftet är bland annat att öka kompetensen inom generativ AI inför anskaffning av framtida driftlösningar. Genom att delta i projektet bidrar förvaltningen till det innovativa arbetet och effektiviseringar i linje med stadens kvalitetsprogram.

I urval av förvaltningens tjänster har diskussion, lärande och test av att effektivisera arbetet med hjälp av AI-modeller som exempelvis SveaGPT och ChatGPT inletts. Arbetet har inneburit att öka förståelsen avseende risker, värden samt tillämpning i enlighet med gällande lagstiftning.

Verksamhetsområde ekonomi har infört ett nytt upplägg för verksamhetens kundmöten som på ett tydligt sätt knyter an till verksamhetens kundenkät. Detta har tagits mycket väl emot av kunderna. Vidare har verksamheten arbetat med att utveckla verksamhetens material på stadens informationsmöten för alla förvaltningars redovisningsansvariga, de så kallade EA-mötena. Verksamhetens material till EA-mötena innehåller nu också särskilt informationsmaterial som ska underlätta för stadens redovisningsansvariga att använda för egen information ut till sina verksamheter.

Stadsledningskontorets genomlysning av periodavslutsprocessen som genomförts i samverkan med verksamhetsområde ekonomi är i slutskedet. Verksamheten inväntar slutrapporten och planerar att därefter arbeta vidare med rekommendationer riktade till verksamheten under året.

Verksamhetsområde lön och pension har erbjudit fyra och genomfört två tillfällen av utbildningen i Smart lönehantering. Utbildningen bidrar till ökad kunskap inom lönerapportering för chefer för de 40 deltagarna. Två tillfällen ställdes in då anmälningarna till utbildningen var för få. En specialanpassad utbildning har även genomförts hos en av stadsdelsförvaltningarna. En ökad kunskap i användandet av stadens system ökar möjligheten till effektivare administration och minskade kostnader och jobb för manuellt arbete.

Verksamhetsområde lokalplanering har ett pågående arbete med uppdraget från kommunfullmäktig ”Kommunstyrelsen ska i samarbete med servicenämnden uppdatera och förtydliga processen för lokalprojekt till stöd för beställande nämnder” har inletts. Det kommer att leda till en mer enhetlig process vilket är positivt för arbetet med lokaler i staden. Lokalplanering har också uppdrag från flera förvaltningar att se över hur deras interna arbete med lokaler utförs och tagit fram förslag till rutiner samt förtydligade och utvecklade arbetssätt.

Verksamhetsområde rekrytering implementerar screeningtester sedan årets start och kommer att följa upp detta efter sommaren. Så här långt är bedömningen att det effektiviserar urvalet i de rekryteringar där många ansökningar förväntas. Istället för att läsa 100-500 ansökningar får de kandidater som uppfyller satta krav göra screeningtester som objektivt utvärderar relevanta kompetenser och utifrån testresultat utvärderas 10-70 kandidater utifrån CV. Detta innebär en betydande tidsbesparing och mer objektiv hantering genom att ett mekaniskt urval används. Verksamheten har även börjat testa att nyttja ChatGPT, efter att först ha övervägt SveaGPT, som stöd i annonsskrivning och resultatet ser positivt ut. Riktlinjer för användningen är framtagna för att säkra tillämpning i oinloggat läge och i enlighet med gällande lagstiftning.

Förvaltningen och främst verksamhetsområde upphandling och inköp har en viktig och central roll i stadens inköpsorganisation, då upphandling ska användas som verktyg för att uppnå flera politiskt prioriterade områden inom framförallt miljö och klimat, men även inom social och ekonomisk hållbarhet. Stadens nyttjande av inköpssystemet ökar successivt, vilket är positivt, då det automatiskt medför avtalstrohet samt leverantörstrohet. Systemnyttjandet har totalt för staden ökat från 85 procent 2024 till 86 procent för årets fyra första månader. Genom att systemnyttjandet ökar effektiviseras även inköpsprocessen, från beställning till betalning.

Under 2024 startade verksamheten ett stort projekt för att implementera ett systemstöd för




stadens process för beställning av persontransporter. Under perioden har projektet gått i mål och avslutats med ett mycket gott resultat. Projektet har medfört en mer effektiv beställningsprocess samt möjligheter till förbättrad uppföljning av ändringar genom spårbar versionshistorik. Den nya tillämpningen av systemstöd för beställningsprocessen har även säkerställt hanteringen av personuppgifter enligt GDPR och stadens riktlinjer för behandling av personuppgifter.


Enheten webb- och kommunikationsstöd testar under 2025 SveaGPT och bidrar med lärdomar och erfarenheter till projektet om en digital assistent för offentlig sektor som staden deltar i och som samordnas av stadsledningskontorets avdelning för it och digitalisering. Genom att utveckla kompetens i att använda generativ AI och använda SveaGPT skapas förutsättningar för att effektivisera vissa arbetsmoment.






Kontaktcenter Stockholm har fortsatt ett stort fokus att kompetensutveckla medarbetare. Detta för att fortsatt leverera hög service och tillgänglighet till alla stockholmare i staden. Syftet med att bredda kompetensen hos medarbetarna är att verksamheten ska bli mer flexibel, mindre sårbar och för ett ökat resursnyttjande. Det handlar också om att kunna möta volymtoppar som varierar under året mellan olika svarsgrupper samt att verksamheten snabbt ska kunna ställa om utifrån nya eller förändrade uppdrag. De stockholmare som kontaktar Kontaktcenter ska som helhet vara mycket nöjda med servicen och tillgänglighet med ett högt resultat på NKI undersökning efter samtal.

Kontaktcenter fortsätter dela med sig av insikter och erfarenheter till andra verksamheter i staden så att kunskapen kan nyttjas som underlag för verksamhetsutveckling hos både stadsdelsförvaltningar och fackförvaltningar.


Aktiviteterna "Utveckla urval av administrativa processer i syfte att effektivisera och harmonisera hantering för kund och serviceförvaltningen internt" och "Genomlys nuvarande ärendehanteringssystem och identifiera utvecklade arbetssätt och behov inför ny upphandling av ärendehanteringssystem", har påbörjats där båda aktiviteterna har levererat en förstudie som mynnat ut i två projekt som har påbörjats under året. Båda projekten innebär betydande utvecklingspotential i serviceförvaltningens effektivisering och kvalitetssäkring av arbetssätt till förmån för tjänsterna till kund.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal kundfakturor per årsarbetare (verksamhetsområde ekonomi)	5 719			6 500	6 000	6 000 st		Tertial 1 2025
 Antal leverantörsfakturor per årsarbetare (verksamhetsområde ekonomi)	4 608			5 143	4 100	4 100 st		Tertial 1 2025
 Antal lönespecifikationer per årsarbetare (lön och pension)	1 019			1 280	1 300	1 400 st		Tertial 1 2025

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Analys								
Förvaltningen bedömer att årsmålet är för högt satt och inte kommer nås. Bedömningen är att utfallet för helåret kommer att uppgå till 1300 lönespecifikationer per årsarbetare.								
	Serviceförvaltningens NKI (nöjd kund index) gällande bastjänsterna inom verksamhetsområde ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och upphandling och inköp			66	66	66 NKI		Tertial 1 2025

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Genomföra aktiviteter med stöd av Stockholms Stadshus AB för ett breddat nyttjande av tjänster som erbjuds kommunkoncernen med hänsyn till de stordriftsfördelar det kan ge	2025-01-01	2025-12-31	
 Genomlys nuvarande ärendehanteringsprocesser och identifiera utvecklade arbetssätt och behov inför ny upphandling av ärendehanteringssystem	2025-01-01	2025-12-31	
 Utveckla kunddialoger, bemötande och arbetssätt som möjliggör god verksamhetskunskap hos medarbetare inom respektive verksamhetsområde	2025-01-01	2025-12-31	
 Utveckla urval av administrativa processer i syfte att effektivisera och harmonisera hantering för kund och serviceförvaltningen internt	2025-01-01	2025-12-31	
 Vidareutveckla förvaltningsgemensamma och verksamhetsspecifika kommunikationskanaler för kunderna	2025-01-01	2025-12-31	

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

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt under 2025. Bedömningen grundas på att kommunfullmäktiges indikatorer samt de tillhörande nämndmålen bedöms uppfyllas helt.

Kontaktcenter Stockholm samverkar med stadsledningskontoret i frågor gällande att utveckla företagsservicen till stadens företagare. Under året planeras i samarbetet med stadsledningskontoret för fördjupade aktiviteter för att undersöka vilka de vanligaste frågorna är och hur de kan vara vägledande i utveckling av servicen. Arbetet kan komma att innebära olika aktiviteter där en del handlar om att följa upp statistik löpande, samverka mer frekvent för att lyssna in vad målgruppen har för frågeställningar m.m. Det kan också handla om uppdaterad information på stadens hemsida. Samarbetet fortsätter under året.

Kontaktcenter bidrar, bland annat genom sin tjänst Företagsservice, till näringslivets uppfattning om stadens service och tillgänglighet. Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) tillsammans med Stockholm Business Alliance (SBA) gör årligen en servicemätning, Insikt. I årets undersökning ökar NKI inom samtliga serviceområden och där den största ökningen sker inom området tillgänglighet, från 73 till 78 på en 100-gradig skala. Även det totala utfallet ökar, från 72 till 74.

Verksamhetsområde rekrytering har under perioden haft två praktikanter. Den ena kom tillbaka för sin andra praktik och har bidragit med värdefullt utifrånperspektiv på verksamheten och kunnat bidra till genomförande av uppdrag med minskad väntetid för kunderna som följd. Den andra praktikanten började i slutet av första tertialen och är redan anställd som förstärkning i verksamheten under sommaren. Att ta emot praktikanter är en viktig del för verksamheten i att säkra framtida kompetensförsörjning och få ett utifrånperspektiv på arbetssätt, vilket är givande för båda parter.

Verksamhetsområde lön och pension har tre praktikanter som gör sin första praktikperiod i utbildning till lönekonsulter. Verksamheten har ett upparbetat introduktionsprogram som praktikanterna går igenom. Praktikanterna bidrar mycket till verksamhetens utveckling och får med sig kunskapen i arbetet från en stor arbetsgivare.







Verksamhetsområde ekonomi har under våren fyra praktikanter. Verksamhetens praktikanter är ett värdefullt inslag som både bidrar med tankar och idéer kring verksamhetens hantering samtidigt som de får praktisk erfarenhet av arbete på en stor ekonomiverksamhet. Att ta emot praktikanter ser verksamheten både som ett sätt att arbeta med framtida kompetensförsörjning och som ett sätt att marknadsföra staden som attraktiv arbetsgivare för blivande ekonomer.

Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni har i perioden november - januari haft en praktikant under 10 veckor. Praktikanten har precis som övriga anställda i verksamhetsområdet agerat intern konsult inom staden. Praktikantens uppdrag på stadsledningskontorets avdelning för it och digitalisering gick ut på att få olika förvaltningar, avdelningar eller enheter att börja använda det nationella initiativet SveaGPT. Praktikanten har tagit fram presentationsmaterial för introduktion till SveaGPT, deltagit i workshops, gett stöd till nya användare samt tittat på hur mer effektiva frågor eller instruktioner ska kunna ställas till SveaGPT samt systematisk kartläggning av detta.

Verksamhetsområde upphandling och inköp jobbar kontinuerligt med mottagande av praktikanter och ser det som en viktig del i den framtida kompetensförsörjningen. Avdelningen planerar att ta emot två praktikanter under höstterminen 2025.

Upphandling och inköp arbetar även för att säkerställa att kravställning i inköpsprocessen sker utifrån ekonomisk och social hållbarhet. Där har verksamheten en viktig och central roll i stadens inköpsorganisation, då upphandling ska användas som verktyg för att uppnå flera politiskt prioriterade områden inom framförallt miljö och klimat, men även inom social och ekonomisk hållbarhet. I budget för 2025 fick verksamhetsområde upphandling och inköp ersättning för en hållbarhetsfunktion om 2,5 mnkr. Det medför att den nu etablerade hållbarhetsfunktionen, som har bred kompetens inom miljö och klimat, har kunnat förstärkas och efter sommaren utökas med kompetens inom social hållbarhet. I syfte att säkra kvalitet

och att upphandlade varor och tjänster levereras i enlighet med politiska mål inom sociala- och etiska krav, ekonomiska krav samt miljökrav bör en hållbarhetsfunktion långsiktigt finansieras och etableras permanent hos serviceförvaltningen.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	0			4	5	5 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 1 2025
  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	1			2	2	2 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 1 2025
  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförelagd utbildning	10 st			12 st	12 st	10 st	Tas fram av nämnd	Tertial 1 2025

Nämndmål: Servicenämnden förenklar för näringslivet genom tydliga kontaktvägar för information och vägledning

 Uppfylls helt

Beskrivning

Förvaltningens medarbetare, främst inom Kontaktcenter, har genom sitt uppdrag, bemötande och arbetssätt en viktig roll för att Stockholms stad ska upplevas näringslivsvänlig 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.

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

 Uppfylls helt

Beskrivning

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

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

Förväntat resultat

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

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt under 2025. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt.

Under det första tertialet har verksamhetsområde lokalplanering utfört uppdrag åt samtliga elva stadsdelsförvaltningar och tio fackförvaltningar samt planerar för uppdrag åt två bolag. Ett av uppdragen är att bistå stadsledningskontoret i arbetet med stadens lokalförsörjningsplan. Lokalplanering har genomfört ett kundevent där ett 40-tal deltagare gavs möjlighet att diskutera lokalfrågor ur olika perspektiv, utbyta erfarenheter och bygga upp nätverk.

Hela lokalplanerings tjänsteutbud finns tillgängligt att avropa för översiktsplanens fokusområden. Genom det skapas en möjlighet till ett stadsövergripande perspektiv gällande samverkan och analysarbete.

Nämndmål: Servicenämnden tillhandahåller förutsättningar för effektiv lokalförsörjning i stadens verksamheter

● Uppfylls helt

Beskrivning

Verksamhetsområde lokalplanering utgår från beställarens behov och är en resurs för att effektivisera stadens arbete med lokaler. Stödet bidrar även till att nämndernas eget arbete med lokaler effektiviseras och att kompetensen ökar.

Förväntat resultat

Verksamhetsområde lokalplanering är stadens beställarstöd och experter i lokalfrågor och bidrar till en effektiv lokalförsörjning i stadens verksamheter.

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

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt under 2025. Bedömningen grundas på att två av tre av kommunfullmäktiges indikatorer samt tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt.

Serviceförvaltningens medarbetarenkät visar på ett högt resultat där flera områden även har stärkts från förra året. Aktivt medskapandeindex (AMI) uppgår till 82, vilket är en enhet lägre än kommunfullmäktiges mål men en ökning från föregående år. Serviceförvaltningens AMI är även högre än jämförelse med snitt för samtliga fackförvaltningar. Resultatet för delindex motivation har minskat med en enhet medan delindex för ledarskap har ökat med tre enheter och delindex för styrning har ökat med en enhet. Förvaltningen är mycket nöjda med det övergripande resultatet vilket visar att verksamheten är en attraktiv arbetsgivare som har tydliga krav och förväntningar för att nå både egna och organisationens mål. Resultatet visar även på goda effekter av ett aktivt arbetsmiljöarbete med högt medarbetarengagemang samt att den satsning på ledarutveckling som förvaltningen gör ger goda resultat i verksamheten. Analys och handlingsplaner på avdelnings- och enhetsnivå pågår inom samtliga arbetsgrupper.

Under perioden har arbetssättet med reflektionsgrupper för chefer fortsatt. Syftet är att skapa kollegialt lärande och stöd samt forum för tillämpning av de teorier och modeller som använts under tidigare ledarutvecklingsprogram.

Förvaltningens nya servicepolicy har under perioden implementerats genom bland annat nytt APT-material samt att medarbetare som inte gått utbildning inom klarspråk kommer erbjudas det under vår och höst framöver. Uppföljning av genomgångar av nytt APT-material och medarbetare som gått klarspråk kommer göras i slutet 2025.

Verksamhetsområde rekrytering har under första tertialen tagit fram ett nytt strukturmaterial för rekryteringar som testas vid större volymprojekt, det innefattar bland annat en checklista inför igångsättandet och ett par nya varianter på after-action-reviews (återkoppling efter genomfört uppdrag). Materialet testas nu på vårens volymprojekt. Syftet är att stötta rekryteringskonsulterna i projektledningen av större projekt och bidra till ett lärande och utveckling av arbetssätt efter varje slutfört volymprojekt. Verksamhetens implementering av användandet av screeningtester i uppdrag där många sökande förväntas uppfylla kravprofilen har underlättat och effektiviserat urvalsarbetet för rekryteringskonsulterna. Detta spar tid och minimerar den repetitiva arbetsuppgiften det innebär att läsa 600 ansökningar för en roll.

Verksamhetsområde rekrytering har under perioden genomfört en workshop med fokus på säkert med ChatGPT användande och riktlinjer för användande har tagits fram som stämmer med stadens övergripande riktlinjer. Detta är ett led i medarbetarnas kompetensutveckling för att vara uppdaterade på de möjligheter generativ AI kan ge inom ramen för stadens riktlinjer. De avlastar och underlättar även för medarbetaren i vissa arbetsmoment.

Kontaktcenter Stockholm har under perioden arbetat med att bredda kompetensen hos medarbetarna inom flera olika svarsgrupper, både för att öka tillgängligheten och servicen för stockholmarna men också för att skapa en bättre arbetsmiljö och mer variation i arbetet för medarbetarna. Den breddade kompetensen skapar också möjligheter att kunna planera

verksamheten bättre och kompetensbreddningen kommer fortsätta under året. Kontaktcenter Stockholm deltar också i en pilot att testa SveaGPT. Piloten kommer att pågå under hela året och har under perioden inletts med ett par workshops, där verksamheten kan se stora möjligheter med att nyttja AI-teknik som ett stöd och komplement för medarbetarna i deras dagliga arbete. Verksamheten ser ett stort behov av utvecklat systemstöd för medarbetarna för en enklare och mer kvalitativ handläggning. Då Kontaktcenter befinner sig i en pågående förändringsresa, som tar avstamp i stadens kvalitetsprogram, har avdelningen jobbat med att förstå förändringsledning och hur det påverkar verksamheten. Arbetet fortsätter i den löpande verksamheten med att kontinuerligt utbilda och utveckla medarbetarnas förståelse gällande förändringsledning.







Inom verksamhetsområde lön och pension har flera av medarbetarna under perioden genomgått kompetenshöjande insatser i Word och Excel utifrån resultatet från tidigare genomförda digitala tester. Återkoppling efter den kompetenshöjande insatsen är att medarbetarna tycker att det är enklare att arbeta med exempelvis underlag i Excel, vilket effektiviserar arbetet. Nya medarbetare inom verksamhetsområdet har fortsatt sin introduktion enligt planering.

Verksamhetsområde lokalplanerings tjänster utvecklas och förändras ständigt. Under året har ett projektledningsverktyg införts. Detta ska leda till mer enhetliga arbetssätt som i sin tur leder till att fler kan arbeta med samma uppdrag och underlättar att hålla arbetsbelastningen så jämn som möjligt.


Medarbetare inom verksamhetsområdet digitalisering, it och telefoni erbjuds konsultuppdrag som både möter verksamheternas behov och ger en god fysisk och social arbetsmiljö med möjlighet till kompetensutveckling. För att kunna erbjuda konsulttjänster som möter verksamheternas behov utvärderas tjänsteerbjudandet kontinuerligt. En viktig del av kompetensutvecklingen handlar om det kollegiala lärandet. Verksamhetsområdet har gemensamma frukostmöten och en trivselgrupp, detta för att stärka relationerna och gruppgemenskapen.

Verksamhetsområde upphandling och inköp arbetar ständigt med att utveckla sina arbetssätt. Under förra året startade en förstudie inför ny upphandling av upphandlings- och avtalssystem, där verksamheten deltog. Upphandling och inköp kommer fortsätta delta i projektet med ny upphandling, för att bidra med krav och erfarenheter, för att göra det möjligt för staden att upphandla ett kvalitativt systemstöd som stödjer verksamhetens arbete.

Verksamhetsområde ekonomi arbetar med kontinuerlig kompetenshöjning, exempelvis genomgångar av olika arbetsmoment av processspecialister eller av kollegialt lärande där medarbetare med expertis inom ett arbetsmoment håller i en utbildning. Under våren har verksamheten även introducerat instruktionsfilmer för vissa arbetsmoment. Det kan till exempel vara arbetsmoment som är särskilt komplicerade, alternativt moment som görs sällan. Filmerna blir ett stöd vid upplärning och bidrar också till att komplettera befintliga rutinbeskrivningar. Verksamhetsområdet har även påbörjat en aktivitet för att öka medarbetarengagemanget i att ta fram aktiviteter till kommande års verksamhetsplan.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeinde ♀ x	82			81		83	83	2025
Analys Serviceförvaltningens medarbetarenkät visar på ett högt resultat där flera områden även har stärkt från förra året. Aktivt medskapandeindex (AMI) uppgår till 82, vilket är en enhet lägre än kommunfullmäktiges mål men en ökning från föregående år. Serviceförvaltningens AMI är även högre än jämförelse med snitt för samtliga fackförvaltningar.								
  Sjukfrånvaro ♀	5,9 %	5,1 %	6,1 %	6 %	6 %	6 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 1 2025
  Sjukfrånvaro dag 1-14 ♀	2,3 %	2,2 %	2,3 %	2,2 %	2,2 %	2,2 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 1 2025

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

 Uppfylls helt

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.

All rekrytering sker kvalitetssäkrat i enlighet med stadens rekryteringsprocess och digital referenstagning nyttjas. Vid chefsrekrytering är stadens chefsprofil styrande och urvalstester används för att stärka bedömningen i valet av slutkandidat i enlighet med kravprofil. Förvaltningens chefer har genom verksamhetsområde rekrytering alltid stöd och avlastning i sina rekryteringar.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
-----------	------------	-----------	-----------

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
▶	Implementera och följa upp efterlevnad av servicepolicy i syfte att säkra professionell och effektiv service till verksamheternas målgrupper	2025-01-01	2025-12-31	
▶	Revidera visionen för förvaltningens lokaler "Lokaler för framtiden"	2025-01-01	2025-12-31	
▶	Utveckla introduktionen till nya medarbetare	2025-01-01	2025-12-31	
▶	Utveckla och förtydliga mall för medarbetarsamtal samt lönekriterier. Uppdaterade kriterier implementeras inför lönerevision 2027	2025-01-01	2025-12-31	

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

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt under 2025. Bedömningen grundas på att kommunfullmäktiges indikatorer samt tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt.

Systemförvaltningen av stadens kontaktcenterplattform Telia Ace har under perioden fortsatt att präglas av att säkerställa att leverantören lever upp till de krav som har avtalats. Förvaltningen har fortsatt avsatt betydande resurser för att tillsammans med leverantören säkerställa avtalsefterlevnad i alla delar. Detta har inneburit att planerade ny- och vidareutveckling av funktioner inom plattformen har fått pausas under perioden. Servicenämnden har under perioden, genom beslut i kommunfullmäktige, fått i uppdrag att genomföra ny central upphandling och implementering av kontaktcenterplattform. Arbetet har inletts genom planering av projektorganisation, genomförande och resurstillsättning.

Förvaltningen har under perioden, genom kunskaphöjande insatser till chefer och nyckelpersoner, fortsatt förbereda sig för tillämpning av ny lagstiftning inom NIS2 med fokus på risker och riskhantering. Vidare har en funktion för att systematisera förvaltningens informationssäkerhetsarbete etablerats. Detta har genererat tydligare och standardiserade processer inom förvaltningen samt förtydligat ansvarsfördelningen.





Under perioden har utredningsfas avseende budgetaktiviteten att inrätta en central enhet för lokalvård i egen regi inletts. Arbetet sker under ledning av stadsledningskontoret och har under första tertialen inneburit att klargöra behov och möjliga alternativ för lokalvård i egen regi.





Sedan årsskiftet är det centrala beredskapslagret en permanent funktion inom förvaltningen. Samarbetsformer har under perioden etablerats med framförallt stadsledningskontoret och kulturförvaltningen, för att skapa samsyn om hur verksamheten ska utvecklas. Under perioden har därför endast några få inköp genomförts till beredskapslagret. Ett arbete med att genomföra en risk- och sårbarhetsanalys (RSA) för beredskapslagret har inletts, arbetet görs tillsammans med övriga berörda förvaltningar.

Aktiviteten att i samråd med stadsledningskontoret genomföra fördjupad avtalsuppföljning avseende centrala och gemensamma avtal utifrån riskprofil har startats upp. Aktiviteten ska konkretiseras ytterligare för att kunna emotse förväntningar om resultat utifrån aktiviteten.

Förvaltningen har under perioden fortsatt arbetet med RSA enligt stadsledningskontorets process. Verksamheterna lön och pension, ekonomi, Kontaktcenter Stockholm samt upphandling och inköp har genomfört workshops och skrivbordsövningar för att utöka och testa befintliga kontinuitetsplaner. Arbetet har utmynnat i en ökad förståelse och förmåga att hantera eventuella störningar i de mest kritiska processerna. Arbetet fortsätter under resten av året enligt plan. De olika arbetena har även lett fram till ökad förståelse om att förvaltningens verksamhetsområden har många liknande risker som bör omhändertas likartat.

Förvaltningen har under perioden förvaltat samordningsansvaret för stadens sektor livsmedelsförsörjning och dricksvatten utifrån stadsledningskontorets tillämpningsanvisningar. En medarbetare är utsedd som ansvarig samordnare och leder arbetet med övriga förvaltningar och bolag, samt tar stöd av expertis inom förvaltningen. Under perioden har den sektorsövergripande risk- och sårbarhetsanalysen (SRSA) tagits fram och kommer överlämnas till stadsledningskontoret enligt plan. Rapporten beskriver identifierade hot och risker samt sårbarheter inom stadens måltidsverksamheter. Rapporten innefattar även ett antal konkreta åtgärdsförslag, som sektorn kommer att arbeta vidare med enligt sektorsorganisationens tillämpningsanvisningar. Förvaltningen har även deltagit i arbetet med att ta fram SRSA för sektorerna transport, energiförsörjning samt finansiella tjänster.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel elektroniska inköp	99,56 %			95,17 %		90 %	70 %	2025
  Andel prioriterade avtal där uppföljning genomförts				73 %		82 %	82 %	2025
Analys Verksamhetsområde upphandling och inköp genomför kontinuerligt avtalsuppföljning i enlighet med stadens avtalsprocess. Uppföljningen görs för de centralt upphandlade avtalen, de gemensamma avtal som förvaltningen är ansvariga för samt för förvaltningens egna lokala avtal. Alla avtal har en planlagd uppföljning per rullande 12 månaders period, då nya avtal kontinuerligt tillkommer och gamla fasas ut. Uppföljningar inom perioden har följt den plan som lagts. Periodens utfall är 21 procent och prognos för helåret är att 96 procent av alla avtal kommer att följas upp under året.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samarbete med servicenämnden utreda, med syfte att inrätta, en central enhet för lokalvård i egen regi	2025-01-01	2025-12-31	
  Servicenämnden ska i samråd med kommunstyrelsen genomföra fördjupad avtalsuppföljning avseende centrala och gemensamma ramavtal utifrån riskprofil. Uppföljningen ska genomföras i nära samarbete med berörda nämnder och bolagsstyrelser	2025-01-01	2025-12-31	

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

● Uppfylls helt

Beskrivning

Servicenämnden säkerställer en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna. Detta 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, krisledning och krigsorganisation stärks beredskapsförmågan och nämndens verksamheter är säkra och trygga i händelse av kris eller krig.

Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
▶ Genomföra minst en krisledningsövning för att pröva tillämpning av krisledningsplan och skapa beredskapsförmåga samt internt lärande. Berörda processägare ska inkluderas för övning av aktivering.	2025-01-01	2025-12-31	
▶ Stärka förmåga kring informationssäkerhet med särskilt fokus på utbildningsinsatser, utveckling av interna rutiner och implementering av åtgärder utifrån ny lagstiftning NIS2	2025-01-01	2025-12-31	

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

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt under 2025. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt.

Genom verksamhetsområde upphandling och inköp har förvaltningen arbetat aktivt med kravställning i alla upphandlingar som genomförts och med avtalsförvaltning i syfte att upptäcka och motverka välfärdsbrott och därigenom främja en sund konkurrens mellan seriösa företag. Förvaltningsplaner tas fram vid varje ny upphandling för att belysa vad som behöver följas upp och hur, för varje enskilt avtal. Stickprovskontroller av fakturor genomförs inom flera områden för att säkerställa att avtalen följs. Verksamhetsområdet har med god kvalitet anslutit många av stadens avtal till stadens inköpssystem. Genom att avtal ansluts säkerställs att inköp sker av rätt produkter eller tjänster och ifrån rätt leverantör.

Inom ramen för stadens arbete med att kraftsamla i att motverka välfärdsbrottslighet har

serviceförvaltningens inköpssupport fått ett förstärkt uppdrag, vilket har lanserats under perioden. Inköpssupporten erbjuder nu stöd när medarbetare i förvaltningar och bolag upptäcker något som verkar misstänkt gällande leverantörer och avtal i stadens olika verksamheter. Inköpssupporten ger vägledning i hur avvikelser bör hanteras och hjälper till att dela information över staden om eventuella oseriösa aktörer och säkerställer att avvikelser följs upp av de som är ansvariga för avtalen.

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


● Uppfylls helt

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.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Implementera stadens nya inköpsprogram	2025-01-01	2025-12-31	

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

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt under 2025. Bedömningen grundas på att tillhörande nämndmål bedöms uppfyllas helt.

Under perioden har förvaltningen arbetat med olika insatser för att stärka arbetet med att säkerställa att stockholmarens mänskliga rättigheter tas till vara. Arbetet utgår från programmet för mänskliga rättigheters (MR-programmet) tre fokusområden; kunskap och information, välfärd och service och delaktighet och inflytande.

Det strategiska arbetet har under perioden förstärkts genom att planering för genomförande av aktiviteten att implementera MR-programmet med handlingsplaner påbörjats. I väntan på att handlingsplaner ska presenteras så har förvaltningen varit i kontakt med bland annat arbetsmarknadsförvaltningen för att dra lärdomar av deras utarbetade arbetssätt. Samverkan internt och omvärldsbevakningen ligger sen till grund för en plan för implementering som är under framtagande och som planeras presenteras för förvaltningens chefer på chefsforum under hösten. Förvaltningen undersöker även möjligheten till mer kunskapshöjande insatser

genom exempelvis föreläsningar till chefskollektivet.

Förvaltningen arbetar kontinuerligt med att skapa goda förutsättningar för att nå MR-programmet mål om att *Stockholms stad är en öppen, jämlik och jämställd stad, fri från alla former av diskriminering och rasism*. Bland annat så genomgår samtliga nyanställda på förvaltningen en internutbildning i jämlikhet och normmedvetenhet. Förvaltningen har en egen utbildare som hållit i dessa utbildningar i flera år. Utbildningen är uppskattad och beskrivs av många som en "ögonöppnare." Bedömningen är att denna utbildning stärker arbetet MR-programmets fokusområden kunskap och information samt välfärd och service.

Genom att Kontaktcenter Stockholm har förbättrat sin tillgänglighet mot stockholmarna så kan ett bättre stöd och ökad service för invånarnas frågor erbjudas. Kontaktcenter tillhandahåller information inom ett brett spann i frågor som rör staden.

Verksamhetsområde rekryteringar har under perioden implementerat nya så kallade screeningtester som används i de rekryteringar där ett stort antal sökande förväntas. Målet är att arbetsstället skapar förutsättningar för likabehandling av kandidater genom att ge minskad risk för diskriminering och bias/subjektiv påverkan genom det automatiserade urvalet. Implementeringen kommer utvärderas efter sommaren.

Verksamhetsområde upphandling och inköp har under perioden slutfört ett projekt som startades under 2024 med att implementera nytt systemstöd för beställning av persontransporter. En effekt av detta införande ger en möjlighet till likabehandling av alla medborgare genom tydliga riktlinjer och rutiner. Det har medfört att alla resenärer och dess anhöriga har tillgång till ett systemstöd för att följa sin inplanerade resa.

Förvaltningen bidrar till att öka den sociala inkluderingen genom att verksamhetsområde upphandling och inköp ställer sysselsättningsbefrämjande krav i upphandlingar.

Vidare har förvaltningen ett barnrättsperspektiv vid varje beslut eller åtgärd som rör barn, det kan exempelvis handla om att beakta att barns rättigheter enligt barnkonventionen tas tillvara i lokalprojekt, i kontakter med vårdnadshavare eller i upphandlingar. I centrala och gemensamma upphandlingar säkerställer förvaltningen att krav ställs på att stadens förskolor följer kemikalieplanen och kemikaliesmart förskola.

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

 Uppfylls helt

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.

Verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholm har goda möjligheter att skapa tillgänglighet och delaktighet för alla invånare och är den självklara kontaktvägen för information om



stadens service och verksamheter.



Genom verksamhetsområde rekrytering har stadens chefer tillgång till ett kvalitetssäkrat och fördomsmedvetet konsultstöd i sina rekryteringar. Verksamheten erbjuder bland annat rekryteringsprocesser utan personligt brev.

Verksamhetsområde upphandling och inköp bidrar till en öppen, jämställd och demokratisk stad genom att använda sociala klausuler eller sysselsättningskrav vid upphandlingar samt genom att säkerställa praktikplatser via stadens upphandlade leverantörer. Upphandling och inköp skapar även förutsättningar för minskad klimatpåverkan genom att vara ett stöd i staden att uppfylla kraven i miljöprogrammet vilket bidrar till att nå de globala målen om hållbar konsumtion och produktion och att bekämpa klimatförändringarna.

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 upphandling och inköp bidrar till att staden når flera av Agenda 2030:s mål.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel kandidater som upplevt rekryteringsprocessen som icke-diskriminerande och fördomsmedveten	100 %			99 %	97 %	97 %		Tertial 1 2025
 Andel kunder som tycker att de fått bra stöd i att arbeta kompetensbaserat och fördomsmedvetet i syfte att undvika diskriminering	100 %			100 %	97 %	97 %		Tertial 1 2025

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Implementera MR-programmet med handlingsplaner brett inom förvaltningens samtliga verksamhetsområden och förtydliga förvaltningens bidrag till uppfyllnad av Agenda 2030	2025-01-01	2025-12-31	
 Samtliga nyanställda ska genomgå en utbildning i jämställdhet och normmedvetenhet	2025-01-01	2025-12-31	

Uppföljning av ekonomi

Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

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.

Årsprognos driftbudget

Budgeten består av förväntade stadsinterna intäkter om 326,5 mnkr vilka avser försäljning inom löne- och ekonomiadministration, upphandlingsverksamhet, kontaktcenterverksamhet, gemensam växel, rekryteringstjänster, lokalplanering samt digitalisering it och telefoni. Budgeterade kostnader uppgår till 332,0 mnkr och finansieras av stadsinterna försäljningsintäkter och en utökad kostnadsram (5,5 mnkr) via omfördelning av budgetmedel från kommunstyrelsen. Omfördelningen avser drift av beredskapslager om 3,0 mnkr samt hållbarhetsfunktion 2,5 mnkr.

I budgetarbetet och beräkningsunderlaget till prislista 2025 beräknade serviceförvaltningen, i dialog med processägare inom stadsledningskontoret, priser på obligatoriska bastjänster. Servicenämnden ska enligt regler för ekonomisk förvaltning beräkna priserna utifrån självkostnad samt utifrån uppdrag i kommunfullmäktiges budget att genom effektivisering sänka priserna motsvarande 1,0 procent. Redan i budgetarbetet inför 2025 konstaterades att de senaste årens löneökningar samt prognos för lönerörelsens utfall 2025 är utmanande att hantera med rådande effektiviseringskrav och självkostnad kunde inte nås vid budgetläggningen. Servicenämnden budgeterade därmed ett underskott på 5,9 mnkr innan resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar efter att 5,9 mnkr tas anspråk från ingående resultatfond. Dessa kostnader, totalt 5,9 mnkr, var kopplade till omställningar, nya arbetssätt samt utbildnings- och utvecklingsinsatser inom avdelningarna verksamhetsstöd (1,0 mnkr), Kontaktcenter (2,6 mnkr) och upphandling och inköp (2,3 mnkr).

Den aktuella prognosen för 2025 visar ett underskott om 4,8 mnkr före resultatdispositioner. Situationen inom avdelningen upphandling och inköp är en stor bidragande orsak till underskottet och avdelningen prognostiserar nu ett högre underskott än i verksamhetsplanen och budget. Den försämrade situationen beror på en kombination av hög personalomsättning och det faktum att denna sammanfaller med ett stort antal pågående centrala upphandlingar. Den höga personalomsättningen leder till produktionsbortfall vid upplärning, samtidigt som de resurskrävande centrala upphandlingarna begränsar möjligheten att åta sig ytterligare debiterbara uppdrag. Serviceförvaltningens helårsprognos påverkas dock positivt av en prognosticerad kompensation avseende förvaltningens merkostnader som uppstått med anledning av bristande leverans från leverantör för stadens kontaktcenterplattform. Då storleken på kompensationen är osäker har förvaltningen utifrån försiktighetsprincipen räknat in cirka 50 procent av kompensationen i årsprognosen.

I budgeten och i prissättningen av förvaltningens tjänster 2025 räknade förvaltningen med en lönerevision om 2,2 procent. Den nu fastställda lönerevisionen uppgår dock till 3,4 procent för 2025, vilket innebär en ökning av lönekostnaderna med cirka 2,5 mnkr. Trots ökade lönekostnader har flera avdelningar inom förvaltningen lyckats anpassa sina kostnader genom olika effektiviseringsåtgärder i syfte att nå en budget i balans.

(mnkr)	Budget 2025	Bokfört T1	Prognos 2025	Budget avvikelse
Nämndens anslag				
Kostnader	332,0	109,7	335,1	-3,1
Varav avskrivningar och internränta	0,8	0,3	0,8	0,0
Intäkter	326,5	106,2	324,8	-1,7
Nettoresultat före resultatdisposition	-5,5	-3,5	-10,3	-4,8
Ingående resultatfond	20,9		20,9	0,0
Utgående resultatfond	20,9		16,1	4,8
Budget och resultat efter resultatdisposition	0,0	0,0	0,0	0,0

Årsprognos per verksamhet

(mnkr)	Budget 2025		Prognos 2025		
	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Budget avvikelse
Verksamhetsstöd	2,5	1,7	4,6	1,7	2,1
Digitalisering, it och telefoni	33,5	33,5	29,7	30,2	-0,5
Lön och pension	55,4	55,4	55,0	55,0	0,0
Upphandling och inköp	63,8	69,3	59,2	71,4	-6,7
Ekonomi	79,1	79,1	79,5	79,5	0,0
Kontaktcenter Stockholm	53,7	53,7	56,7	56,7	0,0
Rekrytering	21,2	21,2	22,5	22,2	0,3
Lokalplanering	17,3	17,3	17,6	17,6	0,0
Avskrivningar och internränta	0,0	0,8	0,0	0,8	0,0
Resultat före bokslutsdisposition	326,5	332,0	324,8	335,1	-4,8
Ingående resultatfond				20,9	
Årets avsättning/återföring resultatfond				-4,8	4,8
Utgående resultatfond				16,1	

(mnr)	Budget 2025		Prognos 2025		
Resultat efter bokslutsdisposition	326,5	332,0	324,8	330,3	0,0

Budgetkommentar per verksamhetsområde

Nämnd och Avdelningen för verksamhetsstöd

Avdelningen prognostiserar ett överskott om 2,1 mnr i förhållande till nämndbudget

En stor del av överskottet förklaras av prognostiserad kompensation av merkostnader som förvaltningen haft i samband med bristande leverans från leverantör för stadens kontaktcenterplattform. En osäkerhetspost i denna prognos är storleken på kompensationen, där förvaltningen per tertial 1 räknat in cirka 50 procent i prognos utifrån försiktighetsprincipen. Vidare förklaras överskottet också av ökade intäkter jämfört med budget avseende bland annat ökad försäljning inom telefoniuppdrag och IT-administration till förvaltningar och bolag samt ökade intäkter från arbetsmarkandsförvaltningen avseende internservice tjänster. Avdelningen har också lägre utbildningskostnader än budgeterat då utbildningar under 2025 bekostas direkt av nyttjande avdelningar.

Digitalisering, IT och telefoni (DIT)

Avdelningen prognostiserar ett underskott om 0,5 mnr i förhållande till nämndbudget.

Avvikelsen mot budget beror bland annat på en förändrad rekryteringsstrategi under året där budgeterade rekryteringar har senarelagts och på att ett par ersättningsrekryteringar skjutits fram för att säkerställa att de positiva trenderna inom enheten för webb- och kommunikationsstöd består och där verksamheten nu ligger över budgeterad debiteringsgrad. Senarelagda rekryteringar resulterar i att varken intäkter eller kostnader når upp till vad som är budgeterat. Underskottet utgörs till del av OH-kostnader som är budgeterade för fler anställda än utfallet i tertialrapport 1, avdelningen fortsätter arbetet med att vidta åtgärder för att komma till rätta med underskottet och för att säkra en ekonomi i balans.

Lön och pension

Avdelningen prognostiserar ingen nettoavvikelse i förhållande till nämndbudget.

Verksamheten prognostiserar något lägre intäkter och anpassar därefter personalkostnaderna till den nya intäktsnivån. De intäkter som prognostiseras minska är främst rättningar där intäkterna de två senaste månaderna inte uppnått budgeterade värden.

Upphandling och inköp

Avdelningen prognostiserar ett underskott om 6,7 mnr i förhållande till nämndbudget.

I verksamhetsplanen budgeterade verksamheten ett underskott om 2,3 mnr, vilket var planerat att finansieras från ingående resultatfond. Underskottet har ökat och beror på flera faktorer, en stor faktor är att det pågår många samtidiga centralupphandlingar, vilket påverkar möjligheten att åta sig andra uppdrag i den omfattning som budgeterats. Dessutom har avdelningen introducerat många nyanställda i slutet av 2024 och början av 2025. Den höga personalomsättningen leder till lägre debiteringsgrad och faktureringsgrad än budgeterat.

Avdelningen har också en betydligt lägre efterfrågan av schemalagda inköpsutbildningar.

Verksamhetsområde ekonomi

Avdelningen prognostiserar igen nettoavvikelse i förhållande till nämndbudget.

Ett flertal deltidssjukskrivningar försvårar den långsiktiga resursplaneringen och ger utmaningar i kostnadsprognosen för året. Prognosen är osäker då det fortfarande är tidigt på året och verksamheten historiskt brukar ha större intäkter under senare delen av året.

Kontaktcenter Stockholm

Avdelningen prognostiserar igen nettoavvikelse i förhållande till nämndbudget.

Avdelningen gick in i 2025 med ett budgeterat underskott på 2,6 mnkr men prognostiserar nu en budget i balans. Verksamheten har under senaste halvåret betydligt bättre tillgänglighet, effektivare samtalshantering och ärenderegistrering som har påverkat intäkterna positivt, framförallt inom det sociala området. Inom skola- förskoleområdet är det något lägre intäkter än prognostiserat, vilket kan bero på lägre elevantal och att de digitala stöden har utvecklats.

Verksamheten har under perioden fått ett nytt tilläggsuppdrag för kolloverksamheten, vilket har lett till högre intäkter. Intäkterna för boendeparkering är 0,8 mnkr högre än budgeterat eftersom verksamheten inte visste när uppdraget skulle upphöra då budgeten togs fram.

Den kompetensbreddningsinsats som pågår inom Kontaktcenter utgör en långsiktig investering i verksamheten och har under april månad påverkat intäkterna negativt eftersom befintliga medarbetare har stöttat i den insatsen.

Rekrytering

Avdelningen prognostiserar ett överskott om 0,3 mnkr i förhållande till nämndbudget.

Efterfrågan är fortsatt hög och verksamheten har under våren flera pågående volymprojekt. Under perioden har tre nya rekryteringskonsulter anställts och fler nyrekryteringar pågår då verksamheten har en hög arbetsbelastning sedan mer än ett halvår. Resursförstärkning ses över löpande och försöker anpassas till efterfrågan men försvåras på grund av en högre personalomsättning än väntat. Många sökande till stadens utannonserade tjänster driver även arbetsbelastningen på flera sätt även om screeningtester i flera fall underlättar arbetet. Per sista april är 58 procent av prognostiserade intäkter fakturerat eller beställt.

Lokalplanering

Avdelningen prognostiserar igen nettoavvikelse i förhållande till nämndbudget.

Eftersom lokalplanering tillhandahåller frivilliga tjänster är verksamheten beroende av att nya uppdrag kommer in. En utmaning är därför att dimensionera verksamheten så att antalet anställda är i nivå med volymen uppdrag. Under våren kommer viss personalomsättning att ske, vilket kan leda till lägre intäkter eftersom nya medarbetare behöver tid för inläring och att sätta sig in i uppdrag innan de kan tillhandahålla tjänster.

Periodens utfall

(mnkr)	Utfall Jan-Apr 2025		
Resultat per verksamhetsområde (mnkr)	Intäkter	Kostnader	Netto
Verksamhetsstöd	0,9	-0,4	1,3
Digitalisering, it och telefoni	9,4	9,0	0,4
Lön och pension	18,0	21,5	-3,5
Upphandling och inköp	17,7	21,3	-3,6
Ekonomi	26,4	26,1	0,3
Kontaktcenter Stockholm	20,5	18,5	2,0
Rekrytering	6,8	7,5	-0,7
Lokalplanering	6,5	5,9	0,6
Avskrivningar och internränta	0,0	0,3	-0,3
Resultat före bokslutsdisposition	106,2	109,7	-3,5

Resultatenheter

Serviceförvaltningen är intäktsfinansierad och nämnden är definierad som en resultatenhet vilket innebär att det ekonomiska resultatet vid årets slut kan överföras till nästkommande år enligt kommunfullmäktiges regler för ekonomisk förvaltningen. Resultatenheten skapar förutsättningar för nämnden att ha en långsiktig ekonomisk planering vilket ändå är utmanande för en helt intäktsfinansierad verksamhet med volatila volymer. Resultatenhetens fondmedel ger även ekonomiska förutsättningar att bedriva utvecklingsarbete, vilket då inte behöver finansieras av kund genom prissättning av förvaltningens tjänsteutbud.

Förvaltningen redovisar ett underskott på 4,8 mnkr före resultatdispositioner jämfört med budget och en budget i balans efter resultatdispositioner. Utgående balans prognostiseras till 16,1 mnkr.

	Resultatfond			
Verksamhet	Ingående balans 2025	Prognostiserad budgetavvikelse 2025	Intern effektivisering overheadkostnader	Utgående balans 2025
Verksamhetsstöd	0,0	2,1	-2,1	0,0
Digitalisering, it och telefoni	0,5	-0,5	0,2	0,2
Lön och pension	5,8	0,0	0,4	6,3
Upphandling och inköp	1,0	-6,7	0,4	-5,3
Ekonomi	6,1	0,0	0,5	6,7

	Resultatfond			
Kontaktcenter Stockholm	5,9	0,0	0,4	6,3
Rekrytering	0,7	0,3	0,1	1,1
Lokalplanering	0,7	0,0	0,1	0,8
	20,9	-4,8	0,0	16,1

Investeringar

Nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsplan. Under 2025 beräknas enbart 0,5 mnkr att nyttjas för tilläggsanskaffningar i form av inventarier. Den största delen av investeringen avser möbler för att bättre anpassa lokalerna till verksamhetens behov.

Försäljningar av anläggningstillgångar

Verksamhetsprojekt (driftprojekt)

Omslutningsförändringar

Budgetjusteringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

Övrigt