

2025-09-29

HandläggareMalin Hols & Elisabet Wallgren
Telefon:**Till**

Servicenämnden

Tertialrapport Tertial 2 2025 för Servicenämnden

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner tertialrapport 2 för 2025 med helårsprognos och överlämnar den till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden begär budgetjustering om 3,0 mnkr för särskilda uppdrag till servicenämnden i enlighet med bilaga 4.
3. Servicenämnden anmäler omslutningsförändringar om 2,8 mnkr avseende kostnader och finansiering etablering återbrukscentral.
4. Servicenämnden godkänner slutrapport för fastprismodell avseende Lön och pensionstjänster i enlighet med bilaga 3.
5. Servicenämnden förklarar ärendet omedelbart justerat.
Charlotte Goliath

Förvaltningschef
Serviceförvaltningen**Servicenämnden**

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	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv	16
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning.....	17
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring	18
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar	20
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3 Stockholm ska vara en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar.....	21
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarens hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer.....	22
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	23
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	23
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb.....	37
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med	40
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	41

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	46
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser	49
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt	51
Uppföljning av ekonomi.....	54
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	54
Resultatenheter	60
Investeringar.....	61
Försäljningar av anläggningstillgångar	61
Verksamhetsprojekt (driftprojekt).....	61
Omslutningsförändringar.....	61
Budgetjusteringar	61
Medel för lokaländamål.....	62
Analys av balansräkning	62
Övrigt	63
Intern kontroll	63
Övrigt.....	63

Bilagor

Bilaga 1: Blankettset SN T2 2025

Bilaga 2: Resultat och balansräkning 190 UH018 T2 2025

Bilaga 3: Slutrapport fastprismodell lön och pension

Bilaga 4: Ansökan om budgetjusteringar för särskilda ändamål

Sammanfattande analys

Serviceförvaltningen gör bedömningen att servicenämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges tre inriktningsmål. I tertialrapport 2 redovisar förvaltningen eventuella avvikelser för verksamhet och ekonomi jämfört med verksamhetsplan och budget.

Förvaltningen har under perioden påbörjat i huvudsak allt arbete enligt verksamhetsplan 2025. Ett fåtal av nämndens aktiviteter kommer prioriteras till kommande verksamhetsår.

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. Utifrån det nya inköpsprogrammet arbetar förvaltningen med att förstärka kompetens och metodik inom inköpsprocessen avseende välfärdsbrott och informationssäkerhet. Förstärkningen är även nödvändig för att förbereda verksamheten för kommande lagstiftning inom informationssäkerhetsområdet.

Arbetet med att motverka välfärdsbrottslighet har 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 till att uppnå klimat- och miljömål och fortsätter att ställa krav på transporter för att bidra till en fossilbränslefri organisation år 2030. Hållbarhetsfunktionen är nu fullt bemannad och bidrar med kompetens gällande relevanta och hållbara miljö- och klimatkrav vid inköpsprocessen enligt stadens nya miljöprogram. Hållbarhetsfunktionen arbetar nära miljöförvaltningens olika enheter för att ställa relevanta och långtgående krav i enlighet med det nya miljöprogrammet i alla centralupphandlingar för att bidra till cirkularitet, minskad användning av fossil plast med mera.

Under perioden har förvaltningen fortsatt med etablering av en återbrukscentral av byggmaterial för stadens verksamheter. Återbrukscentralen ska drivas i egen regi och personal har anställts för att arbeta med projektet. I projektet har fokus varit att hitta lämplig lokalisering samt att forma den övergripande återbruksprocessen.

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 förvaltningen även utvecklat tjänsteutbudet med tjänster inom området dataskyddsombud.

Periodens resultat

För 2025 prognostiseras ett underskott om 1,9 miljoner kronor före resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar. Situationen inom avdelningen upphandling och inköp är en stor bidragande orsak till underskottet och avdelningen prognostiserar ett väsentligt högre underskott än i verksamhetsplanen och budget. Serviceförvaltningens helårsprognos påverkas dock positivt till följd av utbetalad ersättning om 3,4 miljoner kronor för de merkostnader som förvaltningen behövt lägga på en fördjupad avtalsgranskning av stadens Kontaktcenterplattform i syfte att åtgärda avtalsbrott som konstaterats. Utöver denna ersättning kommer förvaltningen göra anspråk från leverantören på ca 0,5 miljoner kronor ytterligare avseende merkostnader för perioden 202505-202512.

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 i förhållande till budget med cirka 2,5 miljoner kronor. 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 har under maj hanterat Kulturskolans period för återanmälan. Perioden skulle ha pågått från 5 till 18 maj men förlängdes till 25 maj. Ett tekniskt problem med Kulturförvaltningens upphandlade elevsystem "Speedadmin" ledde till ökade volymer under perioden, Kontaktcenter har därför hanterat 49 procent fler ärenden än motsvarande period 2024. Vårdnadshavarna påverkades av det tekniska problemet då de fick meddelande om att eleven inte uppfyllde ålderskraven vid återanmälan. I dialog med Kulturskolan förlängdes tiden för återanmälan vilket gav Kontaktcenter ytterligare tid att hjälpa vårdnadshavare att återanmäla, ta bort felaktiga avanmälningar samt skicka ut en manuell bekräftelse på återanmälan. Detta tog lång tid och innebar många steg i arbetsprocessen.

Kontaktcenter har hanterat kolloärenden och har haft mycket fina resultat på den enkätundersökning som görs efter samtalen som mäter upplevd service och tillgänglighet, målet ligger på 85 procent men resultatet under perioden har nått upp till 87 procent. Kontaktcenter har stöttat med extra stöd, hanterat ändringar, tillägg i ansökningar och registrerat svar utifrån inkomna fullmakter.

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 genom sina kontakter med stockholmarna god insikt kring vilka frågor föräldrar och vårdnadshavare har. Skol- och förskoleärenden har haft en ökning av antalet ärenden under perioden. Kontaktcenter ser en ökning av hanterade ärenden för skola under perioden då det varit en reservantagning i maj och den 22 maj kom antagningsbeskedet som omfattas av alla skolor förutom Adolf Fredriks musikskola som startar i november.

Under perioden har också flera påminnelser skickats ut till vårdnadshavare med sms vilket leder till ökade volymer och något längre väntetider. I början av juni skickade tre skolor ut felaktiga fritidserbjudanden vilket leder till oplanerade volymer fler ärenden. Dessa händelser kan påverka att man har upplevt en något lägre service och tillgänglighet. Det kan vara en anledning till att utfallet om 84 procent för perioden gällande upplevd service och tillgänglighet. Föregående år samma period var resultatet 86 procent trots att svarsgruppen då hade något längre väntetider. Kontaktcenter är en verksamhet som blir påverkade om utskick blir felaktiga eller är otydliga och det är svårt att förbereda verksamheten för. I vissa fall kan meddelanden läggas in redan i talsvaret som läses upp då invånarna ringer in, för att lugna och minska oro och att långa väntetider uppstår.

Tidigare problem med tjänsten för kundundersökningar som medförde att staden avbröt användningen har nu åtgärdats. Förvaltningen har sedan juni haft möjlighet att göra

kundundersökningar. Utfallet som redovisas i tertialrapporten avser därför endast denna period och analysen kan komma att revideras under hösten när underlag från en längre period finns att tillgå. Dock är den sammanvägda bedömningen just nu att nöjdheten för perioden har ökat.

Verksamhetsområde rekrytering har stöttat ytterligare stadsdelsförvaltningar med rekrytering till deras förskoleverksamhet. Sju stadsdelsförvaltningar har hittills i år köpt stöd vid chefsrekrytering och fyra vid rekrytering av medarbetare. Vid rekrytering av till exempel barnskötare är det ofta många sökande och processen måste hanteras skyndsamt för att inte tappa kandidater. För dessa tjänster har verksamheten stöttat med screeningtester och urval. Screeningtesterna som används bygger på evidens och forskning och sällar utifrån antingen självskattningsformulär gällande personlighet och eller test gällande generell mental förmåga för de kandidater som har högst sannolikhet att motsvara kraven i rollen. Kundernas upplevelse är generellt god utifrån vilka kandidater de sedan intervjuat och anställt. En kvalitativ och kvantitativ uppföljning av screeningtesternas nytta görs under hösten. Så här långt har det sparats många arbetstimmar på att färre ansökningar läses fullt ut.

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 skolfrågor ska vara hög och stabil				86 %		86 %		2025

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 arbetar dagligen med att säkerställa att målgruppen funktionshinderade ska få tillgänglig service gällande funktionshinderfrågor, genom den dagliga kontakt som verksamheten har med stockholmarna så finns en bred kännedom om målgruppens utmaningar. För att nå målsättningen i stadens program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2024-2029 stöttar Kontaktcenter målgruppen med information och vägledning så att de på ett enkelt och tillgängligt sätt kan erbjudas stöd och information som är anpassat för individen. Detta bedöms bidra till målsättning om att öka stadens tillgänglighet.

Under perioden har väntetiderna till Kontaktcenters svarsgrupp funktionsnedsättning varit kortare än föregående år samma period. Det är ett resultat av verksamhetens förändringsarbete att bredda kompetensen hos medarbetarna under året, utvecklingsarbetet fortsätter även under hösten. I slutet av juni började Kontaktcenter Stockholm skicka ut enkäter via sms efter samtalen till stockholmarna i funktionshinderfrågor. Målet är att nå 85 procent avseende upplevd service och tillgänglighet, resultatet uppgick till 82 procent, vilket kan jämföras med 81 procent för motsvarande period förra året. Medarbetarna anpassar och förstår behoven som målgruppen har och medarbetarna får ofta höra att man är mycket nöjd med den hjälp som erbjuds av Kontaktcenter. Kontaktcenter prognosticerar att målet för indikatorn ska nås för helåret.

Den 9 maj deltog två servicehandläggare från Kontaktcenters svarsgrupp för funktionsnedsättning i en workshop med representanter från Bromma och Kungsholmens stadsdelsförvaltningar. Syftet med workshopen var att identifiera fler arbetsuppgifter som Kontaktcenter kan hjälpa stadsdelsförvaltningarna med för att underlätta och öka tillgängligheten för målgruppen. Uppföljning av denna workshop kommer att ske under september.

Under perioden har väntetiderna till Kontaktcenters svarsgrupp överförmyndarförvaltning varit kortare än föregående år samma period. Kortare väntetider är ett resultat av verksamhetens förändringsarbete att bredda kompetensen hos medarbetarna, utvecklingsarbetet fortsätter även under hösten. I slutet av juni började Kontaktcenter skicka ut enkäter via sms efter samtalen med stockholmarna som varit i kontakt angående överförmyndarfrågor. Målgruppens upplevelse av service och tillgänglighet uppgår till 82 procent nöjda, vilket överträffar målet om 73 procent. Utfallet kan även jämföras med motsvarande period förra året då andelen nöjda uppgick till 73 procent. Den förbättrade nöjdheten beror troligen på kortare väntetider, detta trots att svarsgruppen hanterat en ökning av samtal med ca 9 procent under perioden.

Kontaktcenter hade i maj besök av flera medarbetare och enhetschef från överförmyndarförvaltningen. Handläggarestöd och enhetschef inom Kontaktcenter höll en presentation och frågestund. Därefter gjordes en rundvandring i Kontaktcenters lokaler. Besöket var mycket uppskattat av bägge parter och betyder mycket för det fortsatta samarbetet som idag är mycket gott.

Tidigare problem med tjänsten för kundundersökningar som medförde att staden avbröt användningen har nu åtgärdats. Förvaltningen har sedan juni haft möjlighet att göra kundundersökningar. Utfallet som redovisas i tertialrapporten avser därför endast denna period och analysen kan komma att revideras under hösten när underlag från en längre period finns att tillgå. Dock är den sammanvägda bedömningen just nu att nöjdheten för perioden har ökat.

Verksamhetsområde rekrytering har hittills i år stöttat alla stadsdelsförvaltningar utom en med chefsrekrytering till socialtjänsten. På medarbetarnivå har hittills fyra stadsdelsförvaltningar köpt stöd med rekrytering. I dessa rekryteringar följs stadens rekryteringsprocess och kompetensbaserad metodik används och kandidaterna får kontinuerlig information under processen och cheferna avlastning i alla moment. Detta bör gynna stadens kompetensförsörjning och arbetsgivarvarumärke framåt för de stadsdelar som köper stöd. När en rekrytering skyndas igenom och olika moment hoppas över på grund av tidsbrist ökar risken och därmed kostnaden för felrekryteringar. När serviceförvaltningen rekrytering är inblandad leds arbetet av konsulter som är proffs på området. Det som har relevans för tjänsten som ska tillsättas hamnar i fokus. Ett flertal uppdrag har även utförts kopplat till stadens uppbyggnad av HVB-hem i egen regi.

Verksamhetsområde rekrytering har en utvecklingsgrupp som löpande bevakar området mångfald. Hittills under året har frågor kopplat till kandidaternas behov av hjälpmedel inför och under intervjuer lyfts och diskuterats och resulterat i ökad kunskap och medvetenhet hos rekryteringskonsulterna att ge alla lika förutsättningar vid intervjun. Detta som ett led i att

följa stadens program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning.

Verksamhetsområde lokalplanering bidrar till att uppfylla intentionerna i Stockholms stads program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2024-2029 genom stöd till stadens förvaltningar med expertkompetens i tillgänglighetsfrågor kopplade till lokaler. Exempelvis har en ny tillgänglighetsanvisning tagits fram till fastighetskontoret för att förtydliga stadens krav på tillgängliga lokaler. Löpande ges stöd till stadens förvaltningar och bolag i större och mindre frågor som rör tillgänglighet. Exempelvis har fem idrottshallar inventerats med syfte att kartlägga åtgärder som behöver göras för förbättrad tillgänglighet.

Lokalplanering stödjer även socialförvaltningen i arbetet med uppdraget beställaransvar för grupp- och servicebostäder/stödboenden enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och socialtjänstlagen (SoL). Insatserna är främst i övergripande frågor och hyresförhandling men vid behov projektleder även lokalplanering ombyggnader. Lokalplanering har under året arbetat med att inrättandet flera nya HVB-hem.

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 %		2025
 Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande överförmyndarfråg or ska vara hög och stabil						73 %		2025

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.

Kontaktcenter Stockholm har under våren samarbetat med äldreförvaltningen och ett urval av stadsdelsförvaltningarna gällande budgetuppdraget att förbättra samarbete och arbetssätt avseende Äldre direkt och stadens medborgarkontakter gällande äldreomsorg. I arbetet ska det ingå att skapa bättre rutiner och uppföljning, korta väntetiderna samt möjliggöra för enskilda att skyndsamt komma i direkt kontakt med ansvarig biståndshandläggare. I samråd med äldreförvaltningen genomförde en arbetsgrupp inom Kontaktcenter en workshop som resulterade i en nulägeskartläggning och analys av kundresan på Kontaktcenter för målgruppen och dess anhöriga. Arbetet fortsätter under hösten med fokus på dialog med stadsdelsförvaltningarna i att underlätta för den enskilde att komma i kontakt med ansvarig biståndshandläggare. Kontaktcenter har också tillsammans med äldreförvaltningen påbörjat ett arbete i att förtydliga och förenkla gränssnittet i uppdraget.

Kontaktcenter har under perioden kompetensbreddat flera medarbetare för att möta behovet

och ökade antal ärenden inom svarsgruppen Äldre direkt som är en i antal växande målgrupp. Utvecklingsarbetet har lett till kortare väntetider så att fler invånare och deras anhöriga snabbare får hjälp med sina ärenden. Resultaten är i linje med kommunfullmäktiges budgetuppdrag att servicenämnden ska fortsätta utvecklingsarbetet av tjänsten Äldre direkt och korta väntetiderna. Under perioden har Kontaktcenter hanterat ca 7,5 procent fler ärenden jämfört med motsvarande period föregående år. Samtidigt har väntetiderna under perioden kortats från cirka 13 minuter till strax över 2 minuter, vilket är ett mycket fint resultat av förändringsarbetet. Effektiviseringsarbetet har också lett till att Kontaktcenter har kortat ärendehanteringstiderna under året för svarsgruppen från cirka 9 minuter till cirka 8 minuter. Utveckling i daglig handläggning leder därmed till att fler stockholmare kommer fram snabbare.

Sedan i slutet av juni skickas en enkät ut efter samtalet för att mäta upplevd service och tillgänglighet hos målgruppen. Utfallet i uppföljningen uppgår till 86 procent nöjdhet, vilket är en procentenhet högre än målvärdet. En trolig anledning till det goda resultatet är den kortare väntetiden, som under flera år tillbaka har upplevts lång, nu visas i ökad nöjdhet i att komma fram snabbt för att få information och vägledning i sina frågor.

Tidigare problem med tjänsten för kundundersökningar som medförde att staden avbröt användningen har nu åtgärdats. Förvaltningen har sedan juni haft möjlighet att göra kundundersökningar. Utfallet som redovisas i tertialrapporten avser därför endast denna period och analysen kan komma att revideras under hösten när underlag från en längre period finns att tillgå. Dock är den sammanvägda bedömningen just nu att nöjdheten för perioden har ökat.

Innan sommaren hade Kontaktcenter och äldreförvaltningen möte med medlemmar från det kommunala pensionärsrådet (KPR) för att presentera Äldre direkt och svara på frågor som finns hos målgruppen. Det blev ett mycket lyckat möte som uppskattades av deltagarna och äldreförvaltningen och de föreslog att Kontaktcenter skulle träffa fler från KPR, så nu har Kontaktcenter bjudit in hela KPR till ytterligare en träff i höst.

Under perioden har Kontaktcenter Äldre direkt tillsammans med äldreförvaltningen och idrottsförvaltningen deltagit på Seniordagen i Kungsträdgården, vilket var mycket uppskattat av alla deltagande och målgruppen.

Målet är att alla stadsdelsförvaltningar ska använda Äldre direkt som en väg in för likställighet och likvärdig tillgänglighet. 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. Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning har en egen mottagningsservice 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 stadsdelsförvaltningar ska nyttja tjänsten för likställighet och ökad tillgänglighet.

Verksamhetsområde rekrytering har hittills stöttat tre stadsdelsförvaltningar med rekrytering av sommarvikarier till äldreomsorgen i olika omfattning. En stadsdelsförvaltning har köpt

stöd för all rekrytering av sommarvikarier och en rekryteringskonsult har varit dedikerad till uppdraget och arbetat fokuserat med det under större delen av våren. Uppföljning av uppdraget har gjorts och stadsdelsförvaltningen har varit väldigt nöjd med det goda resultatet, ansett att det effektiviserat processen, gett god kvalitet på de rekryterade samt avlastning för rekryterande chefer. En del lärdomar har dragits och kommer användas till att ytterligare förbättra samarbetet i liknande projekt 2026. Ett liknande projekt till äldreomsorgen är redan beställt inför 2026. Resultatet kommer även att presenteras för stadsledningskontorets enhet för utveckling och analys inom avdelning för utveckling och hr då kompetensförsörjningen inom äldreomsorgen är en utmaning för hela staden framåt och behöver hanteras gemensamt på ett effektivt och kvalitetssäkrat sätt. Totalt sett har betydligt fler rekryteringar gjorts till äldreomsorgen under året jämfört med tidigare.

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

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 stadsdelsförvaltnin gar som tagit hjälp vid chefsrekrytering till äldreomsorgen						7		2025
 Antal stadsdelsförvaltnin						6		2025

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
gar som tagit hjälp vid rekrytering av medarbetare till äldreomsorgen								

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	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande äldreomsorgsfrågor ska vara hög och stabil				85 %		85 %		2025
 Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre Direkt som sin första kontakt	10			10	10	11		2025

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
gällande information och vägledning om äldreomsorgsfrågor								
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/ Hågersten) 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.								

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.

Verksamhetsområde lokalplanering har på uppdrag av idrottsförvaltningen inventerat fem idrottshallar utifrån ett tillgänglighetsperspektiv. Inventeringarna kommer att ligga till grund för lokalplanerings fortsatta uppdrag att planera och ta fram underlag för att beställa och genomföra tillgänglighetsanpassningar. Genom lokalplanerings arbete bidrar serviceförvaltningen till att uppfylla intentionen ”Identifiera och undanröja eventuella hinder som finns för att personer med funktionsnedsättning ska kunna delta i idrotts-, motions- och friluftaktiviteter” i Stockholms stads program för idrott, motion och friluftsliv, 2024–2028.

Lokalplanering har under året haft ett omfattande uppdrag att stödja kulturförvaltningen i rollen som hyresgäst i den pågående renoveringen och ombyggnaden av byggnadsminnesförklarade Stockholms stadsbibliotek som pågår till sommaren 2027. Lokalplanering bistått med projektledning och specialistkunskap i en storlek som motsvarar en heltidstjänst.

Genom Kontaktcenter Stockholm stöttas målgruppen med information och vägledning i frågor som rör Kulturskolans kurser. Genom att guida i frågeställningar som rör kurskatalogen och anmälan så upplever vårdnadshavarna att de får god hjälp. Utfallet för perioden för andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet är 85 procent, vilket är i linje med årsmålet. En stor andel av vårdnadshavarna är självgående i bokningsförfarandet och i de fall frågor dyker upp hjälper Kontaktcenter till med vägledning och information.

Tidigare problem med tjänsten för kundundersökningar som medförde att staden avbröt användningen har nu åtgärdats. Förvaltningen har sedan juni haft möjlighet att göra kundundersökningar. Utfallet som redovisas i tertialrapporten avser därför endast denna period och analysen kan komma att revideras under hösten när underlag från en längre period

finns att tillgå. Dock är den sammanvägda bedömningen just nu att nöjdheten för perioden har ökat.

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	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande kulturskolan ska vara hög och stabil						85 %		2025

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 klimat- och miljömål. 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 enligt stadens nya miljöprogram. Hållbarhetsfunktionen arbetar nära miljöförvaltningens olika enheter för att ställa relevanta och långtgående krav i enlighet med det nya miljöprogrammet i alla centralupphandlingar och gemensamma upphandlingar 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. En utbildningsinsats planeras under hösten för att skapa en djupare förståelse inom verksamhet upphandling och inköp för vad som är förändrat i det nya miljöprogrammet.

Tillsammans med stadens inköpskategorier utvecklas och implementeras krav och villkor i mallar som stadens verksamheter får tillgång till genom stadens gemensamma upphandlings- och inköpssystem. Till exempel har stadens kategoriteam för måltider och livsmedel uppdaterat den tidigare framtagna mallen för måltidsupphandling. Kategoriteamet för inredning har tidigare arbetat fram och implementerat en snabbguide gällande hantering, återbruk och inköp av möbler. Nu har en mer omfattande vägledning tagits fram för att informera och vägleda för att ytterligare bidra till cirkularitet och öka återbruket. Följer man stegen i guiden och i vägledningen bidrar verksamheter 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 - juli är utfallet av klimatpåverkan från upphandlade livsmedel 1,7 kg CO₂ per kg livsmedel. Det är stort fokus i stadens verksamheter för 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 beslutades i styrgrupp i början av sommaren och strategin kommer så småningom att beslutas i kommunfullmäktige.

Arbetet med att kartlägga materialflöden med störst miljö- och klimatpåverkan pågår och planen är att slutrapporten presenteras vid årsskiftet/början av 2026. Projektet samarbetar med de etablerade kategorierna i staden. Genom detta samarbetet har kategoriteamet för inredning

arbetat fram den tidigare nämnda snabbguiden samt vägledning för hantering, återbruk och inköp av möbler.

Servicenämnden 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. Inom projektet har personal anställts och styrgruppen har antagit en projektplan som pekar ut en målbild. Det är ett mycket omfattande uppdrag som tar stora resurser i anspråk och kräver utredning och planering samt samverkan inom kommunkoncernen. Arbetet med projektet pågår enligt plan och om erforderliga beslut fattas under hösten bedömer förvaltningen att en återbrukscentral kan påbörja sin verksamhet under våren 2026.

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	21					25 %	Tas fram av nämnd/styrelse	2025
Analys Utfallet beror på att många tjänsteupphandlingar där krav om cirkularitet inte kan ställas har genomförts under perioden. Årsmålet förväntas ändå uppnås.								
  Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel	1,7 kg CO2 per kg livsmedel			1,6 kg CO2 per kg livsmedel		1,5 kg CO2 per kg livsmedel	1,5 kg CO2 per kg livsmedel	2025
Analys Indikatorn avser stadens totala klimatpåverkan från inköpta livsmedel i CO2 per kg livsmedel. Utfallet för januari - juli 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 hälsoskyddsnämnden 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 hälsoskyddsnämnden 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 hälsoskyddsnämnden, 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 perioden januari - juli uppgår till 53 procent. Det är en ökning med en procentenhet från utfallet för årets tre första månader. Ingen

förvaltning som serverar "offentlig måltid" når årsmålet. Totalt 8 av 11 stadsdelsförvaltningar har ett utfall på 60 procent eller mer. 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	53 %			48 %		70 %	70 %	2025
Analys Andel inköpta ekologiska livsmedel för staden totalt för perioden januari - juli uppgår till 53 procent. Det är en ökning med en procentenhet från utfallet för årets tre första månader. Ingen förvaltning som serverar "offentlig måltid" når årsmålet. Totalt 8 av 11 stadsdelsförvaltningar har ett utfall på 60 procent eller mer. 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 gemensamma upphandlingar där förvaltningen stödjer andra upphandlande nämnder och bolag, ställs successivt högre 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	Årsmål	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 Stockholmnarnas hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria 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 det nya 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 giftfria 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 giftfria miljöer.

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

 Uppfylls helt

Analys

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.

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.

Eftersom servicenämndens verksamhet är helt intäktsfinansierad, ger kommunfullmäktiges indikatorer om budgetföljsamhet som enbart fokuserar på kostnader, inte en heltäckande bild. Förvaltningen anser därmed att dessa indikatorer isolerat inte ger ett fullgott underlag för bedömning av förvaltningens budgetföljsamhet. 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".

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

resultatöverföringar.

Den aktuella prognosen för 2025 visar ett underskott om 1,9 miljoner kronor före resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar. Situationen inom avdelningen upphandling och inköp är en bidragande orsak till underskottet och avdelningen prognostiserar ett väsentligt högre underskott än i verksamhetsplanen och budget. Serviceförvaltningens helårsprognos påverkas dock positivt till följd av utbetalad ersättning om 3,4 miljoner kronor för de merkostnader som förvaltningen behövt lägga på en fördjupad avtalsgranskning av stadens Kontaktcenterplattform i syfte att åtgärda avtalsbrott som konstaterats. Utöver denna ersättning kommer förvaltningen göra anspråk från leverantören på ca 0,5 miljoner kronor ytterligare avseende merkostnader för perioden 202505-202512.

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 i förhållande till budget med cirka 2,5 miljoner kronor. 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 budgetföljksamhet efter resultatöverföringar	100,6 %			99,5 %		100 %	100 %	Tertial 2 2025
	Analys Eftersom servicenämndens verksamhet är helt intäktsfinansierad, ger ett mått som enbart fokuserar på kostnader inte en heltäckande bild för att bedöma budgetföljksamheten. 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 utökade 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 förklaras i sin helhet under avsnittet "Uppföljning av ekonomi".								
	Nämndens budgetföljksamhet före resultatöverföringar	101,2 %			98,4 %		100 %	100 %	Tertial 2 2025
	Analys Eftersom servicenämndens verksamhet är helt intäktsfinansierad, ger ett mått som enbart fokuserar på kostnader inte en heltäckande bild för att bedöma budgetföljksamheten. 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 utökade 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 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 äldre- och barnnämnden 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 skräddarsytt 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

Verksamhetsområde rekrytering har under perioden haft en fortsatt mycket hög efterfrågan och har hyrt in en extra resurs och rekryterat mer personal för att parera detta. De olika volymprojekten som utförts under våren, främst inom äldreomsorg men även till kyrkogårdsförvaltningen och kulturförvaltningen, har följts upp med goda resultat.

Verksamhetens upphandlade screeningtester har nyttjats i ett 50-tal rekryteringar och grovt räknat har ungefär 300 rekryteringskonsulttimmar hittills sparats gällande urvalsarbete. Kundkvaliteten är fortsatt hög och utfallet av screening kommer att följas upp mer kvalitativt under hösten för att optimera hur screeningtester bäst används för att uppnå kvalitativa rekryteringar och en god kandidatupplevelse.

Efterfrågan av tjänster inom verksamhetsområde ekonomi har stabiliserat sig, men trots detta minskar antalet debiterade timmar för flera av verksamhetens tilläggstjänster jämfört med samma period 2024. Detta beror på intern effektivisering, vilket gynnar kunderna som får samma tjänst till samma eller högre kvalitet men till lägre kostnad. Verksamheten ser vidare en ökad efterfrågan av hyresadministration av försöks- och träningslägenheter (FOT) och erbjuder från och med i sommar denna tjänst även till socialförvaltningen. Fördelarna med att låta serviceförvaltningen hantera FOT i form av kvalitetssäkring, likabehandling av invånare och minskad sårbarhet är något som uttryckligen uppskattas av befintliga kunder. Under perioden har verksamheten även fått ett uppdrag att stötta utbildningsförvaltningen i

redovisning av ett EU-projekt vilket kommer sträcka sig in i 2026.

Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni har under perioden fortsatt hög efterfrågan på kompetens inom projektledning och verksamhetsutveckling. För att ytterligare stärka funktionen och utöka kapaciteten för förvaltningar och bolag påbörjas rekrytering av både seniora och juniora projektledare.

Under perioden har funktionen för digitalisering, it och telefoni startat upp arbetet med att erbjuda förvaltningar och bolag tjänster inom systemutveckling och systemarkitektur. Tre personer med stor erfarenhet av stadens tekniska plattformar och system/e-tjänster har anställts och tillträtt sina tjänster i april/maj. Verksamhetsområdet har ett nära samarbete med miljöförvaltningen rörande deras e-tjänster, med stadsledningskontorets objekt applikationsplattformar med fokus på e-tjänsteplattformen och framtagandet av ett nytt moderniserat utvecklingsramverk samt med teamet kring digital service. För att möta efterfrågan har även en junior systemutvecklare anställts.

Som ett resultat från tidigare undersökning angående förvaltningar och bolags behov av kompetens inom dataskyddsbudstjänster har uppbyggnad av detta tjänsteutbud inletts. Under perioden har verksamhetsområdet anställt två dataskyddsbud. Det första uppdraget handlar om att ta över rollen som dataskyddsbud för serviceförvaltningen, idrottsförvaltningen, kulturförvaltningen, kyrkogårdsförvaltningen och arbetsmarknadsförvaltningen. Parallellt med detta påbörjas ett arbete tillsammans med processägare och dataskyddsbud på stadsledningskontoret för att ensa arbetssättet inom dataskyddsfrågor och rollen som dataskyddsbud inom staden. Samarbete med Stockholms Stadshus AB är etablerat för att påbörja tillhandahållandet av dessa tjänster till ett urval av bolagen. Ytterligare förvaltningar kommer även att ansluta till den nystartade funktionen under året.

Under perioden har serviceförvaltningen utrett förutsättningar och effekter av att i serviceförvaltningens uppdrag med interna konsulter även samarbeta med externt avtalade konsulter i kunduppdrag. Arbetet har bland annat resulterat i att verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni har tecknat avtal med ett externt konsultbolag med kompetens inom it-säkerhet och informationssäkerhet. Detta ger verksamheten möjligheten att avropa kompetens som komplement till verksamhetsområdets interna konsulter, vilket stärker stödet i uppdrag till förvaltningar och bolag. En utvärdering har genomförts där alla inblandade parter ställer sig positiva till upplägget.

För enheten webb- och kommunikationsstöd inleddes perioden med en fortsatt hög efterfrågan på tjänsterna. Bland annat stöttade enheten socialförvaltningen i kommunikationen kring den nya socialtjänstlagen. En extra resurs togs in för att säkerställa publicering av förvaltningarnas kalendariehändelser inför sommarlovet och andra publiceringar inom det särskilda publiceringsstödet. Efter en lugn period i juli har hösten startat med många nya förfrågningar och uppdrag, vilket indikerar en god beläggning under hösten. En översyn av verksamheten ska göras under hösten med hjälp av externa konsulter i syfte att säkerställa en effektiv och hållbar verksamhet med ett tjänsteutbud som är relevant för stadens förvaltningar och bolag över tid.

Förvaltningens verksamhetsområde upphandling och inköp 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. Dock har efterfrågan av schemalagda utbildningar minskat rejält under året, men istället erbjuds många skraddarsydda utbildningar.

I både centrala och gemensamma upphandlingar har verksamhetsområde upphandling och inköp samarbetat med externt avtalade konsulter. Det ger en resursförstärkning av upphandlingskompetens men en högre arbetsinsats av avtalsförvaltare och e-handelskompetens men medför även arbete med att stötta den externa resursen i stadens upphandlingsprocess, styrdokument samt mallar.

Inflödet av uppdrag till verksamhetsområde lokalplanering har under de två första tertialen varit stort. Eftersom uppdragens innehåll och omfattning varierar sker en löpande anpassning av tjänsteutbudet så det överensstämmer med efterfrågan. Kommunfullmäktige uttalade i budget 2025 att förvaltningarna bör ta projektledningsstöd i underhållsprojekt med Micasa. Endast ett fåtal sådana uppdrag har inkommit.

Under året har lokalplanering varit involverade i omkring 40 inredningsprojekt. I dessa provas alltid renovering av befintliga möbler och inköp av återbrukade möbler framför inköp av nya möbler.

	Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
	Andel chefsrekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningens rekrytering	27 %			30 %	35 %	35 %		2025
	Andel rekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningens rekrytering	14 %			13 %	14	13 %		Tertial 2 2025
	Enheten webb och kommunikations debiteringsgrad	66 %			60 %	67 %	68 %		Tertial 2 2025
Analys Målet för debiteringsgrad uppnås inte alla månader vilket påverkar utfallet för perioden negativt. Två medarbetare sjukskrivna 50 procent under hela perioden vilket drar ner debiteringsgraden. Två nya medarbetare börjar i augusti respektive oktober och inflödet av nya uppdrag indikerar en bra beläggning under årets återstående månader.									

	Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
●	Enheten webb och kommunikations NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	72 NPS			89 NPS	70 NPS	70 NPS		Tertial 2 2025
●	Verksamhetsområden digitalisering, it och telefoni (DIT) debiteringsgrad	72 %			64 %	72 %	72 %		Tertial 2 2025
●	Verksamhetsområden digitalisering, IT och telefoni (DIT) NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	88 NPS				80 NPS	70 NPS		Tertial 2 2025
●	Verksamhetsområden lokalplanerings debiteringsgrad	72,5 %			70 %	72 %	72 %		Tertial 2 2025
●	Verksamhetsområden lokalplanerings NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	84 NPS			93,9 NPS	70 NPS	70 NPS		Tertial 2 2025
●	Verksamhetsområden rekryterings NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	86,4 NPS			89 NPS	85 NPS	70 NPS		Tertial 2 2025
●	Verksamhetsområden rekryterings omsättning per årsarbetare	707 000 kr			1 118 000 kr	1 200 000 kr	1 200 000 kr		Tertial 2 2025
●	Verksamhetsområden upphandling och inköps debiteringsgrad	72,7 %			70,1 %	74 %	74 %		Tertial 2 2025
●	Verksamhetsområden upphandling och inköps NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	63,86 NPS			74,3 NPS	70 NPS	70 NPS		Tertial 2 2025
Analys Under perioden har ganska få svar inkommit och ett negativt värde har därför påverkat totalen. Prognosen är att årsmålet ska nås.									

	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	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 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	
Analys Samarbete mellan verksamhetsområde Upphandling och inköp samt Digitalisering, it och telefoni (DIT) pågår. Upphandling och inköp bidrar i projekt som leds av DIT med tex kompetens inom upphandling, avtalsförvaltning samt kompetens kring stadens upphandlings- och avtalssystem.			

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 i att med konstanta basuppdrag minska kostnaderna, hålla ledtider, tillgänglighet och kvalitet, värna rimlig arbetsbelastning samtidigt som kundernas efterfrågan inom flera tjänsteområden är fortsatt hög.

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 kommunfullmäktiges budget ha som målsättning att sänka priserna motsvarande 1,0 procent, vilket ska göras genom effektiviseringar. Redan i budgetarbetet inför 2025 konstaterades att de senaste årens löneökningar samt prognos för lönerörelsens utfall 2025 var utmanande att hantera med rådande effektiviseringskrav och självkostnad kunde inte nås vid budgetläggningen. Servicenämnden budgeterade därmed ett underskott på 5,9 miljoner kronor innan resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar efter att 5,9 miljoner kronor tas anspråk från ingående resultatfond.

Den aktuella prognosen för 2025 visar ett underskott om 1,9 miljoner kronor före resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar. Situationen inom avdelningen upphandling och inköp är en bidragande orsak till underskottet och avdelningen prognostiserar ett väsentligt högre underskott än i verksamhetsplanen och budget. Den mest betydande anledningen är att det pågår många samtidiga centralupphandlingar under 2025, då mer än hälften av alla centralupphandlingar görs om under året. Avtalen är på väg att löpa ut

och flera centralupphandlingar har behövt startats upp tidigare än planerat då avtalet har nått maxtaksvolymen i förtid. Varje centralupphandling är dessutom mer komplex och kräver fler utredningar av ingående krav och tar mer tid i anspråk än tidigare att genomföra. Utöver en extraordinär situation inom centralupphandlingsuppdraget har avdelningen en hög personalomsättning. Den höga personalomsättningen leder till lägre debiteringsgrad och faktureringsgrad än budgeterat, då nya medarbetare behöver tas omhand och läras upp av befintliga medarbetare. För att anpassa centralupphandlingsuppdraget efter rådande finansiering jobbar verksamheten i samråd med processägare inom stadsledningskontoret med att prioritera inom pågående och kommande upphandlingar.

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 i förhållande till budget med cirka 2,5 miljoner kronor. Trots ökade lönekostnader har flera avdelningar inom förvaltningen lyckats anpassa sina kostnader genom olika effektiviseringsåtgärder i syfte att nå en budget i balans.

Serviceförvaltningens helårsprognos påverkas positivt till följd av utbetalad ersättning om 3,4 miljoner kronor för de merkostnader som förvaltningen behövt lägga på en fördjupad avtalsgranskning av stadens Kontaktcenterplattform i syfte att åtgärda avtalsbrott som konstaterats. Utöver denna ersättning kommer förvaltningen göra anspråk från leverantören på ca 0,5 miljoner kronor ytterligare avseende merkostnader för perioden 202505-202512.

Prismodellsprojektet för lön och pension har genomförts i samarbete mellan stadsledningskontoret och serviceförvaltningen. Projektets har utrett och tagit fram en fastprismodell för lön och pension. Den nya modellen kommer ge ökad förutsägbarhet för stadens förvaltningar i och med att kostnaden för kommande år är känd redan i slutet av året innan. Den nackdel som finns med en fastprismodell är att ett förbättrat beteende får effekt först året efter. Då dagens modell innebär en månatlig mätning och fakturering kommer en fastprismodell leda till en minskad administration för serviceförvaltningen och kunderna. Serviceförvaltningen tillämpar den nya modellen i samband med beräkning av priser för 2026. Den långsiktiga nyttan/effekten med modellen kommer följas upp och utvärderas när modellen har tillämpats i några år.

Servicenämnden 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. Inom projektet har personal anställts och styrgruppen har antagit en projektplan som pekar ut en målbild. Det är ett mycket omfattande uppdrag som tar stora resurser i anspråk och kräver utredning och planering samt samverkan inom kommunkoncernen. Arbetet med projektet pågår enligt plan och kostnaden prognostiseras att uppgå till 2,8 miljoner kronor för helår 2025. Projektets finansiering hanteras i dialog med stadsledningskontoret och kommer regleras i bokslut 2025. Om erforderliga beslut fattas under hösten bedömer förvaltningen att en återbrukscentral kan påbörja sin verksamhet under våren 2026.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Särredovisa resultatfondens ingående balans utifrån verksamhetsområden inför beräkning av prislista 2026	2025-01-01	2025-05-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Utveckla kompetensbreddning inom medarbetargrupper för att säkra en robust organisation med stärkt 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

Servicenämnden 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 servicenämnden förbättra kvaliteten, utveckla tjänsterna och bredda nyttjandet. På uppdrag av kommunstyrelsen och andra nämnder eller bolagsstyrelser ska servicenämnden svara för genomförandet av gemensamma administrativa processer för att möjliggöra stordriftsfördelar, kvalitetssäkring av stadsgemensamma processer samt för minskad sårbarhet, något som ger värde för hela kommunkoncernen.

Förväntat resultat

Serviceförvaltningens tjänster bidrar till att frigöra resurser i form av kompetens, tid och/eller kostnader för stadens förvaltningar och bolag som har möjlighet att fokusera på sin kärnverksamhet.

Analys

Serviceförvaltningen har under perioden fått i uppdrag från kommunfullmäktige att genomföra en ny central upphandling och implementering av kontaktcenterplattform (KCP). Detta till följd av att betydande brister upptäckts i nuvarande plattform samt att samarbete och dialog med nuvarande leverantör varit utmanande sedan avtalets start. Arbetet med att upphandla en ny leverantör inleddes under våren 2025. En projektgrupp har formerats på serviceförvaltningen och en styrgrupp har utsetts med representation från några av stadens större kontaktcenter och kundtjänster. En RFI (begäran om information) skickades ut innan sommaren och för närvarande pågår dialog med marknaden utifrån RFI-svar.

Upphandlingsarbetet är komplext då det involverar de 12 förvaltningar och bolag som idag nyttjar plattformen, men det ger också goda möjligheter för samarbete mellan förvaltningar och bolag där serviceförvaltningen är en drivande aktör. En kontaktcenterplattform i staden ställer höga krav på informationssäkerhet – de som kontaktar staden måste kunna känna sig trygga att deras data behandlas på ett säkert sätt. En förnyad upphandling ger även möjlighet till ökat fokus på säkerhet i plattformen.

Under perioden har förvaltningen även påbörjat upphandling av ett nytt ärendehanteringsstöd. Nuvarande avtal med befintlig leverantör för förvaltningens ärendehanteringsstöd löper ut oktober 2027. En projektgrupp har formerats på serviceförvaltningen och en styrgrupp har utsetts med representation från några av förvaltningens avdelningar där ärendehanteringsstödet är en viktig del för att kunna utföra kärnverksamheten. Under hösten har tidiga marknadsdialoger genomförts i syfte att omvärldsbevaka. En funktion för operativt IT-telefonistöd har etablerats under perioden, för vissa av stadens gemensamma system. Den tjänst som förvaltningen har i enlighet med kommunfullmäktiges budget "Telefonistöd, gemensam växel" omhändertas inom funktionen. Tjänsten omfattar samordning, utveckling och användarstöd gällande gemensam växel för telesamordnare inom Stockholms stad. Förvaltningens kommande uppdrag gällande administration av en gemensam adressbokshantering för staden inom objektet säker digital kommunikation kommer även ingå inom funktionens uppdrag, tillsammans med löpande övergripande behörighetshantering inom stadens telefoniavtal och infotorg.

Under året har verksamhetsområde ekonomi effektiviserat arbetet med flera frivilliga tjänster. Detta har fått till följd att samma tjänst idag kan utföras både billigare och till högre kvalitet än tidigare vilket gynnar verksamhetens kunder. Några exempel är behörighetsadministration i Agresso och tjänsten redovisning till rapportering.

Verksamheten har påbörjat planeringen för att ta fram utbildningsmaterial inför kommande uppdrag 2026 att genomföra utbildningsinsatser avseende verksamhetens uppdrag och stadens ekonomihantering. Arbetet inom projekt BoE (nytt systemstöd för stadens Barn och elevregister) där verksamheten bidrar med resurser pågår och sträcker sig till och med 2028. Prognosen är att verksamheten totalt kommer lägga motsvarande 200-300 arbetstimmar på projektet under 2025. Det ökade resursbehovet hanteras under året med tillfälliga resursförstärkningar. Slutrapporten för stadsledningskontorets genomlysning av periodavslut och bokslut, som genomförts i samverkan med serviceförvaltningen, visar att stadens förvaltningar är mycket nöjda med den service och hantering som serviceförvaltningen erbjuder inom området. Utifrån rekommendationer i slutrapporten kommer verksamheten under hösten ytterligare trimma in arbetet med interna mellanhavanden. Verksamheten kommer även aktivt bidra till stadsledningskontorets fortsatta insatser inom området - exempelvis utveckling av befintliga rapporter och användningen av dessa.

Det minskade uppdraget avseende kassabank i tjänsteområde ekonomiservice till 2025 har inneburit nya arbetssätt sedan årsskiftet. Verksamheten tog höjd för ändringen genom att till 2025 minska bemanningen med motsvarande en årsarbetare jämfört med 2024. Effektiviseringen innebar även en prissänkning på mer än 4 procent för tjänsteområdet jämfört med 2024. Tack vare aktivt arbete för att styra ärenden till rätt kanal inkommer idag hela 75 procent av verksamhetens ärenden för kommande inbetalning via e-tjänst. Genom att ärendena inkommer genom e-tjänsten får verksamheten all information som behövs för att hantera uppdraget. Detta har minskat behovet av att ställa följdfrågor till kunderna och minskar därmed verksamhetens hanteringstid. De nya arbetssätten i kombination med ett aktivt arbete för ökad användning av e-tjänster har inneburit en effektivisering för verksamheten som tillsammans bidragit till att genomförd resursminskningen kunnat genomföras och ändå ha rimlig arbetsbelastning på övrig personal.

Inom tjänsteområde leverantörsreskontra har verksamhetsområde ekonomi under året arbetat för att trimma in och effektivisera de nya arbetssätt som det förändrade uppdraget till 2025 har inneburit. Verksamhetsområdet ser också att det proaktiva arbete som medarbetarna utfört, exempelvis kontakta leverantörer för korrekt fakturering, är en bidragande faktor till de minskande volymer som nu syns avseende exempelvis leverantörspåminnelser och mängden felaktiga fakturor till staden.

Under året har tjänsteområdena kundreskontra, hyresadministration och avgiftshantering sett över den interna hanteringen av personer med skyddad identitet. Detta har medfört att de interna rutinerna för detta kunnat standardiseras - vilket säkerställer en effektiv, säker och lika hantering inom verksamhetsområdet.

Kontaktcenter Stockholm har sedan föregående år haft stort fokus på att arbeta med att bredda kompetensen hos medarbetare. Det har lett till att verksamheten har kortare väntetider för invånarna som följd, de får snabbare kontakt och svar på sina frågor. Arbetet fortsätter och är ett led i förändrade arbetssätt och för att erbjuda en mer flexibel och anpassningsbar verksamhet som kan ställa om till olika uppdrag, förväntningar och behov. Resultaten har visat sig mycket goda då väntetiderna sammantaget på alla svarsgrupper har minskat med tre minuter jämfört med samma period föregående år. Arbetet har också lett till en bättre arbetsmiljö eftersom fler kan vara med och hjälpa till när ärendemängderna ökar. Det nya arbetssättet har också lett till att medarbetare får en större variation av arbetsuppgifter när det finns en flexibilitet att kunna svara på fler typer av frågor. Kompetensbreddningen gör också att verksamheten blir mindre sårbar eftersom fler kan hjälpa till vid ledighet, frånvaro och arbetstoppar. Under perioden har call back på alla svarslinjer införts. Det innebär att invånare kan välja att bli uppringd istället för att vänta i telefonkö. Kontaktcenter har sedan slutet av juni på nytt börjat mäta hur invånarna upplever samtalet efter kontakt med Kontaktcenter, det är en viktig funktionalitet för att utveckla verksamheten.

I och med införandet av en ny prismodell 2025 mäter Kontaktcenter Stockholm sin produktivitet. Det vill säga den tid som läggs på handläggning mot kund efter att korttidsfrånvaro, ledigheter, mötes- och utbildningstid räknats bort. Målet är 65,4 procent på helår och utfallet för perioden var 59,2 procent vilket kan jämföras med utfallet vid tertial 1 då utfallet var 68,0 procent. Den lägre produktiviteten under perioden förklaras med att det är en semesterperiod.

Inom verksamhetsområde rekrytering har arbetssätt där screeningtester använts i 50-tal uppdrag inneburit en stor effektivisering i tid. Grovt räknat har ungefär 300 rekryteringskonsulttimmar sparats med bibehållen kvalitet eftersom färre ansökningar läses på detaljnivå. Användandet av screeningtester utvärderas kvalitativt i höst för att optimera användningen utifrån att göra bra rekryteringar och ha goda kandidatupplevelser. Avtalet med befintlig screeningtestleverantör förlängs under 2026.

I samtliga volymprojekt som rekrytering genomför har verksamheten börjat arbeta ännu mer med uppföljning av projekten för att ytterligare systematisera lärande och hitta effektiviseringsmöjligheter när större rekryteringsuppdrag görs. Flera volymprojekt är återkommande varje år och när nu uppföljningen görs ännu mer systematiskt och strukturerat förväntas det ytterligare bidra till effektivisering och verksamhetsutveckling. En

genomgående utmaning i volymprojekten är att beställande kund ofta har bråttom och rekryteringskonsulterna levererar enligt satta mål och strukturer medan rekryterande chefer inte hinner ta emot och då tappas kandidater och projekten tappar i effektivitet. Olika lösningar har under projekten använts för att minimera detta och lärdomarna tas med inför nya volymprojekt för att tidsplaner ska kunna hållas och cheferna avlastas optimalt.

Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni har i slutet av perioden startat upp arbetet med att tillhandahålla dataskyddsombud till stadens förvaltningar och bolag, något som varit efterfrågat under lång tid inom staden. Arbetet med att ensa arbetssättet kring dataskyddsfrågor inom staden inleds nu tillsammans med processägare och dataskyddsombud på stadsledningskontoret. Verksamhetsområdet har under perioden även startat upp funktionen för systemutveckling och systemarkitektur. Arbetet med att se över vilka tjänster som ska erbjudas stadens förvaltningar och bolag pågår. Verksamhetsområdet ser stora möjligheter i att ge operativt stöd till beställare i upphandlingar, i val av lösning, arkitektur, inom systemutvecklingens samtliga faser, metodik, dialog med leverantörer etc. Funktionen kan också ta helhetsansvar för systemutvecklingsprojekt.

Under perioden har verksamhetsområde lön och pension fortsatt arbetet med att hitta rätt i rapportering av anställningar och frånvaro i lönesystemet så att korrekt information flödas vidare till pensionsinstitutet. Detta kommer bidra till färre manuella korrigeringar och på så sätt frigörs tid för mer förberedande arbete inom pensionshandläggning. Arbetet med detta pågår fortsatt och en nulägeskartläggning inom lön och pension kommer att ske under hösten.

Genom att erbjuda stadens chefer och assistenter utbildning i Smart lönehantering, där innehållet gör det mer förståeligt hur stadens lönerapportering behöver hanteras, bidrar verksamhetsområde lön och pension till minskad administration för sina kunder. Genom att delta vid stadens feriehandläggarmöte inför sommarperioden, då många ungdomar har sitt första arbete, tydliggörs processen för löneutbetalningar för stadens handläggare. Detta leder till en effektivisering genom att fler korrekta underlag skickas in för manuell registrering vilket har varit särskilt viktigt detta år då staden gjort extra satsningar för ungdomar i vissa stadsdelsförvaltningar.

För att förebygga personuppgiftsincidenter sker en översyn av verksamheten lön och pensions blanketter. Ett exempel är vid manuell löneutbetalning där ett underlag skrivs av förvaltningen och där viss information sedan skrivs över till annat underlag av verksamheten. Genom att använda samma underlag minskar risken för att fel information anges.

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 87 procent för perioden januari - juli. 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.

Under 2025 arbetar verksamhetsområde upphandling och inköp för att etablera en ny kategoribaserad organisation. Den nya organisationen förväntas medföra ett effektivare arbetssätt med en sammanhållen inköpsprocess inom respektive kategorienhet.

Förvaltningen har under året, som en del i ledningens genomgång, förstärkt kunskap och rutiner inom informationssäkerhetsområdet. Processen för incidenthantering omarbetas för att underlätta för chefer och medarbetare att hantera och förebygga informationssäkerhetsincidenter och personuppgiftsincidenter. Omvärldsbevakning och ett riskbaserat förhållningssätt i linje med den kommande förstärkta lagstiftningen i och med NIS2 och CER har genomförts för ledningsgrupp och urval av medarbetare och kommer att fördjupas. Serviceförvaltningens bedömning är att kommande lagstiftning kommer innebära ett allmänt behov av kompetenshöjning inom staden och förvaltningen samt en förstärkt kompetenshöjning inom verksamhetsområde upphandling och inköp för att säkra informationshantering inom hela leveranskedjan. Förvaltningen har under 2025 konstaterat att bland annat informationsägarande samt informationsklassningar i olika faser av upphandlings- och avtalsprocessen behöver struktureras och stärkas hos informationsägarande förvaltningar och bolag. Serviceförvaltningen har under perioden inlett arbete med att utveckla normerande informationsklassningar, där det är tillämpligt, i syfte att effektivisera hanteringen hos upphandlande förvaltningar och bolag med informationsansvar.

Verksamhetsområde lokalplanerings uppdrag från kommunfullmäktig ”Kommunstyrelsen ska i samarbete med servicenämnden uppdatera och förtydliga processen för lokalprojekt till stöd för beställande nämnder” fortgår och avslutas under hösten. Det kommer att leda till en mer enhetlig process vilket är positivt för stadens arbete med lokaler. Lokalplanering har också genomfört flera uppdrag där förvaltningars interna arbete med lokaler setts över och förslag till rutiner samt förtydligade och utvecklade arbetssätt tagits fram.

Under året har hyresförhandlingsfunktionens processer och arbetssätt setts över för att ytterligare kunna bidra till att staden har rimliga avtalsvillkor och för att hålla nere hyreskostnaderna. Projektet autoattest av hyresfakturor har inneburit att det säkerställs att rätt hyror betalas samtidigt som administrationen effektiviseras.

Idag hanterar serviceförvaltningen hyresfrågor inom två olika avdelningar. Förvaltningen har inlett en utredning för att skapa en organisation och effektiviserade arbetssätt som bättre kan möta framtida förändrade behov och omhänderta eventuellt nya och utökade uppdrag. Samtidigt ska relationen och ansvarsförhållanden till processägaren inom stadsledningskontoret och staden förvaltningar och bolag förtydligas. En förändrad organisation och utvecklade arbetssätt kommer även ge medarbetarna möjlighet till att få fler karriärvägar och bredda sin kompetens samtidigt som verksamhetens sårbarhet minskas.

	Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
●	Antal kundfakturer per årsarbetare (verksamhetsområde ekonomi)	6 468			6 500	6 300	6 000 st		Tertial 2 2025
●	Antal leverantörsfakturer per årsarbetare (verksamhetsområde ekonomi)	5 362			5 143	5 000	4 100 st		Tertial 2 2025
◆	Antal lönespecifikationer per årsarbetare (lön och pension)	1 260			1 280	1 300	1 400 st		Tertial 2 2025
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 verksamhetsområdet ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och upphandling och inköp				66	66	66 NKI		Tertial 2 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.

Förvaltningen har under perioden tillhandahållit platser för feriejobb, Stockholmsjobb och praktikplatser. Praktikplatserna som har tillhandahållits inom flera verksamhetsområden och den övergripande analysen är att praktikanterna tycker att praktiken har varit meningsfull och skapat kunskap om staden som arbetsgivare.

Kontaktcenter Stockholm har under perioden samverkat med stadsledningskontorets stadsutvecklingsavdelning och näringslivsenhet för att dela information om de vanligaste frågorna från företagare i staden. Tillsammans analyseras ärenden och frågor som svarsgruppen får in både per mejl och telefon för att se hur staden kan förenkla för stockholmarna kring företagande. Under mötet konstaterades att Kontaktcenters samlade kompetens kring tillstånd i staden är en stor tillgång för analys och utveckling av arbetet mot näringslivet. Kontaktcenter hanterar även andra tillståndsfrågor vilket är en stor fördel då invånare och företagare kan få hjälp med flera frågor i ett och samma samtal. Samarbetet fortsätter efter sommaren och Kontaktcenter förser stadsledningskontoret med statistik kvartalsvis för att se och läsa ut trender.

Under perioden har Kontaktcenter återigen börjat skicka ut sms efter samtalen som mäter nöjdhet med upplevd service och tillgänglighet. Målsättningen är 72 procents nöjdhet och utfallet har ökat från 72 procent till 73 procent jämfört med föregående år. Företagsservice har också ett mål om att 85 procent av alla samtal som kommer in ska vara besvarade inom 5 minuter där resultatet för perioden visar att 89 procent har fått svar inom 5 minuter.

Upphandling och inköp arbetar 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 miljoner kronor. 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	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	2			4	5	5 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 2 2025
  Antal tillhandahållna	1			2	2	2 st	Tas fram av	Tertial 2 2025

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
platser för Stockholmsjobb							nämnd/ styrelse	
  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderand e samt platser för verksamhetsförlag d utbildning	9 st			12 st	11 st	10 st	Tas fram av nämnd	Tertial 2 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 två första tertialen har verksamhetsområde lokalplanering utfört uppdrag åt samtliga elva stadsdelsförvaltningar och tolv fackförvaltningar. Det innebär att uppdrag utförts åt stadens alla inhyrande förvaltningar. Dessutom arbetar lokalplanering med uppdrag åt två av stadens bolag.

Lokalplanering har sett över olika flera förvaltningars interna arbete med lokaler och tagit fram förslag till rutiner samt förtydligade och utvecklade arbetssätt. Det har tillsammans med uppdraget är att bistå stadsledningskontoret i arbetet med stadens lokalförsörjningsplan till att effektivisera stadens arbete med lokaler. Lokalplanering har också genom kundevent, informativa nyhetsbrev, hyresförhandlingsfunktionen och utbildningar höjt kunskapsnivån i stadens förvaltningar i lokalfrågor.

Lokalplanering har i uppdrag av socialförvaltningen att stödja i arbetet att inrätta fler gruppboenden och serviceboenden för personer med funktionsnedsättning. En del i uppdraget är att genomföra hyresförhandlingar så att kostnaderna för dessa boenden hålls på en så låg nivå som möjligt.

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.

Förvaltningen arbetade under år 2024 med kartläggning och analys av organisation och chefsstruktur utifrån stadens givna direktiv i ”Riktlinje för chefsstruktur- vägledningsmaterial”. Samtliga chefer deltog, tillsammans med HR-funktion och förvaltningsdirektör, i kartläggningen och analysen. I analysen konstaterades att förvaltningen inte hade behov av att genomföra någon organisatorisk förändring kopplat till chefsstrukturen eller behov av att förändra chefsnivåerna. Samtliga chefer har fullt ansvar och mandat för verksamhet, personal och ekonomi i enlighet med ”Riktlinje för chefsstruktur och chefsnivåer i Stockholm stad”. Förvaltningens chefsstruktur har därför inte förändrats. De chefsnivåer som tillämpas på förvaltningen är A, B och C. I princip samtliga chefer har ett medarbetarantal (inklusive underordnade chefer) som ligger inom spannet 10-30 medarbetare. Fyra chefer har färre än 10 medarbetare och det rör sig om förvaltningsdirektör (8 underställda chefer) samt tre avdelningschefer (respektive 4-8 underställda chefer/medarbetare). Avdelningscheferna som har färre än 10 medarbetare (verksamhetsområde Ekonomi, Upphandling & Inköp samt Kontaktcenter) jobbar ytterst nära sina enhetschefer, som in sin tur har relativt stora medarbetargrupper (ca 20-30 medarbetare/enhetschef), och har ett stort övergripande ansvar för sina respektive verksamhetsområdens leverans gentemot hela Stockholm stad.

Antal underställda medarbetare inklusive underställda chefer		Antal chefer uppdelat per verksamhetsområde						
Intervall	Chefsnivå	0. Politisk verksamhet och gemensam administration	1. Individ- och familjeomsorg	3. Förskoleverksamhet och fritidshem	5. Äldreomsorg	6. Stöd och service till personer med funktionsnedsättning	Övriga verksamhetsområden	Totalt
Färre än 10 st	A						1	1
	B						3	3
	B1							0
	B2							0

Antal underställda medarbetare inklusive underställda chefer		Antal chefer uppdelat per verksamhetsområde						
	C							0
	C1							0
	C2							0
Mellan 10-30 st	A							0
	B						3	3
	B1							0
	B2							0
	C						18	18
	C1							0
	C2							0
Fler än 30 st	A							0
	B							0
	B1							0
	B2							0
	C							0
	C1							0
	C2							0

Kontaktcenter Stockholm befinner sig i en utvecklingsfas med omställning till ett mer effektivt arbetssätt. Verksamheten satsar på kompetensbreddning av medarbetare och att förbättra och utveckla arbetssätt. Förändringsarbetet innebär att servicehandläggare ska svara på fler svarsgrupper med kortare väntetider och ökad tillgänglighet mot stadens invånare som positiv effekt. Förändringsarbetet påbörjades under 2024 och kommer fortsätta under hela 2025. Effekterna av satsningen bedöms leda till en bättre arbetsmiljö, kompetensutveckling för medarbetarna och minskad sårbarhet vid frånvaro samt en större variation av arbetsuppgifter. Medarbetarna har lyft att de nya arbetssätten har bidragit till upplevelsen att sommarperioden kunnat hanterats bättre vilket även kan konstateras genom de kortare väntetiderna i relation till tidigare somrar.

I maj deltog Kontaktcenter på en nätverksträff där alla kontaktcenter från landets kommuner deltog. Träffen anordnades detta år av Sollentuna kommun och pågick i två dagar där man bland annat delade erfarenheter kring olika systemstöd, AI-relaterade stöd, inspelning och transkriberingsfunktionalitet samt hur ny socialtjänstlag kan komma att påverka kontaktcenterverksamheter inom kommunerna.

Kontaktcenter har genomfört en halvdagskonferens under våren med tema demografiförändringar och hur det går i linje med den förändring Kontaktcenter nu arbetar med. Verksamheten har en halvdagskonferens inplanerad i oktober för att fortsätta upprätthålla en god information och delaktighet i det förändringsarbete som pågår. Under perioden har verksamheten bjudit in till två frukostar för att medarbetare ska få möjlighet att träffas och samverka mellan enheterna med syfte att stärka kulturen av ett gemensamt arbete samt för att lära känna varandra bättre. Verksamhetsområdet har ett väletablerat sätt för kollegialt lärande och omvärldsbevakning i grupper med olika fokus. Detta används i verksamhetsplaneringen och uppföljning av olika utvecklingsinitiativ så att medarbetarna kan påverka och är delaktiga i förändringar som görs och bidrar till att förbättringar identifieras, testas och implementeras.

Medarbetarna inom verksamhetsområde lön och pension bidrar till utvecklade processer genom det inarbetade förbättringsarbetet där varje medarbetare har möjlighet att lämna förslag på förbättring. Utifrån lämnade förbättringsförslag samlas en grupp medarbetare tillsammans med verksamhetsutvecklare för att hitta en förbättring i aktuell process. Genom en strukturerad avvikelshantering samlar verksamhetsområde lön och pension de fel som förekommer för att via tematillfällen gå igenom ämnet för att öka kompetensen hos medarbetarna. Detta bidrar till färre antal avvikelser men också möjligheter för förändrade manuella processer för att säkerställa färre avvikelser. Ett exempel är processen för manuell utbetalning där informationen från förvaltningarna inte ska skrivas om på ytterligare ett underlag för fortsatt handläggning.

Under året har verksamhetsområdet digitalisering, it och telefoni genomfört en uppföljning av de uppdrag inom projektledning och verksamhetsutveckling verksamheten haft sedan starten i augusti 2023. Utvärderingen resulterade bland annat i införande av en portföljanalys. Portföljanalysen ska ge en grund för uppföljning och utvärdering av uppdragen och ge vägledning i val och prioritering av uppdrag. Under året samlar verksamheten kunskap om uppdragen: hur de kategoriseras (stora/små, ledning/expertis), omfattningen av uppdragen (antalet timmar/omfattning i procent, helhetsansvar/begränsat ansvar), hur uppdragen fördelas mellan förvaltningarna m.m. Baserat på kunskapen om uppdragen är målsättningen att sätta mål för portföljen under 2026. Som en del av planerna för verksamhetsområdets övergripande uppdrag, att kompetensen och erfarenheter stannar inom staden och verksamhetsområdets kompetensutveckling, vägs alltid medarbetarnas egna mål och preferenser in i val och fördelning av uppdrag.

Den 1 maj övergick enheten webb- och kommunikationsstöd till tidrapportering i ekonomisystemet Agresso, från att tidigare ha rapporterat tid i ärendehanteringssystemet Artwise. Syftet med förändringen är ensade arbetssätt inom förvaltningen och en säkrare process med tillgång till intern support. Inför systembytet fick medarbetarna utbildning och stöd från verksamhetsområde ekonomi. Under hösten får webb- och kommunikationsstöd två nya medarbetare och ett flertal av medarbetarna är delaktiga i introduktionen. De nya medarbetarna får också en mentor för extra kollegialt stöd. Processägaren på stadsledningskontoret kom på ett uppskattat besök i augusti och träffade då flera av medarbetarna som fick möjlighet att ställa frågor och berätta om sitt arbete inom webb- och kommunikationsstöd.

Verksamhetsområde upphandling och inköp arbetar ständigt med att utveckla sina arbetssätt. Under förra året startade ny upphandling av upphandlings- och avtalssystem, där verksamheten deltar för att bidra med krav och erfarenheter, för att göra det möjligt för staden att upphandla ett kvalitativt systemstöd som stödjer verksamhetens arbete.

Verksamhetsområdet arbetar för att etablera en ny kategoribaserad organisation, detta för att skapa en effektiv organisation och ett effektivt inköpsarbete. Denna organisation följer kommunfullmäktiges beslut om att ett kategoristyrkt arbetssätt ska användas både inom de stadsövergripande kategorierna som kommunfullmäktige fastställt men även inom respektive organisation. Arbetet pågår och riskbedömning genomförs inför förslag till beslut om organisation.

Verksamhetsområde lokalplanerings tjänster utvecklas och förändras ständigt. För att möta förvaltningar och bolags behov av stöd stäms löpande av att bemanningen motsvarar efterfrågan. Det har lett till lokalplanering under året ökat resurser för projektledning och inredning. I lokalprojekt berörs ofta personal då en lokalförändring ofta innebär ändrade arbetssätt. Om förändringsarbetet med personalen inte hanteras på ett bra sätt kan de önskade effekterna av lokalförändringen utebli. Lokalplanering erbjuder därför även en tjänst i att stödja förvaltningarna i förändringsledning i samband med lokalförändringar. Under året har denna tjänst hittills utnyttjats av sex förvaltningar. Merparten av projekten har varit kopplade till förvaltningars huvudkontor. Under våren har ett projektledningsverktyg införts vilket bidragit till mer enhetliga arbetssätt. Det har inneburit att det är enklare att fördela om uppdrag eller att fler medarbetare kan arbeta med samma uppdrag. Det ger förutsättningar till att arbetsbelastningen kan hållas jämnare.

Verksamhetsområde ekonomi arbetar med kontinuerlig kompetenshöjning, exempelvis genomgångar av olika arbetsmoment av processspecialister eller genom kollegialt lärande där medarbetare med expertis inom ett arbetsmoment håller i en utbildning. som stöd finns nu även 16 korta instruktionsfilmer avseende mer komplicerade eller sällan förekommande arbetsmoment. I oktober månad genomför verksamheten två planeringsdagar för samtliga medarbetare. Temat för dagarna är kris och kontinuitet samt planering inför 2026 som en del i pågående arbete med att öka medarbetarengagemanget i att ta fram aktiviteter till kommande års verksamhetsplan.

Under året har verksamhetsområde ekonomi genomfört en enkätundersökning bland medarbetarna för att fånga upp eventuellt behov av utbildning och stöd för effektivare ärendehantering. Detta har resulterat i ett flertal olika aktiviteter. Exempel på aktiviteter är nyhetsbrev varannan månad med tips och processspecifika genomgångar vid ett par tillfällen per termin.

Verksamhetsområde ekonomis metodik för att arbeta med avvikelser som ett sätt att hitta förbättringsmöjligheter är väl etablerat bland verksamhetens medarbetare. Syftet är att skapa en lärande organisation där medarbetare lär av varandra och öppet diskuterar lösningar och åtgärder på avvikelser. Avvikelseerna som rapporteras har resulterat i flera kunskapshöjande insatser, förändrade arbetssätt, nya eller uppdaterade lathundar och uppdatering av arbetsbeskrivningar. Likaså lämnas förslag till utveckling av medarbetarna vilka sedan hanteras och återkopplas till medarbetarna av specialister inom respektive process.

På verksamhetsområde rekrytering har implementeringen av screeningtester väsentligt underlättat arbetsbördan i rekryteringsuppdrag där kraven på kandidaterna är ganska få och antalet sökande överstiger 100. Upphandling och implementeringen har skett med hög grad av delaktighet från medarbetarna och fokus har varit på att kvalitetssäkra rekryteringarna, bibehålla en god kandidatupplevelse samt att rationalisera bort många timmar som annars behöver läggas på att gå igenom hundratals ansökningar. Verksamheten har även implementerat en systematisk och strukturerad uppföljning av alla volymprojekt som görs för att bland annat fånga upp lärdomar, effektivisera, utveckla och säkerställa rimlig arbetsbelastning för medarbetarna i dessa projekt.

I samband med förvaltningens systematiska kvalitetsarbete år 2024 kopplat till fysisk arbetsmiljörom inkom det önskemål och synpunkter från medarbetare då de upplevde svårigheter att felanmäla utrustning eller dylikt i förvaltningens lokaler. Förvaltningen byggde därför en förenklad e-tjänst tillsammans med användarna. Resultat blev en mobilanpassad QR-kod-tjänst där medarbetarna kan scanna och skicka in sin önskade felanmälan i förvaltningens lokaler. En nollmätning av antalet felanmälningar gjordes i samband med lansering. En uppföljning gjordes tre månader senare vilken visade att antalet inkomna felanmälningar, och därmed åtgärdade felanmälningar, hade ökat väsentligt. Efter dialog med medarbetare är förvaltningens bedömning av medarbetarupplevelsen gällande felanmälningar är god.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex	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	5,4 %	4,9 %	5,5 %	6 %	6 %	6 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 2 2025
  Sjukfrånvaro dag 1-14	2,1 %	2 %	2,2 %	2,2 %	2,2 %	2,2 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 2 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
 Implementera och följa upp efterlevnad av servicepolicyn 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.

Stadsledningskontoret har under våren, tillsammans med bl.a. serviceförvaltningen, genomfört ett projekt, i syfte att utreda möjligheten att - i större omfattning än idag - bedriva lokalvård i egen regi och att ta fram ett beslutsunderlag för vägval. Projektet har i utredningsfasen:

- beskrivit problembilden och utmaningarna med dagens modeller för lokalvård i Stockholms stad
- tagit fram en målbild för lokalvård i egen regi
- beskrivit och värderat de olika alternativ (scenarios) som finns för att uppnå målbilden
- tagit fram ett förslag till införandeplan med milstolpar för en stegvis förflyttning mot effektmålen
- tagit fram en slutrapport

Under hösten fortsätter arbetet med att planera för stegvis förflyttning mot effektmålen i enlighet med förslag på införandeplan.

Förvaltningen har under året, som en del i ledningens genomgång, förstärkt kunskap och rutiner inom informationssäkerhetsområdet. Processen för incidenthantering omarbetas för att underlätta för chefer och medarbetare att hantera och förebygga informationssäkerhetsincidenter och personuppgiftsincidenter. Omvärldsbevakning avseende kommande förstärkta lagstiftning i och med NIS2 och CER har genomförts för ledningsgrupp och urval av medarbetare. Serviceförvaltningens bedömning är att kommande lagstiftning kommer innebära ett allmänt behov av kompetenshöjning inom staden och förvaltningen samt en förstärkt kompetenshöjning inom verksamhetsområde upphandling och inköp för att säkra informationshantering inom hela leveranskedjan.

Sedan årsskiftet är det centrala beredskapslagret en permanent funktion inom förvaltningen. Under våren genomfördes ett arbete för kontinuitetshantering av Centrala beredskapslagrets verksamhet. Två huvudprocesser identifierades, dels själva lagerverksamheten med drift och omsättning, dels processen för distribution av varor till prioriterade verksamheter vid hantering av stadsövergripande samhällsstörningar och kriser. Arbetet genomfördes med deltagare från serviceförvaltningen, kulturförvaltningen, stadsledningskontorets avdelningar för stadsutveckling samt säkerhet. Under 2025 och 2026 ska processerna fördjupas ytterligare.

Årets omsättning av Centrala beredskapslagret har påbörjats, och verksamheterna förväntas inkomma med sina önskemål att ta emot medicinskt skydds- och förbrukningsmaterial senast i augusti. En del av det som nu ska omsättas härrör tiden från pandemin, vilket gör att vissa artiklar finns i stora volymer, större än vad som kan omsättas i de egna verksamheterna. Möjligheten till donationer har utretts, och förvaltningen ser att det är möjligt att skänka bort produkter, men ett politiskt beslut om inriktning för hantering av överskott behöver tas.

Ännu har inga nya inköp gjorts till Centrala beredskapslagret under året. Inköp av medicinskt skydds- och förbrukningsmaterial planeras till hösten till en nivå som motsvarar den målbild som finns. Även inköp av livsmedel planeras till hösten. Under våren har olika alternativ till livsmedelsberedskap studerats. Marknaden erbjuder vissa alternativ till frystorkad mat, och huruvida dessa håller måttet har undersökts, liksom förutsättningarna för inköp. För att bevaka utvecklingen på marknaden och aktivt påverka innehåll i kommande avtal deltar serviceförvaltningen i Adda inköpscentral nya upphandling av livsmedel för krisberedskap. Genom att komplettera med annat än frystorkade livsmedel kan inköpskostnaden mer än halveras. Det bör dock noteras att om det centrala beredskapslagret ska innehålla även livsmedel med kortare hållbarhet behöver en driftsorganisation för att hantera en mer frekvent omsättning säkras.

Diskussioner har inletts mellan serviceförvaltningen, stadsledningskontorets säkerhetsavdelning och fastighetsägaren om Centrala beredskapslagrets långsiktiga lokal- och inventariebehov. Detta ska ses i ljuset av att nuvarande lokaler har ett kommande upprustningsbehov.

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

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 har överlämnats 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. Alla rapporter är godkända och inlämnade under maj månad.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Årsmål	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 56 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 oönskad händelse inträffar kan förvaltningen vidta rätt åtgärder i tillräcklig utsträckning för att minimera konsekvenser, upprätthålla verksamheten och säkerställa en snar återgång till normalläge.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	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.

Arbete mot välfärdsbrott

Mellan verksamhetsområde ekonomi och verksamhetsområde upphandling och inköp finns ett pågående samarbete kring leverantörer. Enheten för leverantörsreskontra inom verksamhetsområde ekonomi rapporterar till upphandling och inköp när det förekommer incidenter hos upphandlade leverantörer, exempelvis om fakturor saknar viktig information eller om leverantören inte följer det som är avtalat avseende fakturering.

I arbetet med att motverka välfärdsbrott leder stadsledningskontoret ett projekt med kontroller av stadens leverantörer. Verksamhetsområde ekonomi deltar i detta arbete där enheten leverantörsreskontra på uppdrag av stadsledningskontoret går igenom stadens leverantörer

samt bidrar med förslag kring hur kontrollerna ska utföras framöver. Om, och i så fall på vilket sätt, detta kommer påverka serviceförvaltningens uppdrag kommande år är dock oklart och därmed inte möjligt att planera för i dagsläget.

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. Inköpssupporten erbjuder 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.

Verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholm har under perioden förberett sig för ett nytt uppdrag, Tipsfunktion välfärdsbrott, som startar under hösten. Uppdraget kommer från en budgetaktivitet där kommunstyrelsen i samarbete med relevanta kommuner i Stockholmsregionen har förutsättningar för en gemensam digital funktion dit enskilda kan larma om välfärdsbrott. Tjänsten kommer att utformas som ett webbformulär där allmänheten kan tipsa om misstänkt välfärdsbrott inom olika kategorier. Kontaktcenter kommer inom ramen för sitt uppdrag sortera och skicka vidare tipsen till berörd fackförvaltning som vid behov skickar vidare till övrig instans.

Förvaltningen har stärkt arbetet med systematiska behörighetskontroller. Det har exempelvis inneburit att samtliga medarbetares tillgång till gruppdiskar, funktionsbrevlådor och sändlistor och liknande under perioden har kontrollerats. Arbetet är en systematisk kontroll i förvaltningens internkontrollplan och kommer att kontrolleras två gånger per år.

Kommunfullmäktige beslutade i början av sommaren om ett nytt program för inköp för Stockholms stad. Under hösten kommer stadens program för inköp att implementeras i verksamheten med förstärkt fokus på bland annat välfärdsbrott, beredskap, säkerhet. Förvaltningen har under året förstärkt kunskap och rutiner inom informationssäkerhetsområdet. Processen för incidenthantering omarbetas för att underlätta för chefer och medarbetare att hantera och förebygga informationssäkerhetsincidenter och personuppgiftsincidenter.

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 gjort flera förflyttningar i att stärka arbetet med att säkerställa att stockholmarens mänskliga rättigheter tas till vara utifrån programmet för mänskliga rättigheters (MR-programmet) och i arbetet med genomförandet av de globala hållbarhetsmålen i Agenda 2030.

Förvaltningen har under perioden fortsatt det strategiska arbetet med implementering av MR-programmet och dess tillhörande handlingsplaner. Handlingsplan mot rasism är antagen och resterande handlingsplaner är på remiss under hösten/våren 2026. För att ta lärdomar från andra förvaltningars arbete och implementeringsprocess har samordnare från förvaltningen träffat dito på arbetsmarknadsförvaltningen under våren. Mötet resulterade i flera uppslag för hur implementeringen kan göras inom förvaltningen.

Berörda funktioner inom förvaltningen kommer under hösten presentera MR-programmet, nyheter i förvaltningens internutbildning i jämlikhet och normmedvetenhet samt erbjuda en inspirationsföreläsning för förvaltningens chefer. Därefter genomförs en enkät med syfte att undersöka verksamhetsspecifikt behov av stöd vilket kommer ligga till grund för fortsatt implementering av program och handlingsplaner under hösten och 2026. Bedömningen är att det strategiska arbetet stärker arbetet MR-programmets fokusområden kunskap och information samt välfärd och service.

Kontaktcenter Stockholm erbjuder en lättillgänglig kontaktväg in för stadens invånare om de har frågor eller behöver hjälp. Eftersom att Kontaktcenter har öppet alla dagar i veckan under kontorstid så behöver inte invånarna anpassa sig till vissa telefontider. Det bidrar till allas lika rättigheter och möjligheter genom att invånarna på ett enkelt sätt kan få kontakt och information med staden inom ett brett spann av frågor. Exempelvis i äldreomsorgsfrågor,

funktionsnedsättning, skol- och förskolefrågor, frågor som rör god man, förvaltare och förmyndare, bygglovsfrågor, tillståndsfrågor, företagsservice och mycket mer. Totalt svarar Kontaktcenter på ett tjugotal olika svarsgrupper och hanterar cirka 475 000 kontakter per år.

Förvaltningen med Kontaktcenter Stockholm är en viktig kanal in för synpunkter till staden. I dialog med uppdragsgivare lyfts kontinuerligt synpunkter från invånarna i syfte att öka tillit till staden samt möjliggöra och öka invånarnas delaktighet och inflytande. Detta bidrar till uppfyllnad av Agenda 2030 och dess mål 11: Minskad ojämlikhet och mål 12: Hållbara städer och samhällen.

Kontaktcenter erbjuder också information till familjer, anhöriga eller andra intressenter om vilka insatser staden kan erbjuda för den med funktionsnedsättning. Vidare så informerar verksamheten om rättigheter för barn med funktionsnedsättning och vilket utbud som finns av service samt de resurstöd som finns att tillgå vid behov av hjälp och extra stöd. För att möta målgruppen med funktionsnedsättning eller vårdnadshavare till barn i förskola och skola så bidrar Kontaktcenter med information om rättigheter för en god utbildning och ett mer jämställt samhälle för alla vilket bidrar till mål 4: God utbildning för alla och mål 11: Minskad ojämlikhet i Agenda 2030.

Inom verksamhetsområde Kontaktcenter finns även krav om kunskap gällande nationella minoriteter som en del av introduktionen vid nyanställning. Vid rekrytering av servicehandläggare är det ett ska-krav att kunna engelska och meriterande om den sökande kan något av de nationella minoritetsspråken finska, samiska eller meänkieli. Detta bidrar till att stötta nationella minoriteternas rättigheter eftersom det främjar användningen av minoritetsspråken och bidrar till gruppernas delaktighet och inflytande samt minskar diskriminering och utsatthet. Språkraven/kunskaperna bedöms även bidra till principen om att ingen ska lämnas utanför samt uppfyllnad av Agenda 2030 och dess mål 18: Fredliga och inkluderande samhällen och mål 11: Minskad ojämlikhet.

Verksamhetsområde rekrytering har hittills i ett 50-tal rekryteringsuppdrag använt screeningtester. I korthet innebär det att de kandidater som besvarat urvalsfrågorna rätt och antas uppfylla kraven får göra psykometriska tester som bygger på forskning och evidens för att förutspå framtida arbetsprestation. Detta gör att de ansökningar som läses i detalj utgår från testresultaten som är kopplade till kraven i rollen. Detta tar bort den risk för medveten eller omedveten påverkan när en enskild chef eller rekryteringskonsult läser ansökningarna och riskerar att göra bortfall på felaktiga grunder eller i värsta fall diskriminerande grunder. Användandet kommer följas upp mer kvalitativt senare under året och effektiviseringen måste då ställas mot kandidatupplevelsen. Värt att nämna är att hittills i år används personligt brev i ansökan till en roll bara i 5 procent av verksamhetsområdets rekryteringar. Det personliga brevet kan ofta innebära att långtgående slutsatser dras på en kandidats ansökan baserat på fördomar och ofta AI-genererad text. Ytterst bestämmer rekryterande chef om personligt brev ska användas men det är glädjande att allt fler chefer ser fördelen med att ta bort det och istället ställa relevanta urvalsfrågor.

Verksamhetsområde upphandling och inköp har implementerat ett nytt systemstöd för beställning av persontransporter för stadens alla beställande verksamheter. En effekt av detta införande ger en möjlighet till likabehandling av alla medborgare genom tydliga riktlinjer och

rutiner. Det har medfört en ökad kvalitet och 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.

I centrala och gemensamma upphandlingar säkerställer förvaltningen att krav ställs i upphandlingar i enlighet med kemikalieplanen och kemikaliesmart förskola.

Ovanstående bidrar till flera av Agenda 2030-mål som bland annat mål 10: minskad ojämlikhet, mål 13: Bekämpa klimatförändringarna, mål 14: Hav och marina resurser samt mål 15: Ekosystem och biologisk mångfald.

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.

Analys

Verksamhetsområde rekrytering har genomfört 95 % av årets rekryteringsuppdrag utan att efterfråga personligt brev. Allt fler rekryterande chefer upplever att detta är mer effektivt och ger ett ökat fokus på kompetens. Vid ett av de större volymprojekten har screeningtester används och rekryterande chefers kommentar är att detta bidragit till en större mångfald bland dem de anställt.

	Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
●	Andel kandidater som upplevt rekryteringsprocessen som icke-diskriminerande och fördomsmedveten	100 %			99 %	97 %	97 %		Tertial 2 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 2 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

Serviceförvaltningens budget består av totala intäkter på 329,3 miljoner kronor och totala kostnader på 337,8 miljoner kronor.

Intäkterna består huvudsakligen av stadsinterna intäkter på 326,5 miljoner kronor, vilka avser försäljning av olika interna tjänster såsom löne- och ekonomiadministration,

upphandlingsverksamhet, kontaktcenter, gemensam växel, rekryteringstjänster, lokalplanering samt tjänster inom digitalisering, IT och telefoni. Resterande intäkter utgörs av 2,8 miljoner kronor som finansieras via kommunstyrelsen avseende kommunfullmäktigesaktivitet i budget 2025, att servicenämnden ska etablera en återbrukscentral för byggmaterial.

De budgeterade kostnaderna på 337,8 miljoner kronor finansieras på fyra olika sätt. Den största delen, 326,5 miljoner kronor, finansieras av de stadsinterna intäkterna, 2,8 miljoner kronor utgörs avfinansiering för budgetuppdrag att etablera återbrukscentralen. Totalt 5,5 miljoner kronor finansieras genom en omfördelning av budgetmedel från kommunstyrelsen, där 3,0 miljoner kronor avser drift av centrala beredskapslagret och 2,5 miljoner kronor är avsedda för finansiering av hållbarhetsfunktionen 2025. Slutligen ansöker förvaltningen om en budgetjustering på 3,0 miljoner kronor avsatta i CM 2 för särskilda uppdrag till servicenämnden. Serviceförvaltningen har i samråd med strategiska rådet överenskommit att använda dessa medel för resursförstärkning i det centrala upphandlingsuppdraget samt för deltagande i projektet BOE (nya barn- och elevregistret). I serviceförvaltningens prognos har 2,85 mnkr avsatts för det centrala upphandlingsuppdraget samt 0,15 mnkr för projekt BOE.

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 var utmanande att hantera med rådande effektiviseringskrav och självkostnad kunde inte nås vid budgetläggningen. Servicenämnden budgeterade därmed ett underskott på 5,9 miljoner kronor innan resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar efter att 5,9 miljoner kronor tas anspråk från ingående resultatfond.

Den aktuella prognosen för 2025 visar ett underskott om 1,9 miljoner kronor före resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar. Situationen inom avdelningen upphandling och inköp är en bidragande orsak till underskottet och avdelningen prognostiserar ett väsentligt högre underskott än i verksamhetsplanen och budget. Den mest betydande anledningen är att det pågår många samtidiga centralupphandlingar under 2025, då mer än hälften av alla centralupphandlingar görs om under året. Avtalen är på väg att löpa ut och flera centralupphandlingar har behövts startats upp tidigare än planerat då avtalet har nått maxtaksvolymen i förtid. Varje centralupphandling är dessutom mycket mer komplex och kräver fler utredningar av ingående krav och tar mer tid i anspråk än tidigare att genomföra. Utöver en extraordinär situation inom centralupphandlingsuppdraget har avdelningen en hög personalomsättning. Den höga personalomsättningen leder till lägre debiteringsgrad och faktureringsgrad än budgeterat, då nya medarbetare behöver tas omhand och läras upp av befintliga medarbetare. För att anpassa centralupphandlingsuppdraget efter rådande finansiering jobbar verksamheten i samråd med processägare inom stadsledningskontoret med att prioritera inom pågående och kommande upphandlingar.

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 i förhållande till budget med cirka 2,5 miljoner kronor. Trots ökade lönekostnader har flera avdelningar inom förvaltningen lyckats anpassa sina kostnader genom olika effektiviseringsåtgärder i syfte att nå en budget i balans.

Serviceförvaltningens helårsprognos påverkas positivt till följd av utbetalad ersättning om 3,4 miljoner kronor för de merkostnader som förvaltningen behövt lägga på en fördjupad avtalsgranskning av stadens Kontaktcenterplattform i syfte att åtgärda avtalsbrott som konstaterats. Utöver denna ersättning kommer förvaltningen göra anspråk från leverantören på ca 0,5 miljoner kronor ytterligare avseende merkostnader för perioden 202505-202512.

(mnkr)	Budget 2025	Bokfört T2	Prognos 2025	Budgetavvikelse
Nämndens anslag				
Kostnader	337,8	218,3	341,7	-3,9
Varav avskrivningar och internränta	0,8	0,6	0,8	0,0
Intäkter	329,3	212,3	331,3	2,0
Nettoresultat före resultatdisposition	-8,5	-6,0	-10,4	-1,9
Ingående resultatfond	20,9		20,9	0,0
Utgående resultatfond	20,9		19,0	1,9
Budget och resultat efter resultatdisposition	0,0	0,0	0,0	0,0

Periodens utfall

(mnkr)	Utfall Jan-Aug 2025		
Resultat per verksamhetsområde (mnkr)	Intäkter	Kostnader	Netto
Verksamhetsstöd	6,6	-0,1	6,7
Digitalisering, it och telefoni	16,8	19,1	-2,3
Lön och pension	35,7	36,8	-1,1
Upphandling och inköp	36,3	43,7	-7,5
Ekonomi	52,4	53,2	-0,8
Kontaktcenter Stockholm	38,8	37,5	1,3
Rekrytering	14,8	14,9	-0,1
Lokalplanering	10,9	12,6	-1,7
Avskrivningar och internränta	0,0	0,6	-0,6
Resultat före bokslutsdisposition	212,3	218,3	-6,0

Budgetkommentar per verksamhetsområde

(mnkr)	Budget 2025		Prognos 2025		
Resultat per verksamhetsområde	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Budgetavvikelse
Verksamhetsstöd	2,5	4,7	8,3	4,8	5,7
Digitalisering, it och telefoni	33,5	33,5	29,4	30,9	-1,5
Lön och pension	55,4	55,4	54,6	55,0	-0,4
Upphandling och inköp	63,8	69,3	59,0	70,4	-5,9
Ekonomi	79,1	79,1	79,3	79,8	-0,5
Kontaktcenter	53,7	53,7	56,8	56,8	0,0
Rekrytering	21,2	21,2	23,6	22,7	0,9
Lokalplanering	20,1*	20,1*	20,3*	20,5*	-0,2
Avskrivningar och internränta	0,0	0,8	0,0	0,8	0,0
Resultat före bokslutsdisposition	329,3	337,8	331,3	341,7	-1,9
Ingående resultatfond				20,9	
Årets avsättning/återföring resultatfond				-1,9	1,9
Utgående resultatfond				19,0	
Resultat efter bokslutsdisposition	329,3	337,8	331,3	339,8	0,0

**Inklusive kostnader och intäkter om 2,8 mnkr för etablering av återbrukscentral för byggmaterial.*

Nämnd och avdelningen för verksamhetsstöd

Avdelningen prognostiserar ett överskott om 5,7 miljoner kronor i förhållande till nämndbudget.

Överskottet beror främst på att avdelningen har fått ersättning om 3,4 miljoner kronor för de merkostnader (5 000 timmar), som förvaltningen behövt lägga på en fördjupad avtalsgranskning av stadens Kontaktcenterplattform i syfte att åtgärda det avtalsbrott som konstaterades för perioden 202401-202504. Utöver ovan nämnda ersättning, kommer avdelningen göra anspråk från leverantören på ytterligare ca 0,5 miljoner kronor för merkostnader avseende nedlagda timmar för perioden 202505-202512.

Avdelningen har ökade intäkter om ca 1,0 miljoner kronor jämfört med budget med anledning av merförsäljning av operativt It- och telefonistöd till stadens förvaltningar och bolag samt merförsäljning av internservicetjänster till förvaltningens andrahandshyresgäst arbetsmarknadsförvaltningen.

Avdelningen har fortsatt att effektivisera verksamheten i enlighet med kommunfullmäktiges

mål om att minska de administrativa kostnaderna. Detta har gjorts genom att se över befintliga processer inom avdelningens olika funktioner och genom att inte fullt ut ersättningsrekrytera vid personalavgångar. Effektiviseringen har bidragit till minskade kostnader jämfört med budget.

Verksamhetsstöd prognostiserar lägre utbildningskostnader för hela förvaltningen om ca 0,5 miljoner kronor jämfört med budget, då dessa utbildningskostnader nu betalas av nyttjande avdelningar direkt istället för att belasta förvaltningens gemensamma avdelning. Förändringen har gjorts för i syfte att uppnå självkostnad för respektive avdelning.

Förvaltningen har fått kostnadsökningar motsvarande 0,6 miljoner kronor årligen med anledning av nya STA-avtal i jämförelse med tidigare GSIT-avtal. Förvaltningen har även ökade kostnader i relation till budgeterat med anledning av upphandling av nytt ärendehanteringssystem.

Digitalisering, IT och telefoni (DIT)

Avdelningen prognostiserar ett underskott om 1,5 mnkr i förhållande till nämndbudget. Avvikelsen mot budget beror på att DIT under augusti har startat upp en funktion för dataskyddsombud. Eventuellt underskott under etableringsfasen planeras att finansieras via ingående resultatfond.

Enheten för webb- och kommunikationsstöd prognostiserar ett underskott om cirka 0,2 mnkr med hänsyn till hög sjukfrånvaro. Därtill prognostiserar enheten ökade kostnader om cirka 0,5 mnkr för en genomlysning av enheten, i syfte att se över enhetens uppdrag, tjänsteutbud och prissättning. Kostnaden planeras att finansieras via ingående resultatfond.

Lön och pension

Avdelningen prognostiserar ett underskott om 0,4 miljoner kronor i förhållande till nämndbudget.

Verksamhetens intäkter har minskat avseende beteendeprijsatta underlag såsom rättningar och manuella underlag medan volymerna för anställningsunderlag fortsatt är höga vilket inte generar mer intäkter. Verksamheten har haft ett tilläggsuppdrag åt utbildningsförvaltningen som har upphört under perioden. Verksamheten arbetar ständigt med att anpassa personalkostnader mot prognostiserade intäkter.

Upphandling och inköp

Avdelningen prognostiserar ett underskott om 5,9 miljoner kronor i förhållande till nämndbudget under förutsättning att verksamheten får ta 2,85 miljoner kronor av centrala medelsreserv i anspråk i enlighet med äskad budgetjustering.

I verksamhetsplan budgeterades ett underskott om 2,3 miljoner kronor, vilket var planerat att finansieras från ingående resultatfond. Underskottet har ökat rejält och beror på flera faktorer. Den mest betydande faktorn är att det pågår många samtidiga centralupphandlingar under 2025, då mer än hälften av alla centralupphandlingar görs om under året. Anledningen är att avtalen är på väg att löpa ut eller att flera centralupphandlingar har behövts startats upp tidigare än planerat då avtalet har nått maxtaksvolymen i förtid. Varje centralupphandling är dessutom mer komplex och kräver fler utredningar av ingående krav och tar mer tid i anspråk än tidigare att genomföra. Detta påverkar möjligheten att åta sig uppdrag för att stötta stadens

förvaltningar och bolag i deras upphandlingsarbete, i den omfattning som budgeterats.

Utöver en extraordinär situation inom centralupphandlingsuppdraget har avdelningen en hög personalomsättning. Det medför att många nyanställda har introducerats i verksamheten i slutet av 2024 och början av 2025. Den höga personalomsättningen leder till lägre debiteringsgrad och faktureringsgrad än budgeterat, då nya medarbetare behöver tas omhand och läras upp av befintliga medarbetare. Avdelningen har också en betydligt lägre efterfrågan av schemalagda inköpsutbildningar. Den marginellt ökade ersättningen av centralupphandlingsuppdraget och e-handelsuppdraget de senaste åren täcker inte löneökningar för denna medarbetargrupp, som är eftertraktade på arbetsmarknaden.

För att anpassa centralupphandlingsuppdraget efter rådande finansiering jobbar verksamheten i samråd med med processägare inom stadsledningskontoret med att prioritera inom pågående och kommande upphandlingar. Prioriteringsarbetet görs med utgångspunkt i serviceförvaltningens verktyg för avtalsklassning där bedömning görs utifrån parametrarnas betydelse och ekonomi samt risk och komplexitet. Prioriteringar och anpassning av uppdraget kommer behöva fortsätta under hösten 2025.

Verksamhetsområde ekonomi

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

Ett flertal deltidssjukskrivningar har under året försvårat den långsiktiga resursplaneringen och ger utmaningar i kostnadsprognosen för året. Årets löneutveckling påverkade personalkostnaderna mer än verksamheten budgeterat för och ligger därför något högre än budgeterat. Verksamheten ser därför över samtliga övriga kostnader för att om möjligt minska dessa.

Intäktsprognosen avseende tilläggstjänster för tjänsteområde Ekonomiservice är ett orosmoment då dessa är betydligt lägre än budgeterat. Intäktsbudgeten för tilläggstjänster inom Ekonomiservice var mycket ambitiös för att nå självkostnad och en budget i balans. Samtidigt har intern effektivisering av flera tilläggstjänster inneburit att samma tjänst nu kan utföras till lägre kostnad men till samma eller högre kvalitet. Detta är positivt för verksamhetens kunder, men följderna är också lägre intäkter för verksamheten. Detta balanseras inte helt, men till viss del av prognostiserade intäkter från tilläggstjänster inom övriga tjänsteområden. Det blir dock svårt att hämta hem hela intäktstappet under året, även om nya uppdrag fortfarande kan komma in. Verksamheten arbetar ständigt med att anpassa personalkostnader mot prognostiserade intäkter.

Kontaktcenter Stockholm

Avdelningen prognostiserar en ekonomi i balans.

Under 2025 har Kontaktcenter generellt sett en mer effektiv samtalshantering och ärenderegistrering vilket påverkar intäkterna positivt. Kontaktcenter har även haft högre intäkter under januari till augusti till följd av ökade ärendevolymer. Volymökningarna beror på att Kontaktcenter med sitt nya effektiviserade arbetssätt hanterar fler ärenden än tidigare och att verksamheten har kortat ärendehanteringstiderna. Det har också varit en stor

volymökning inom svarsgruppen Äldre direkt jämfört med tidigare, vilket bland annat beror på den demografiska utvecklingen samt att ytterligare en stadsdelsförvaltning valt att använda Äldre direkt som en väg in. Kontaktcenter har också en ökad ärendemängd inom funktionsnedsättning då ytterligare en stadsdelsförvaltning nu använder svarsgruppen som en väg in. Volymutvecklingen är positiv för stockholmarna som via nyttjandet av Kontaktcenter har fått ökad tillgänglighet av information och vägledning. Under perioden ökade även volymerna, och därmed intäkterna, inom svarsgrupperna för kulturskola, skola, och Stockholm Direkt.

Trafikkontoret tog per den 1 mars tillbaka kontakthanteringen inom sin egen förvaltning avseende ett större uppdrag. Kontaktcenter har till följd av detta arbetat med att ställa om och kompetensbredda medarbetare till nya uppdrag, som ett led i att öka service och tillgänglighet för invånarna. Under omställningsperioder där Kontaktcenter kompetensutvecklar medarbetare kan tillgängligheten ibland påverkas inom vissa svarsgrupper. Dialog om ytterligare uppdrag pågår men det finns en osäkerhet om dessa startas under 2025.

Rekrytering

Avdelningen prognostiserar ett överskott i förhållande till nämndbudget med 0,9 miljoner kronor. En mycket svag avmattning i efterfrågan kan anas i slutet på perioden och en viss osäkerhet finns alltid i efterfrågan veckorna innan budgeten släpps. Verksamheten har under året haft en högre personalomsättning parallellt med en stigande efterfrågan. Genom välstrukturerad och utvecklad introduktion kompletterad med ett uttalat mentorskap har under året sju nya medarbetare, en externkonsult och två praktikanter introducerats med bibehållen hög produktionskapacitet. Rekryteringskonsulterna har en högre beläggningsgrad än budgeterat, vilket leder till ett överskott om efterfrågan håller i sig och kommer kräva ytterligare rekryteringar för att bibehålla en hållbar arbetssituation på längre sikt. Implementeringen av screeningtester, i uppdrag där många sökande förväntats, har grovt räknat frigjort 300 rekryteringskonsulttimmar. Kostnaden för screeningtesterna motsvarar ungefär hälften av dessa timmar.

Lokalplanering

Verksamhetsområde lokalplanering prognostiserar ett underskott med 0,2 miljoner kronor i förhållande till nämndbudgeten. Eftersom lokalplanering enbart tillhandahåller frivilliga tjänster är verksamheten helt beroende av att nya uppdrag ständigt kommer in. Bedömningen är att inflödet av uppdrag kommer att fortsätta under året. Förvaltningarnas ekonomi och behov av lokaler påverkar i hög grad efterfrågan. En utmaning är att dimensionera verksamheten så att antalet anställda är i nivå med volymen uppdrag. Avdelningar har under året haft en större personalomsättning än planerat, där nyrekryteringar delvis har skett för att möta en ökad efterfrågan. Nya medarbetare behöver tid för inläring och att sätta sig in i uppdrag innan man kan fakturera i nivå med avdelningens debiteringsgrad. Det bedöms leda till lägre intäkter. Även uppdraget att inrätta en återbrukscentral för byggmaterial försvårar prognosarbetet.

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 1,9 miljoner kronor före resultatdispositioner jämfört med budget och en budget i balans efter resultatdispositioner. Resultatfondens utgående balans prognostiseras till 19,0 miljoner kronor.

	Resultatfond	
Verksamhet	Ingående balans 2025	Prognostiserad budgetavvikelse 2025
Verksamhetsstöd	0,0	5,7
Digitalisering, it och telefoni	0,5	-1,5
Lön och pension	5,8	-0,4
Upphandling och inköp	1,0	-5,9
Ekonomi	6,1	-0,5
Kontaktcenter Stockholm	5,9	0,0
Rekrytering	0,7	0,9
Lokalplanering	0,7	-0,2
	20,9	-1,9

Investeringar

Nämnden har tilldelats 1,0 miljoner kronor i investeringsplan. Under 2025 beräknas enbart 0,5 miljoner kronor 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

Serviceförvaltningen budgeterar omslutningsförändringar om 2,8 miljoner kronor som avser kostnader och finansiering för uppdraget att etablera en återbrukscentral.

Budgetjusteringar

Servicenämnden är en avgiftsfinansierad verksamhet som finansieras genom de tjänster som nämnder och styrelser efterfrågar. Vid sidan om denna huvudsakliga uppgift kan

kommunfullmäktige ge servicenämnden särskilda uppdrag som då finansieras av central medelsreserv 2. För ändamålet finns 3 miljoner kronor avsatta i kommunfullmäktiges budget 2025.

Servicenämnden ansöker om 2,85 miljoner kronor för stärkt finansiering av centralupphandlingsuppdraget. Uppdraget har under året varit särskilt resurskrävande då fler avtal än planerat har behövts upphandlas samt omfattat ett större kravpaket än tidigare.

Servicenämnden ansöker om 0,15 miljoner kronor för finansiering av nedlagd tid i projekt upphandling barn- och elevregister som bedrivs av utbildningsförvaltningen. Förvaltningens kompetens efterfrågas i projektet då serviceförvaltningen har en betydande roll som användare.

Medel för lokaländamål

Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver nämndens tillgångar och skulder per 2025-08-31. Balansräkningen redovisas i bilaga 2.

Tillgångar

Balansräkningen visar tillgångar om 77 264 648 kronor. Av omslutningen avser 1 053 682 kronor anläggningstillgångar som till största del är inventarier. Omsättningstillgångarna uppgår till 76 210 966 kronor och avser bland annat interna kundfordringar. Kundfordringar uppgår till 25 578 075 kronor. Förutbetalda kostnader samt upplupna intäkter uppgår till 43 732 735 kronor. Vidare finns diverse kortfristiga fordringar om 6 900 157 kronor som främst avser ingående moms.

Jämförelse med föregående år

I jämförelse med samma period 2024 har tillgångarna ökat med 25 213 152 kronor. Den största delen av ökningen avser förbetalda kostnader och upplupna intäkter. Ökningen beror främst på periodiserad bokföring, där förvaltningsövergripande overheadkostnader har förts över från avdelningen för verksamhetsstöd till övriga verksamheter. För helåret 2025 uppgår denna överföring till 65,8 miljoner kronor.

Utöver detta beror ökningen även på uppbokning av gåvor för hedersbelöning inom verksamheten för lön och pension. Till skillnad från föregående år, då dessa redan var fakturerade, har de i år bokats upp eftersom fakturering ännu inte genomförts.

Jämfört med föregående år har även kundfordringarna ökat. Storleken på kundfordringarna påverkas av faktureringsstidpunkten, som kan variera mellan olika verksamheter och även från år till år. Vanligtvis faktureras både juni och juli i augusti på grund av ledigheter under sommarmånaderna, men tidpunkten för fakturering kan skilja sig åt beroende på verksamhet och period.

Skulder och eget kapital

Skulder och eget kapital uppgår till 77 264 648 kronor. Kortfristiga skulder uppgår till

69 778 136 kronor varav leverantörsskulden uppgår till 1 789 161 kronor. Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter uppgår till 66 698 964 kronor.

Jämförelse med föregående år

Jämfört med samma period föregående år har skulderna ökat med 25 213 152 kronor. Ökningen avser huvudsakligen upplupna kostnader och förutbetalda intäkter, vilket främst förklaras av överföringen av förvaltningsövergripande overheadkostnader från avdelningen för verksamhetsstöd till övriga verksamheter. Leverantörsskulden har däremot minskat i förhållande till samma period förra året, vilket beror på att hyran för kontorslokalerna aviserades före bokslutstidpunkten.

Övrigt

Intern kontroll

Intern kontroll har till största delen skett enligt plan utan att några väsentliga avvikelser har identifierats. Förvaltningen har under året stärkt arbetet med systematiska behörighetskontroller, det har exempelvis inneburit att samtliga medarbetares tillgång till gruppdiskar, funktionsbrevlådor och sändlistor och liknande under perioden har kontrollerats. Arbetet är en systematisk kontroll i förvaltningens internkontrollplan och kommer att kontrolleras två gånger per år.

En väsentlig avvikelse har dock uppkommit, vilket avser objektförvaltning av stadens kontaktcenterplattform Telia Ace. Förvaltningen har vidtagit åtgärder, bland annat genom att systemförvaltningen av plattformen under perioden har präglats av förstärkt avtalsuppföljning, registervård och behörighetskontroller i syfte att säkerställa att leverantören lever upp till de krav som har avtalats. Förvaltningen har en nära dialog med leverantören i syfte att säkra leverans och funktionalitet. Serviceförvaltningen har under perioden fått i uppdrag från kommunfullmäktige att genomföra en ny central upphandling och implementering av kontaktcenterplattform (KCP). Detta till följd av att betydande brister upptäckts i nuvarande plattform samt att samarbete och dialog med nuvarande leverantör varit utmanande sedan avtalets start.

Övrigt