

**Handläggare**

Malin Ljungqvist Hols & Elisabet Wallgren  
Telefon:

**Till**

Servicenämnden

## Verksamhetsplan 2026 för Servicenämnden

### Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner verksamhetsplan 2026 inklusive bilagor och överlämnar den till kommunstyrelsen för godkännande.
2. Servicenämnden anmäler omslutningsförändringar om 366,9 mnkr.
3. Servicenämnden godkänner prislista för serviceförvaltningens tjänster 2026 enligt bilagorna 8, 9, 10 och 11.
4. Servicenämnden ansöker om en budgetjustering på 0,8 mnkr avseende klimatåtgärder och klimatinvesteringar för etablering av återbrukscentral för byggmaterial under 2026.

Charlotte Goliath  
Förvaltningschef

Servicenämnden

Innehållsförteckning

**Hittade inga poster för innehållsförteckning.**

**Bilagor**

*Bilaga 1: SN VP 2026*

*Bilaga 2: Bilaga 3b - ansökan om klimatinvesteringsmedel för ÅBC slutversion*

*Bilaga 3: Beräkning klimatnytta för byggmaterial\_ÅBC*

*Bilaga 4: Ledningens genomgång 2026*

*Bilaga 5: Upphandlingsplan SF 26-28 (ti8022) 251202*

*Bilaga 6: Servicenämndens system for intern kontroll 2026*

*Bilaga 7: Väsentlighets- och riskanalys samt internkontrollplan 2026*

*Bilaga 8: Prislista för förvaltningar 2026*

*Bilaga 9: Bilagor fasta priser förvaltningar 2026*

*Bilaga 10: Prislista för bolag 2026*

*Bilaga 11: Bilagor fasta priser bolag 2026*

## Inledning

Verksamhetsplan för servicenämnden anger inriktningen för nämndens verksamhet under år 2026. Verksamhetsplanen utgår från kommunfullmäktiges budget för 2026 och nämnden har formulerat nämndmål till de tre inriktningsmålen:

1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden
2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning
3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla

## Direktiv till samtliga nämnder och bolagsstyrelser

Kommunfullmäktiges direktiv till samtliga nämnder och bolagsstyrelser förtydligar vilka särskilt prioriterade områden där nämnder och bolag behöver utveckla samverkan och gemensamma processer. Servicenämndens grunduppdrag är att på uppdrag av kommunstyrelsen och andra nämnder genomföra gemensamma administrativa processer för att möjliggöra stordriftsfördelar, kvalitetssäkring av stadsgemensamma processer samt för minskad sårbarhet. Grunduppdraget ligger därmed i linje med direktiven om att nämnder och bolagsstyrelser ska ge största möjliga nytta för bolagskoncernen och minska sårbarheten i förhållande till förändrade omvärldsförutsättningar.

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 servicenämndens kunder. Servicenämnden arbetar därmed i enlighet med flertalet av kommunfullmäktiges direktiv.

Under året kommer nämnden i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv att, genom verksamhetsområde lokalplanerings tjänster, ge förutsättningar att stävja stadens ökande lokalkostnadsutveckling. Genom lokalplanerings kompetens stärks staden som beställare av verksamhetslokaler och ger stöd till nämnder och bolag i effektiv lokalanvändning gällande både koncern- och livscykelperspektiv och med prioriteringen att hyra lokaler i stadens egna fastigheter.

Verksamhetsområde inköp arbetar samordnat inom staden med upphandling och avtalsförvaltning bland annat i syfte att upptäcka och motverka välfärdsbrott. Nämnden kommer även utveckla stadens leverantörskontroller ytterligare i syfte att bidra till att minska riskerna för välfärdsbrott inom kommunkoncernen.

Servicenämnden bidrar till att nå målen i miljöprogrammet och aktiviteter i enlighet med dess handlingsplaner genom att relevanta miljö- och klimatkrav inkluderas för de centrala avtalsområdena. Andra nämnder och bolag stöttas att göra detsamma i gemensamma och verksamhetsspecifika/lokala avtal. Kompetens inom miljö- och klimatområdet säkerställs via verksamhetens hållbarhetsfunktion, som också följer utvecklingen på området.

Hållbarhetsfunktionen kommer under verksamhetsåret säkra att arbetet inom ramen för stadens inköpsprocesser sker utifrån ekologisk, ekonomisk och social hållbarhet samt att samma krav ställs på upphandlad verksamhet som på verksamhet i egen regi. För att stödja

omställningen till ett cirkulärt samhälle planerar servicenämnden för att innan sommaren 2026 öppna en återbrukscentral för byggmaterial för stadens verksamheter i egen regi.

Under året fortsätter utvecklingen av verksamhetsområde för digitalisering, it och telefoni (DIT) som via tjänster i egen regi stödjer förvaltningar och bolag att arbeta i enlighet med kvalitetsprogrammets inriktningar om ständiga förbättringar, innovation och digitalisering. DIT verkar som en samordnande kraft och verkar för att kostnadseffektiv digitalisering kan uppnås genom att flera nämnder och bolag nyttjar stadens gemensamma digitala lösningar.

Servicenämnden arbetar för att stärka stadens beredskapsförmåga genom att ansvara för sektorsorganisationen, utvecklat krisledningsarbete, kontinuitetshantering samt för att förbättra kunskap och förmåga i enlighet med ny lagstiftning kopplat till NIS2-direktivet och cybersäkerhetslagen. Nämndens ansvar för kommunkoncernens centrala beredskapslager är en viktig del i att successivt stärka stadens beredskapsförmåga.

Verksamhetsområde rekrytering bidrar med kvalitativt stöd till chefer i att hantera stadens kompetensförsörjningsutmaning. I enlighet med nämndens kompetensutvecklingsplan fortsätter arbetet med att utveckla och rusta medarbetarna i att vara en del av servicenämndens utvecklade arbetssätt för att klara uppdraget att effektivisera stadens administrativa funktioner på ett kostnadseffektivt sätt, med hög delaktighet, kvalitet och en god arbetsmiljö. Under året kommer nämnden implementera stadens nya program för mänskliga rättigheter med tillhörande antagen handlingsplan mot rasism samt kommande handlingsplaner.

### **Verksamhetsåret 2026**

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

Förvaltningen är i en expansiv fas, vilket har sin grund i nya uppdrag från kommunfullmäktige samt utökat tjänsteutbud inom ramen för befintliga verksamhetsområden till förvaltningar och bolag. Tillväxten sker i enlighet med uppdraget om att förvaltningen ska skapa möjligheter för att bredda nyttjandet inom kommunkoncernen. Utöver nya uppdrag och tjänster har serviceförvaltningen inom vissa verksamhetsområden en högre efterfrågan än vad förvaltningen kan möta. Förvaltningen kommer därmed under året fokusera på att anpassa organisation med ökad kapacitet i syfte att kunna tillfredsställa behov av stöd hos förvaltningar och bolag i enlighet med kommunfullmäktiges uppdrag.

För verksamhetsår 2026 har serviceförvaltningen en budget i balans efter resultatöverföringar. För 2026 budgeteras att 5,5 mnkr tas i anspråk från resultatfonden, inom gällande regelverk, för att hantera utvecklingskostnader av engångskaraktär som bedöms ge positiva effekter för genomförande av verksamhetens uppdrag att effektivisera stadens administrativa funktioner på sikt.

### **Servicenämndens uppdrag och organisation**

Servicenämnden har i alla frågor målgruppens fokus och för nämnden utgörs målgruppen av

kunder som är stadens alla förvaltningar och bolag samt de stockholmare som är i behov av vägledning och information från framförallt Kontaktcenters tjänster. Förvaltningen arbetar nära kunder och processägare i utveckling av tjänsterna utifrån kundernas och invånarnas behov. Tjänsterna ska vara enkla att använda, prisvärda och av god kvalitet. Förvaltningen ska ha en hög tillgänglighet och ett mycket gott bemötande.

Servicekommitténs kärnverksamhet är i huvudsak administrativa tjänster. Inom ramen för befintliga verksamhetsområden ska servicekommittén förbättra kvaliteten, utveckla tjänsterna och bredda nyttjandet. På uppdrag av kommunstyrelsen och andra nämnder eller bolag ska servicekommittén svara för genomförandet av gemensamma administrativa processer för att möjliggöra stordriftsfördelar, kvalitetssäkring av stadsgemensamma processer samt för minskad sårbarhet, något som ger värde för hela kommunkoncernen.

Servicekommittén ska säkerställa att finansiering och prissättning av kommitténs tjänster utformas så att kostnadsmedvetenheten ökar och att fortsatta effektiviseringar kan genomföras. Prisberäkningarna för 2026 har omhändertagit kommunfullmäktiges uppdrag från 2025 att, genom effektivisering, tillhandahålla nuvarande obligatoriska tjänster med en målsättning om prisminskning om 1,0 procent. Under verksamhetsåret kommer arbetet med prisberäkningar för 2027 att utgå från skrivningar i budget 2026 om att årligen effektivisera nuvarande obligatoriska tjänster med minst 1,0 procent.

Att effektivisera stadens administrativa funktioner kräver att utvecklingsinsatser görs i samarbete mellan serviceförvaltningen, processägare inom stadsledningskontoret och serviceförvaltningens kunder utifrån respektive roller. Kommunstyrelsens strategiska råd för verksamhet inom servicekommittén bereder frågor kring uppdrag och inriktning vilket ligger till grund för arbetet inom samtliga verksamhetsområden. Som stöd för att säkerställa styrning och samverkan av serviceförvaltningens uppdrag inom de olika verksamhetsområdena finns en övergripande styr- och samverkansmodell.

Förvaltningen är organiserad i åtta avdelningar varav sju är verksamhetsområden och en är internt verksamhetsstöd. Fyra av verksamhetsområdena har uppdrag som i huvudsak är obligatoriska för stadens övriga nämnder såsom lönehantering, stadens gemensamma ekonomiadministration, centrala upphandlingar och e-handel samt Kontaktcenter Stockholm. Tre verksamhetsområden erbjuder enbart frivilliga tjänster vilka utgörs av rekrytering, lokalfrågor och konsultstöd inom digitalisering, it och telefoni samt webb- och kommunikationsstöd.

Serviceförvaltningen har fått i uppdrag från kommunfullmäktige att etablera en återbrukscentral av byggmaterial för stadens verksamheter. Utifrån utredningsarbetet 2025 planeras en återbrukscentral som drivs i egen regi att öppnas före sommaren 2026.

Förvaltningens ledning och medarbetare arbetar utifrån en gemensam vision; tillsammans med stadens förvaltningar och bolag - för bästa service i en stad för alla! Förvaltningens ledning och medarbetare arbetar även utifrån den gemensamma värdegrunden KÖRA som står för kompetens, öppenhet, respekt och ansvar.

### **Verksamhetsområde ekonomi**

Verksamhetsområdet ansvarar för Stockholms stads gemensamma ekonomiadministration.

Verksamheten erbjuder stadens förvaltningar och bolag kvalificerade tjänster inom fem olika tjänsteområden; leverantörsreskontra, kundreskontra, ekonomiservice samt avgiftshantering av förskole- och fritidsavgifter. Tjänsterna innefattar både bastjänster enligt gällande uppdrag och tilläggstjänster vilka utformas tillsammans med kund.

Tillsammans med kunder och processägare arbetar verksamheten med att kontinuerligt förbättra och utveckla de gemensamma ekonomiadministrativa processerna utifrån kundernas behov och med syfte att effektivisera dessa för staden som helhet. Målet med utvecklingsarbetet är att frigöra ytterligare resurser för kundernas kärnverksamhet.

### **Verksamhetsområde lön och pension**

Löneadministrationen erbjuder stadens förvaltningar tjänster som omfattar bland annat administration av löneutbetalningar, registrering av anställningsuppgifter vid nyanställning och avslut, avvikelser och tidrapportering samt manuell registrering av underlag som inte omfattas av elektronisk självregistrering.

Pensionsadministrationen erbjuder förvaltningar handläggning av pensions- och försäkringsfrågor, vilket omfattar handläggning och godkännande av kommunala ålders- och efterlevandepensionsförmåner samt stadens del av avtalsförsäkringar.

Verksamhetsområdet har även uppdraget att samordna stadens rapportering kring arbetsställekoder till Statistiska centralbyrån samt administration av stadens hedersbelöningar.

Verksamheten bidrar med insatser och stöd för att öka kunskapen och kompetensen hos kunderna när det gäller elektronisk lönerapportering. Detta syftar till att minska felrapportering och dubbelarbete hos kunder.

### **Verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholm**

Kontaktcenter Stockholm erbjuder en likvärdig och samlad väg in till staden och kan svara på frågor om stadens olika verksamheter vid samma kontakttillfälle. Det underlättar för stadens invånare och företagare så att det blir enklare att hitta rätt och snabbt få besked och svar.

Kontaktcenter verkar inom tre huvudområden, samhällsbyggnadsfrågor, skol- och förskolefrågor och sociala frågor och jobbar för god service med hög tillgänglighet genom en både bred och samlad kompetens. Kontaktcenters medarbetare ges utbildning i bemötande för att säkerställa en effektiv hantering och god samtalsteknik i alla samtal och mejl. Servicehandläggarna har aktuell kunskap om varje sakområde och får kontinuerlig utbildning och har gedigen kompetens av kundservice vilket skapar förutsättningar för god kvalitet och effektivitet i kundkontakterna. Inom Kontaktcenter fortsätter under verksamhetsåret ett större förändringsarbete innehållande kompetensbreddning och översyn av arbetssätt i handläggning och gränssnitt till uppdragsgivarna. Syftet är att öka service och tillgänglighet med kortare väntetider för Kontaktcenters målgrupper.

Med ett lyhört lyssnande ut mot stadens invånare och ett anpassat systemstöd för ärendehantering och telefoni kan invånarnas upplevelser användas till löpande utveckling av kundserviceverksamheten. Kontaktcenters information och kunskap om stadens invånares behov delges i relevanta fora och kan därmed användas i övriga nämnders verksamhetsutveckling.

### **Verksamhetsområde inköp**

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

Med en ny organisationsstruktur inom verksamhetsområdet stärks kompetensen för att ytterligare kunna stötta stadens nämnder och bolagsstyrelser i deras inköpsarbete. Verksamheten tillhandahåller utbildning, support och stöd inom inköp och upphandling samt förstärker arbetet med avtalsförvaltning. Verksamheten ansvarar även för kommunkoncernens inköpskategorier för livsmedel och måltider, elkraft och inredning samt stöttar med metodstöd och inköpsanalys för utveckling av stadens kategoriarbete. Förvaltningen bidrar till ökad samordning inom stadens inköpsverksamhet avseende upphandling och avtalsuppföljning.

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

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

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

### **Verksamhetsområde lokalplanering**

Lokalplanering är stadens beställarstöd i lokalfrågor och erbjuder resurseffektiva lösningar utifrån beställarens behov. Verksamheten är en resurs för att stödja förvaltningar och bolag i effektiv lokalanvändning och att säkra resurseffektiva lokalkostnader. Lokalplanering stärker staden som beställare av verksamhetslokaler och i rollen som hyresgäst. Under året bör projektledningsstöd till stadsdelsförvaltningarna, särskilt i större underhållsprojekt med Micasa, utvecklas. Verksamheten är även systemförvaltare för stadens lokaladministrativa system LOIS samt svarar för den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen på uppdrag av stadsledningskontoret. Under 2026 kommer även hyresadministrationen av stadens andrahandsuthyrningar att ingå i verksamhetsområdet.

### **Verksamhetsområde rekrytering**

Rekrytering tillhandahåller rekryteringstjänster för alla stadens roller till självkostnadspris till alla stadens förvaltningar och bolag. 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 implementerades föregående år och utvecklas och förfinas under 2026. Med screeningtester möjliggörs ett tidigt urval i rekryteringsprocessen, något som är särskilt värdefullt vid rekryteringar med många sökande.

### **Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni (DIT)**

Verksamhetsområdet digitalisering, it och telefoni (DIT) erbjuder interna konsulttjänster inom projektledning och verksamhetsutveckling, systemutveckling och systemarkitektur samt dataskyddsfrågor. Arbetet utgår från Stockholms stads kvalitetsprogram som är stadens samlade styrdokument för kvalitetsutveckling, innovation samt it och digitalisering.

Enheten webb- och kommunikationsstöd erbjuder tjänster inom webbpublicering och kommunikationsproduktion till stadens förvaltningar och bolag. Verksamheten utvecklas i nära samarbete med processägaren. Tjänsterna erbjuds på konsultbasis och omfattar även rollen publiceringsansvarig och tillfällig kompetensförstärkning samt tillgänglighetsanpassning av dokument som ska publiceras på stadens webbplatser. I enhetens uppdrag ingår tjänsten särskilt publiceringsstöd vilket innefattar kvalitetskontroll och publicering av vissa innehållsdelar på stadens externa webb.

### **Avdelning för verksamhetsstöd**

Avdelningen ansvarar för förvaltningens interna administration samt utvecklar och förvaltar förvaltningsgemensamma processer. Ansvarsområdena omfattar nämndhantering, registratur, internt dataskydd, budget, ekonomiuppföljning, statistik och fakturering av förvaltningens tjänster. Avdelningen ansvarar även för intern kontroll, HR-frågor, lokal- och inköpsfrågor samt intern service. Vidare har avdelning för verksamhetsstöd uppdraget att leda och driva förvaltningsövergripande verksamhetsutveckling i samarbete med övriga avdelningar inom serviceförvaltningen. Avdelningen stödjer förvaltningen med styrning- och uppföljning inom planeringsprocessen samt är ett stöd i förvaltningens övergripande projektstyrning. Avdelningen ansvarar för samordning av informationssäkerhetsarbetet samt strategisk- och operativ it och telefoni.

Avdelningen för verksamhetsstöd är förvaltningens naturliga nod för att uppnå synergier inom förvaltningen och mellan verksamhetsområdena i syfte att öka kvaliteten för serviceförvaltningens kunder.

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

Inom ramen för målet *Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden* säkerställer servicenämnden att stadens invånare får en bra och likvärdig service genom verksamhetsområdenas planerade verksamhet under kommunfullmäktiges verksamhetsområdesmål.



Nämnden bidrar till att ge barn och ungdomar jämlika möjligheter, lika uppväxtvillkor och en rik fritid genom verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholm. Kontaktcenter erbjuder information och vägledning om kulturskola och kolloverksamhet och förväntas därigenom stärka jämlika möjligheter och likvärdighet för stadens barn och unga. Stockholmare som är intresserade av kulturskolans kursutbud får information om detta och om anmälningsförfarandet.

Genom nämndens insatser skapas likvärdiga och kvalitetssäkrade möjligheter i förskola och skola via Kontaktcenter Stockholms uppdrag att ge information, vägledning och service till barn och vårdnadshavare om förskola och skola samt genom verksamhetsområdet rekrytering när staden rekryterar personal. Via verksamhetsområde rekrytering kan alla chefer inom pedagogiska verksamheter köpa kvalificerat rekryteringsstöd, vilket frigör resurser till kärnverksamheten och bidrar till kvalitetssäkrade och fördomsmedvetna rekryteringar.

Nämnden bidrar till målet att staden ska ge stöd och omsorg där behoven är störst genom att Kontaktcenter Stockholm hanterar funktionshinderfrågor och ger likställd information om omsorg för personer med funktionsnedsättning under 65 år. Verksamhetsområde rekrytering bidrar med kvalitetssäkrade och fördomsmedvetna rekryteringar och lokalplanering stödjer stadens förvaltningar vid planering och byggnation av nya grupp-, service- och stödboenden. Genom att förvaltningar och bolag använder webb- och kommunikationsstöd säkerställs även att information på stadens webbplatser uppfyller kraven på tillgänglig digital offentlig service. Alla uppdrag inom webbpublicering och övrig kommunikationsproduktion genomförs med målgruppernas behov i fokus.

Nämnden medverkar till att Stockholm är en bra stad att åldras i, med god omsorg och trygghet, genom kvalitetssäkrad rekrytering av personal till äldreomsorgen och genom att äldre får tillgänglig och likvärdig information och vägledning. Kontaktcenter Stockholm informerar om stadens utbud av äldreomsorg, aktiviteter, boendeformer, hemtjänst, trygghetslarm, utförare, anhörigstöd samt ger guidning på stadens webbplats. Äldre Direkt informerar också om regelverk, riktlinjer och ansökningsprocesser.

När verksamhetsområde rekrytering används av chefer inom äldreomsorgen frigörs tid för att behålla och utveckla befintlig personal. Volymprojekt för rekrytering till äldreomsorgen upplevs höja kvaliteten och i samarbete med äldreförvaltningen planeras spridning av goda exempel på arbetssätt i volymprojekt till fler stadsdelsförvaltningar.

Nämnden bidrar till att stadens kultur-, idrotts- och föreningsliv är tillgängligt genom Kontaktcenters uppdrag om kulturskolan, att verksamhetsområde lokalplanering är ett beställarstöd i projekt avseende lokaler för kultur- och idrottsverksamhet samt att webb- och kommunikationsstöd har publiceringsansvarsrollen för kulturskolans webb.

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

Nämndens insatser förväntas bidra till att skapa förutsättningar för att barn och ungdomar ska ha jämlika möjligheter, lika uppväxtvillkor och en rik fritid genom verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholm.

Kontaktcenter erbjuder information och vägledning i frågor som rör kulturskola och

kolloverksamhet och förväntas bidra till att skapa förutsättningar, jämlika möjligheter, lika uppväxtvillkor, likställighet och en rik fritid för stadens barn och ungdomar. Stockholmare som är intresserade av kurser och kursutbud inom kulturskolan kan på så sätt ges information om detta samt om anmälningsförfarande.

Kontaktcenter Stockholm ska fortsatt delta och samverka med uppdragsgivare så att erfarenheter och kunskap om invånarnas behov och frågeställningar sprids och kan användas i övriga verksamheters utveckling. Kontaktcenter följer löpande kundnöjdheten för svarsgruppen Kollo och Kulturskola så att kundnöjdheten bibehålls och utvecklas.

Under 2025 tog Kontaktcenter emot ett nytt uppdrag som en testpilot för att avlasta Kollo uppdraget med centralt stöd för Kollo administration. Testet föll mycket väl ut, så uppdraget fortsätter inom Kontaktcenters verksamhet under 2026.

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

### **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

Nämndens insatser förväntas bidra till likvärdiga och kvalitetssäkrade möjligheter i förskolan och skolan genom Kontaktcenter Stockholms uppdrag att ge information, vägledning och service till barn och deras vårdnadshavare om förskola och skola samt genom verksamhetsområde rekryterings insatser när Stockholms stad rekryterar personal till förskola och skola. Det innebär kvalitetssäkrad rekrytering där kandidater får besked i rimlig tid och ID-kontroller, legitimationskontroll och ordentlig referenstagning görs. När verksamhetsområde rekrytering nyttjas av stadens chefer inom förskolan avlastas de delar av en tidsödande arbetsuppgift och frigör tid för att fokusera på att behålla och utveckla befintlig personal.

Kontaktcenter Stockholms kunskap och insikter om vilka frågor föräldrar och vårdnadshavare har nyttjats i verksamheten varje dag. Den samlade kunskapen används för att informera och vägleda målgruppen samt för att samverka med förskoleförvaltningen kring att förbättra innehållet i stadens tjänster. Kontaktcenters kunskaper om invånarnas frågor är efterfrågad i stadens verksamhetsutveckling, till exempel avseende utveckling av stadens tjänst för att hitta

och jämföra förskola.

Kontaktcenter Stockholm har genomfört ett stort förändringsarbete under de senaste åren vilket har lett till ett effektivare arbetssätt med ökad tillgänglighet. Det arbetet fortsätter i det löpande arbetet med kontinuerlig kompetensbreddning av medarbetare i skol- och förskolefrågor för att erbjuda snabb hantering och god service till föräldrar och vårdnadshavare.

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

### 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 förskola och skola.

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 digitala stöd inom pedagogisk verksamhet.

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	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande barn- och skolfrågor ska vara hög och stabil	85 %		Tertial

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

Nämnden förväntas bidra till målet om att Stockholm stad ska ge stöd och omsorg där

behoven är som störst genom att Kontaktcenter Stockholm omhändertar funktionshinderfrågor och vägleder samt ger likställig information om stadens omsorg om personer med funktionsnedsättning för invånare under 65 år. Verksamhetsområde rekrytering levererar kvalitetssäkrade och fördomsmedvetna rekryteringar och verksamhetsområde lokalplanering bistår stadens förvaltningar när nya grupp-, service- och stödboenden planeras och byggs enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och socialtjänstlagen (SoL).

Webb- och kommunikationsstöd bidrar till att informationen på stadens webbplatser är tillgänglig och följer lagkraven på området. Alla uppdrag inom webbpublicering och övrig kommunikationsproduktion genomförs med målgruppernas behov i fokus.

När verksamhetsområde rekrytering nyttjas av stadens chefer inom socialtjänsten avlastas de delar av en tidsödande arbetsuppgift och frigör tid för att fokusera på att behålla och utveckla befintlig personal. Fler stadsdelsförvaltningar har under 2025 nyttjat verksamheten för rekrytering av socialsekreterare. Detta har givit förbättrade kandidatflöden genom ökad exponering i sociala medier.

Nämnden förväntas bidra till det sociala området genom att Kontaktcenter Stockholm omhändertar funktionshinderfrågor och vägleder samt ger likställig information om stadens omsorg om personer med funktionsnedsättning för invånare under 65 år. Kontaktcenter Stockholm bidrar även med information och vägledning kring frågor om god man, förvaltare och förmyndare- och hur dessa ställföreträdare i sin tur hjälper personer med funktionsnedsättning, äldre och barn.

Kontaktcenter Stockholm har genomfört ett stort förändringsarbete under de senaste åren vilket har lett till ett effektivare arbetssätt med ökad tillgänglighet. Det arbetet fortsätter i det löpande arbetet med kontinuerlig kompetensbreddning av medarbetare i överförmyndar- och funktionsnedsättningsfrågor så att verksamheten fortsatt kan erbjuda snabb hantering och god service till målgruppen.

Servicenämnden bidrar på olika sätt till målet om att Stockholm är en stad som är tillgänglig för alla oavsett funktionsförmåga. Inom Kontaktcenter bedrivs arbetet med fokus på vissa svarsgrupper i enlighet med Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning. Inom ramen för programmets fokusområde *Rätten till kommunikation samt tillgång till ny teknik ryms* Kontaktcenters information som omfattar bland annat regelverk, ansökningsprocesser, olika former av insatser såsom stöd i och utanför hemmet, boendeformer, hjälp i vardagen och stöd till anhöriga. Invånare blir även vägleda till övriga instanser inom och utanför staden. För att öka tillgänglighet och säkerställa att invånare vid behov får snabb kontakt har Kontaktcenter ett separat menyval för skyndsamma telefonsamtal dagtid.

I samverkan med överförmyndarförvaltningen arbetar verksamheterna tillsammans med gemensamma förbättringar i frågor som effektiviserar arbetssätt, rutiner och processer så att målgruppens förväntningar och behov kan förbättras och utvecklas. Fortsatt arbete med att kvalitetssäkra och kompetensutveckla medarbetare ska leda till att målgruppen för överförmyndarfrågors kundnöjdhet fortsätter öka.

Verksamhetsområde lokalplanering har i uppdrag att stödja i arbetet med att planera, projektleda och hyresförhandla nya och befintliga grupp-, service- och stödboenden enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och socialtjänstlagen (SoL). Uppdraget kommer från socialförvaltningen som har beställansansvaret. Eftersom det finns ett stort behov av nya boenden kommer utbyggnaden att pågå under många år. Lokalplanering har stor kompetens i tillgänglighetsfrågor och erfarenhet av denna typ av boenden och har även tagit fram det nu gällande lokalprogrammet. Därför kan lokalplanering även bistå med stöd i olika sak- och utvecklingsfrågor rörande lokaler och bostäder inom denna verksamhet.

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

### 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 beställansansvaret för grupp- och servicebostäder/stödboenden enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och socialtjänstlagen (SoL) samt andra lokalprojekt.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Andel invånare som är nöjda med service och	85 %		Tertial

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
tillgänglighet gällande funktionshinderfrågor ska vara hög och stabil			
Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande överförmyndarfrågor ska vara hög och stabil	80 %		Tertial

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

Nämnden förväntas bidra till att Stockholms stad är en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet genom kvalitetssäkrad rekrytering av personal till äldreomsorgen och att målgruppen äldre ska få tillgänglig och likvärdig information samt vägledning.

När verksamhetsområde rekrytering nyttjas av stadens chefer inom äldreomsorgen avlastas de delar av en tidsödande arbetsuppgift och frigör tid för att fokusera på att behålla och utveckla befintlig personal. I hittills utförda volymprojekt gällande rekrytering till äldreomsorgen upplevs även en ökad kvalitet när verksamhetsområde rekrytering är involverade. I samarbete med äldreförvaltningen planeras för att sprida goda exempel på arbetssätt i volymprojekt till flera stadsdelsförvaltningar.

Kontaktcenter Stockholm bidrar till att målgruppen äldre ska få tillgänglig, likvärdig information och vägledning om stadens äldreomsorg till äldre över 65 år och deras anhöriga. Kontaktcenter Äldre direkt är ett kompetenscentrum som informerar och vägleder om stadens utbud av äldreomsorg, stadens avgiftssystem och fakturor för äldreomsorg samt ger individspecifik information, efter sekretessprövning, i de fall invånare har frågor om ett pågående ärende hos en stadsdelsförvaltning. Kontaktcenter Äldre direkt är, för merparten av stadsdelsförvaltningarnas invånare, första kontakt för stadens äldreomsorgsfrågor.

Information om stadens utbud av äldreomsorg omfattar vilka aktiviteter som erbjuds för äldre i stadens regi, olika boendeformer, hemtjänst, trygghetslarm, utförare, anhörigstöd samt guidning på stadens webbplats. Äldre direkt informerar även om regelverk, riktlinjer och ansökningsprocess inom äldreomsorgen.

Under året kommer Kontaktcenter att fortsätta utveckla verksamheten inom ramen för programmet *En äldrevänlig stad*. Verksamheten bidrar främst till programmets utvecklingsområde kommunikation och information. Bidraget består i att ge information och vägledning till målgruppen äldre och deras anhöriga avseende stadens tillgängliga stöd och hjälp i vardagen. Att alla stadsdelsförvaltningar ska ange Äldre direkt som första kontakt i äldreomsorgsfrågor är ett led i pågående utvecklingsarbete.

För att ytterligare utveckla verksamheten i linje med kommunfullmäktiges mål samt antagna program har ett större förändringsarbete inom Kontaktcenter pågått under ett par års tid. Verksamheten har de senaste åren arbetat med att kompetensutveckla fler medarbetare till att kunna svara på frågor kopplat till svarsgruppen då denna svarsgrupp är det största uppdraget inom Kontaktcenter och att äldre utifrån demografisk utveckling är en växande målgrupp. Det har varit ett lyckat arbete som verksamheten kommer fortsätta att arbeta med för att bibehålla

den effekt som det har gett utifrån hög tillgänglighet och service till målgruppen. Arbetet fortsätter i den löpande verksamheten för att bibehålla och fortsätta utveckla arbetsätt i handläggning och gränssnitt till stadsdelsförvaltningarna.

Kontaktcenter fortsätter även samverka med äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna för att stärka och utveckla information, webb och kontaktvägar för äldre och deras anhöriga. Under 2026 fokuseras de samverkande insatserna på att möta invånarnas förväntan på snabbare service för att komma i kontakt med ansvarig handläggare vid stadsdelsförvaltningen.

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till kvalitetssäkrad rekrytering av personal till äldreomsorgen

### 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	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Antal stadsdelsförvaltningar som tagit hjälp vid chefsrekrytering till äldreomsorgen	8		År
Antal stadsdelsförvaltningar som tagit hjälp vid rekrytering av medarbetare till äldreomsorgen	3		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Verksamhetsområde rekrytering ska stötta minst en stadsdelsförvaltning i rekrytering av sommarvikarier till äldreomsorgen. Arbetet ska utvärderas som underlag för eventuellt erbjudande till fler stadsdelsförvaltningar	2026-01-01	2026-10-31

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

### 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	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande äldreomsorgsfrågor ska vara hög och stabil	85 %		Tertial
Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre Direkt som sin första kontakt gällande information och vägledning om äldreomsorgsfrågor	11		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kontaktcenter Stockholm ska bistå stadsdelsnämnderna i arbetet med att utveckla rutiner och arbetssätt som möjliggör för äldre och anhöriga att snabbt komma i kontakt med ansvarig biståndshandläggare.	2026-01-01	2026-12-31

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

Nämnden bidrar till att stadens kultur-, idrotts- och föreningsliv är tillgängligt genom Kontaktcenters uppdrag om kulturskolan och att verksamhetsområde lokalplanering är ett beställarstöd i projekt avseende lokaler för kultur- och idrottsverksamhet.

Kontaktcenter Stockholm ska säkerställa god kompetens och tillgänglighet till vårdnadshavare som har frågor om kulturskolan för att kunna ge god vägledning och information i frågor kopplat till kulturskolans utbud.

Under 2025 har kulturskolan implementerat en ny version av ett digitalt verktyg där alla ansökningar hanteras. Kurskatalogen har förbättrats för invånarna genom att kurserna nu är sökbara på ett enklare sätt. Dessa förbättringar gör det enklare för vårdnadshavare att själva söka kurser för sina barn. Kontaktcenter fortsätter under 2026 att stötta med information och vägledning i syfte att stödja målgruppens tillämpning av den utvecklade funktionaliteten.

Lokalplanering genomför uppdrag avseende lokaler för kultur- och idrottsverksamhet. Förutom att uppdrag att inreda olika bibliotek har lokalplanering i uppdrag att vara verksamhetens projektledare i den pågående renoveringen och ombyggnaden av byggnadsminnesförklarade Stockholms stadsbibliotek som har mycket högt arkitektoniskt och



kulturhistoriskt värde som ska vara klar 2027. Under 2026 ligger fokus på upphandling av inredning och förberedelserna för installationen av det nya sorteringsverket samt arbete med säkerhet och tillgänglighet.

Verksamhetsområde lokalplanering genomför också uppdrag som att förbättra lokalers akustik, rita och beställa inredning, utföra tillgänglighetsinventeringar samt att leda projekt. Under 2026 kommer lokalplanering att genomföra anpassningar av idrottshallar som tidigare har tillgänglighetsinventerats. Det innebär exempelvis att entré/dörrmiljöer bli mer tillgängliga och möjligheten att orientera sig i lokalerna förbättras.

Webb- och kommunikationsstöd har ett uppdrag som publiceringsansvariga för kulturskolans webb. I uppdraget ingår bland annat ansvar för att innehållet på webbplatsen håller tillräckligt hög kvalitet när det gäller klarspråk, tillgänglighet, inkludering.

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

### 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.

Enheten webb- och kommunikationsstöd utvecklar kulturskolans webbplats i nära samarbete med kulturförvaltningen och stadsledningskontoret, i rollen som publiceringsansvarig för webbplatsen.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande kulturskolan ska vara hög och stabil	85 %		Tertial

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

Servicenämnden ska inom ramen för målet *Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning* bidra till att Stockholm stad blir klimatpositivt senast år 2030.

Genom verksamhetsområde inköp bidrar nämnden till att Stockholm ska bli klimatpositivt, bland annat genom att miljöprogrammet och dess tillhörande handlingsplaner följs vid upphandlingar av varor och tjänster. Verksamheten ställer krav vid upphandlingar gällande exempelvis transporter, entreprenader och arbetsmaskiner samt på effektiva leveranser. Nämnden bidrar därmed till kommunfullmäktiges mål om att successivt fasa ut fossila

bränslen, minska utsläppen samt till att öka framkomligheten i staden.

Nämnden bidrar till att öka den biologiska mångfalden i staden genom att verksamhetsområde inköp säkerställer relevanta krav vid upphandlingar. Under året kommer verksamhetsområdet i samarbete med kommunstyrelsen arbeta med att etablera en modell för samordning av hållbara offentliga måltider. Modellen och arbetet utgår från stadens matprogram och syftar till att samordna stadens arbete med hållbara offentliga måltider genom att utveckla metoder och arbetssätt för detta. Vidare kommer verksamhetsområdet att delta i arbetet med att inrätta en funktion för operativt stöd i arbetet med mat. Funktionen syftar till att sprida goda exempel och metoder inom staden samt till att stötta nämnder med kunskap kravställning gällande inköp och upphandling av mat. Inom ramen för de centrala livsmedelsavtalen arbetar verksamheten för fortsatt utveckling av utbudet av ekologiska livsmedel, livsmedel med lägre klimatpåverkan samt produkter som uppfyller svenska krav på djurskydd och begränsad antibiotikaanvändning.

Genom att upphandlingskrav utformas så att produkter som erbjuds i stadens inköpssystem ska vara fria från svårnedbrytbara kemikalier såsom PFAS, ftalater och bisfenoler och genom att ställa krav i enlighet med stadens handlingsplan för plast och minskning av mikroplaster, bidrar nämnden till att förbättra stockholmarnas hälsa.

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

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




Nämnden bidrar till att stadens organisation ska vara helt fri från fossila bränslen senast år 2030 genom att säkerställa att relevanta miljö- och klimatkrav inkluderas i de centrala avtalsområdena. Genom verksamhetsområde inköp ges även stöd till stadens nämnder och bolagsstyrelser för att uppnå motsvarande mål inom gemensamma och lokala avtal. Kompetens inom miljö- och klimatområdet tillhandahålls via servicenämndens hållbarhetsfunktion, som även följer utvecklingen inom området.


Verksamhetsområde inköp medverkar till att fossila bränslen successivt fasas ut genom att, i enlighet med klimathandlingsplanen, ställa höga krav på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner vid upphandlingar. Därutöver ställs krav som syftar till att minska användningen av plastprodukter och plastförpackningar. Vid upphandling av dessa varor ska, när det är möjligt, miljömässigt bättre alternativ väljas så att plastprodukter på sikt fasas ut. Den plast som ändå används ska uppfylla stadens handlingsplan för hållbar plastanvändning. För att stärka den cirkulära ekonomin ställs även krav på hållbar design samt möjligheter till återbruk och återtillverkning, där så är lämpligt och möjligt.

Servicenämnden har fått i uppdrag från kommunfullmäktige att etablera en återbrukscentral av byggmaterial för stadens verksamheter. Förutsättningarna för denna verksamhet utreddes 2025. Med utgångspunkt i resultatet planeras en återbrukscentral som drivs i egen regi att öppnas före sommaren 2026. Förvaltningen utreder möjligheterna till extern finansiering.

Etableringen omfattar en rad olika processer, rutiner och styrning för mottagning, lagring, inventering och återanvändning av byggmaterial. För att uppnå detta kan det bli aktuellt med upphandlingar, olika logistiklösningar samt samverkan med förvaltningar och bolag. Detta lämpar sig väl för ansökan av medel från Europeiska regionala utvecklingsfonden ERUF, inriktning 2.6 cirkulär ekonomi, för att utveckla verksamheten.

I samband att en återbrukscentral startas och etableras i en lokal som ska hyras in under året bedöms vissa investeringsbehov uppstå. Projektet söker därför klimatinvesteringsmedel för delar av investeringarna som är inom projektets ram. Dessa investeringar är avgörande för återbrukscentralens etablering och bedöms uppgå till 0,8 mnkr fördelat på pallställage/lager (0,6 mnkr) samt truckar och andra lagerfordon inklusive laddning av dessa (0,2 mnkr).

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
 Andel upphandlingar som bidrar till cirkularitet	30 %	Tas fram av nämnd/styrelse	År
 Inköpta förbrukningsartiklar i plast i stadens verksamheter	0,56 ton	525 ton	År
 Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel	1,5 kg CO2 per kg livsmedel	1,5 kg CO2 per kg livsmedel	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Servicenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och S:t Erik Markutveckling AB, och i samråd med arbetsmarknadsnämnden, exploateringsnämnden, fastighetsnämnden, miljö- och hälsoskyddsmyndigheten, trafiknämnden, AB Familjebostäder, AB Stockholmshem, AB Svenska Bostäder, Micasa Fastigheter i Stockholm AB, SISAB och Stockholm Vatten och Avfall AB etablera en återbrukscentral av byggmaterial för stadens verksamheter och i första hand pröva att driva verksamheten i egen regi	2026-01-01	2026-12-31

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

## Beskrivning

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

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

## Förväntat resultat

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

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

Nämnden verkar för att stärka stadens biologiska mångfald genom att ställa relevanta krav vid upphandlingar. Maten som serveras inom stadens verksamheter ska i högre grad vara ekologisk, växtbaserad, lokalproducerad och anpassad efter säsong. Verksamhetsområde inköp bidrar till detta mål genom att, inom ramen för de centrala livsmedelsavtalen, arbeta för en fortsatt utveckling av utbudet av ekologiska livsmedel, livsmedel med lägre klimatpåverkan samt produkter som uppfyller svenska krav på djurskydd och begränsad antibiotikaanvändning. Avtalen utgår från stadens matstrategi och tar hänsyn till Världsnaturfondens (WWF) konsumentguider för kött och fisk.

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

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

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

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

### Beskrivning

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

### Förväntat resultat

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

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

Nämnden bidrar till att öka framkomligheten i Stockholm och till minskade utsläpp genom verksamhetsområde inköp säkerställer att miljöhänsyn tas i stadens upphandlingar.

Verksamhetsområde inköp arbetar i nära samarbete med miljö- och hälsoskyddsnämnden och deras etablerade expertfunktioner. Samarbetet med miljö- och hälsoskyddsnämnden omfattar också en fördjupad dialog med marknaden för att minska transportsektorns utsläpp och bidra till stadens mål om en fossilbränslefri organisation till år 2030. Genom att ställa krav i enlighet med klimathandlingsplanen på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner bidrar verksamhetsområdet till att fossila bränslen successivt kan fasa ut i stadens verksamheter. Krav på effektiva leveranser, och där det är möjligt även transporter med cykel eller leverans utanför normal arbetstid, bidrar dessutom till förbättrad framkomlighet i staden.

Hållbarhetsfunktionen inom verksamhetsområdet har en central roll i att säkerställa att väl avvägda miljö- och klimatkrav formuleras i de upphandlingar där verksamhetsområdet har möjlighet att påverka.

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

### Beskrivning

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

### Förväntat resultat

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

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

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

Nämndens arbete förväntas skapa goda förutsättningar för stadens verksamheter att bidra till rena och giftfria miljöer.

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

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

Verksamhetsområdet kommer arbeta vidare för att förtydliga befintlig kravställning för miljöanpassade däck, i syfte att minska användningen av dubbdäck. Minskning av användning

av dubbdäck bidrar till att minska slitage på vägbanor vilket i sin tur minskar behovet av vägunderhåll och leder också till färre partiklar i luften.

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

### **Beskrivning**

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

### **Förväntat resultat**

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

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

Servicenämnden ska inom ramen för kommunfullmäktiges inriktningsmål *Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla* svara för genomförandet av gemensamma administrativa processer för att möjliggöra stordriftsfördelar, kvalitetssäkring av stadsgemensamma processer samt för minskad sårbarhet. Inom ramen för befintliga verksamhetsområden ska servicenämnden förbättra kvaliteten, utveckla tjänsterna och bidra till att bredda nyttjandet.

Nämndens insatser förväntas bidra till verksamhetsområdesmålet att Stockholms ekonomi är stark hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd genom att effektivisera stadens administrativa funktioner. Det görs genom att tillhandahålla obligatoriska tjänster i enlighet med gällande uppdragsbeskrivningar samt genom förvaltningens frivilliga konsulttjänster. I beräkningsunderlaget till prislistan 2026 har serviceförvaltningen, i dialog med processägare på stadsledningskontoret, beräknat priser på obligatoriska bastjänster. Priserna för 2026 har beräknats i enlighet med självkostnadsprincipen och kommunfullmäktiges uppdrag från 2025 om att, genom effektivisering, erbjuda nuvarande obligatoriska tjänster med en målsättning om prissänkning om 1,0 procent. Under verksamhetsåret kommer arbetet med prisberäkningar för 2027 att utgå från skrivningar i budget 2026 om att årligen effektivisera nuvarande obligatoriska tjänster med minst 1,0 procent.

Nämnden bidrar till kommunfullmäktiges mål om att i Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb genom att ge information och vägledning i näringslivsrelaterade frågor, bedriva stadens centrala inköpsorganisation och genom sociala klausuler eller sysselsättningskrav i centrala upphandlingar. Servicenämnden har för 2026 bibehållit målsättningen för tillhandahållna platser för feriejobb och i utvecklingsarbete 2026 ingår även att kunna fortsätta tillskapa fler feriejobb för den yngre målgruppen med sociala behov.

Nämnden bidrar till verksamhetsområdesmålet i Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med genom att verksamhetsområde lokalplanering erbjuder stadens förvaltningar och bolag resurseffektiva lösningar utifrån behov. Under året kommer serviceförvaltningens uppdrag som rör hyresfrågor att samlas inom verksamhetsområde lokalplanering. På detta sätt kan verksamheten effektiviseras samtidigt som kvaliteten ökas. I

kommunfullmäktiges budget för 2026 har förtydligats att servicenämnden ska registrera inhyrningsavtal, vilket innebär att ny obligatorisk tjänst införs.

Nämnden bidrar till kommunfullmäktiges mål om att medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb. Nämndens roll som arbetsgivare innefattar ansvaret för att medarbetarna ska erbjudas goda arbetsvillkor och en bra arbetsmiljö. Detta uppnås genom att serviceförvaltningen är en attraktiv och modern arbetsplats som främjar tillit och kompetensutveckling bland chefer och medarbetare. Under 2026 prioriteras fortsatt arbete i linje med nämndens övergripande mål att effektivisera stadens administrativa funktioner. För att ge kvalificerad service i rätt tid och utifrån behov har förvaltningen en ständig utmaning med att dimensionera antalet anställda utifrån efterfrågad inriktning på kompetens. Inom varje avdelning tillämpas en behovsanpassad bemanning för att anpassa verksamheten utifrån efterfrågan och volym. Förvaltningen konstaterar också att rekryteringsmöjligheterna inom vissa kompetensområden är begränsade, en situation som väntas fortgå under 2026.

Nämnden bidrar till kommunfullmäktiges mål om att hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden genom kontinuerliga processer som risk- och sårbarhetsanalyser och arbete för informations- och cybersäkerhet. Vidare stärker nämndens tjänster stadens beredskapsförmåga genom samordningsansvar för sektor livsmedelsförsörjning och dricksvatten.

Serviceförvaltningen har en särskild ställning i stadens informationssäkerhetsarbete i och med förvaltningens roll i det centrala upphandlingsuppdraget genom omhändertagandet av stadens kravställning i informationssäkerhet samt i andra uppdrag där förvaltningen hanterar stora mängder av information åt andra verksamheter i staden. Förvaltningen kommer under året stärka sin förmåga att arbeta riskbaserat i hantering av informations- och cybersäkerhet i syftet att skapa motståndskraft mot störningar i samhällsviktiga verksamheter samt för att säkerställa god efterlevnad av stadens tillämpningsanvisningar för informationssäkerhet.

Nämnden bidrar till att nå kommunfullmäktiges mål om att tryggheten ska öka genom förebyggande insatser genom att säkerställa att oseriösa aktörer inte ska vara verksamma inom stadens verksamheter. Vidare bidrar nämnden till att motverka välfärdsbrott genom förebyggande arbete såsom utökade leverantörskontroller och fördjupad avtalsförvaltning.

Nämnden bidrar med flera insatser under verksamhetsåret för att nå målet om att Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt. Under 2026 kommer implementeringen av stadens program för de mänskliga rättigheterna (MR-programmet) att fördjupas ytterligare. Särskilt fokus kommer bl.a. att läggas på att utveckla tydlig vägledning och konkret stöd som hjälper verksamhetsområdena att prioritera relevanta rättighetsfrågor.

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

Nämndens insatser förväntas bidra till att Stockholms ekonomi är stark hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd genom att effektivisera stadens administrativa funktioner. Det görs genom att tillhandahålla obligatoriska tjänster i enlighet med gällande uppdragsbeskrivningar samt genom förvaltningens frivilliga konsulttjänster.

Serviceförvaltningen har bred kunskap om staden, i kombination med specialistkompetens inom förvaltningens uppdrag, vilket innebär att konkurrenskraftiga konsulttjänster i egen regi kan erbjudas stadens övriga förvaltningar och bolag. För att ge kvalificerad service i rätt tid och utifrån kundernas behov har förvaltningen en ständig utmaning med att dimensionera antalet anställda utifrån kundernas efterfrågade inriktning på kompetens. Inom varje avdelning tillämpas en behovsanpassad bemanning för att anpassa verksamheten utifrån efterfrågan och volym.

För 2026 förutser förvaltningen en tillväxt utifrån nya uppdrag från kommunfullmäktige samt utökat tjänsteutbud inom ramen för befintliga verksamhetsområden till förvaltningar och bolag. Tillväxten sker i enlighet med uppdraget om att förvaltningen ska skapa möjligheter för att bredda nyttjandet inom kommunkoncernen. Ett breddat nyttjande bidrar till helhetssyn och till att säkra att erfarenhet, lärande och skattemedel stannar inom staden. Utöver nya uppdrag och tjänster har serviceförvaltningen inom vissa verksamhetsområden en högre efterfrågan än vad förvaltningen kan möta. Förvaltningen kommer därmed under året fokusera på att anpassa organisation med ökad kapacitet i syfte att kunna tillfredsställa behov av stöd hos förvaltningar och bolag i enlighet med kommunfullmäktiges uppdrag.




Serviceförvaltningens intäkter utgörs främst av försäljningsintäkter vilka regleras i prislister för serviceförvaltningens tjänster. Serviceförvaltningen ska i enlighet med regler för ekonomisk förvaltning beräkna priserna utifrån självkostnad. Därutöver ska prissättningen 2026 också omhänderta kommunfullmäktiges uppdrag från 2025 om att, genom effektivisering, tillhandhålla nuvarande obligatoriska tjänster med en målsättning om en prissänkning om 1,0 procent. I beräkningsunderlaget till prislista 2026 har serviceförvaltningen i dialog med processägare på stadsledningskontoret utarbetat en beräkningsmodell, utifrån vilken priserna för de obligatoriska tjänsterna har räknats fram. Beräkningsmodellen innefattar bland annat parametrarna förändrade uppdrag, förbättringar i arbetssätt och system, indexuppräknning av personalkostnader samt volymförändringar. Såväl prissättning som tjänsteutbudet utgår också från kommunfullmäktiges uppdrag om att säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Serviceförvaltningen budgeterar ett underskott om 5,5 mnkr innan resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar. För 2026 budgeteras därmed att 5,5 mnkr tas i anspråk från resultatfonden, inom gällande regelverk, för att hantera utvecklingskostnader av engångskostnader som bedöms ge framtida positiva effekter för genomförandet av verksamhetens uppdrag att effektivisera stadens administrativa funktioner.


I syfte att utveckla prissättningen för att öka transparens och möjliggörande av fortsatta effektiviseringsvinster med bibehållen kvalitet gör serviceförvaltningen kontinuerligt genomlysning av prismodellerna. I framtagande av prislista för 2026 har den nya prismodellen för Lön och pension inarbetats. Prismodellens beräkningsgrunder och effekter kommer följas noga i den ekonomiska uppföljningen under året.

Kontaktcenter Stockholm kommer under året i samarbete med stadsledningskontoret och trafikkontoret utreda förutsättningarna för en gemensam synpunktshantering som är kostnadseffektiv och ger god service för stadens invånare.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
-----------	--------	---------------------	--------------



Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	100 %	100 %	Tertial
 Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	100 %	100 %	Tertial
 Nämndens prognossäkerhet T2	+/-1 %	+/- 1 %	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Kommunstyrelsen ska i samarbete med servicenämnden och trafiknämnden utreda förutsättningarna för en gemensam synpunktshandling som är kostnadseffektiv och ger god service för stadens invånare	2026-01-01	2026-12-31

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

## Beskrivning

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

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 implementerades 2025 och finjusteras under 2026, 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 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.

### **Kommentar**

#### **Rekrytering**

Verksamheten har fortsatt fokus på omvärldsbevakning för att vara en rekryteringspartner i framkant inom stadens ramverk. Verksamheten kommer att ha ett fortsatt fokus på stöd till förskola, socialtjänst och äldreomsorg och även omvärldsbevaka andra kommuners arbetssätt inom dessa områden. För att möta behovet av stöd i flera volymuppdrag inom bland annat äldreomsorg förstärks avdelningen under våren 2026.

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

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

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

och systemarkitektur samt dataskyddsfrågor.

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

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

### **Verksamhetsområde lokalplanering**

Verksamhetsområdets uppdrag definieras i Fastighets- och lokalpolicy för kommunkoncernen Stockholms stad. I kommunfullmäktiges budget för 2026 har rollen förtydligats ytterligare genom skrivning: ”Stadsdelsnämndernas projektledningsstöd vid nya lokalprojekt, särskilt större underhållsprojekt med Micasa, bör beställas av servicenämnden. Ytterligare stöd från servicenämnden i lokalprojekt rörande förskolan är också positivt i en tid med förändringar av behov och bestånd.”

Staden står inför demografiska förändringar vilket kommer att påverka behovet av lokaler inom olika verksamheter. Lokalplanering har regelbunden kontakt med stadsdelsförvaltningar för att kunna anpassa sitt stöd efter behovet.

För att utveckla stadens arbete med lokaler har kommunstyrelsen i samarbete med servicenämnden uppdaterat och förtydligat processen för lokalprojekt till stöd för beställande nämnder. Detta kommer att implementeras under 2026. En mer enhetlig process för lokalprojekt kommer att ge många positiva effekter och för lokalplanering innebär det sannolikt att rollen och uppdraget blir tydligare. Lokalplanering håller samman lokalprojekt och anpassar stödet utifrån förvaltningens behov och den aktuella lokalförändringen genom en projektledare. De tjänster lokalplanering tillhandahåller ses ständig över, anpassas och kompletteras för att passa förvaltningarna behov.

### **Ekonomi**

Verksamhetsområde ekonomi erbjuder konsulttjänster inom det ekonomiadministrativa området. Verksamhetens tjänster ska ha både hög tillgänglighet och kostnadseffektivitet. Verksamheten har alltid stadens bästa för ögonen vid utveckling av nya tjänster inom stadens gemensamma ekonomiadministration. De tjänster som erbjuds ska därför alltid bidra till att effektivisera för staden som helhet, inte bara för den enskilda kunden.

Tjänster erbjuds i princip inom samtliga verksamhetens tjänsteområden: leverantörsreskontra, kundreskontra, ekonomiservice (redovisning, anläggningsredovisning, tid och projekt samt systemförvaltning) och stadens hyresadministration för andrahandsuthyrning. Utöver befintliga tilläggstjänster kan verksamheten erbjuda tjänster som formas utifrån kundens

särskilda behov inom det ekonomiadministrativa området.

### Verksamhetsområde inköp

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

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

Verksamhetsområdet kan också tillhandahålla system- och processtöd i stadens upphandlingssystem och avtalskatalog, Kommers, vid förvaltningars egna upphandlingar och avtal. Vidare erbjuds ett brett utbud av schemalagda men även skraddarsydda utbildningar inom inköp, i syfte att höja stadens beställarkompetens och för att hjälpa stadens förvaltningar att nå sina inköpsmål.

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Andel chefsrekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningen rekrytering	30 %		År
Andel rekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningen rekrytering	14 %		Tertial
Enheten webb och kommunikations debiteringsgrad	69 %		Tertial
Enheten webb och kommunikations NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	72 NPS		Tertial
Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni (DIT) debiteringsgrad	72 %		Tertial
Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni (DIT) NPS-värde	72 NPS		Tertial

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
visar att kundnöjdheten är hög			
Verksamhetsområde inköps debiteringsgrad	77 %		Tertial
Verksamhetsområde inköps NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	60 NPS		Tertial
Verksamhetsområde lokalplanerings debiteringsgrad	72 %		Tertial
Verksamhetsområde lokalplanerings NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	72 NPS		Tertial
Verksamhetsområde rekryterings NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	72 NPS		Tertial
Verksamhetsområde rekryterings omsättning per årsarbetare	1 300 000 kr		Tertial

Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

### Beskrivning

Prismodellen är transparent och priserna är satta utifrån självkostnad. Priser som styr mot önskade beteenden är beslutade i samråd med processägare och kommuniceras i löpande kunddialoger.

### Förväntat resultat

Förvaltningen utför överenskomna uppdrag med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

### Kommentar

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

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

Serviceförvaltningens intäkter utgörs av försäljningsintäkter vilka regleras i prislista för serviceförvaltningens tjänster. I beräkningsunderlaget till prislistan 2026 har

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

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

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

Vidare budgeteras 4,1 mnkr nyttas till verksamhetsområde inköp för att kunna hantera kostnader inom centralupphandlingsuppdraget och e-handelsuppdraget där ersättningsnivåerna inte justerats i takt med kostnadsutvecklingen. Den ökade komplexiteten i kravhantering i inköpsprocessen medför längre upphandlingstider, fler krav att följa upp och ett större behov av stöd vid introduktion av nya medarbetare. Det osäkra omvärldsläget innebär dessutom att avtal kräver mer hantering och att nya upphandlingar ibland måste startas tidigare än planerat, vilket ökar resursåtgången. Förvaltningen vidtar åtgärder för en budget i balans genom ett pågående arbete för att, i samarbete med stadsledningskontoret, prioritera upphandling och förvaltning av centrala avtal. Varje avtalsområde ska klassificeras enligt Krajlics matris för att möjliggöra en balanserad avvägning mellan krav som framkommit i behovs-, risk- och marknadsanalyser och den budget som gäller för respektive upphandling. Genom väl genomtänkta prioriteringar är målet att uppnå en budget i balans kommande år.

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Implementera ny prismodell för verksamhetsområde lön och pension	2026-01-01	2026-12-31

Nämndmål: Servicenämnden utvecklar och effektiviserar stadens administrativa funktioner

## Beskrivning

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

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

## Förväntat resultat

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

## Kommentar

Förvaltningen bedriver en mångsidig verksamhet som kombinerar ett brett tjänsteutbud med fördjupad kompetens inom flera specialistområden. Under 2026 prioriteras fortsatt arbete i linje med nämndens övergripande mål att effektivisera stadens administrativa funktioner. Inom ramen för befintliga verksamhetsområden ska förvaltningen förbättra kvaliteten, utveckla tjänsterna och bredda nyttjandet. Vidare har förvaltningen i uppdrag att möjliggöra stordriftsfördelar, kvalitetssäkring av stadsgemensamma processer samt minskad sårbarhet, något som ger värde för hela kommunkoncernen. Förvaltningen kommer under verksamhetsåret i dialog med stadsledningskontoret att utveckla den beräkningsmodell som tagits fram för att påvisa förvaltningens effektiviseringar.

Under kommande verksamhetsår kommer förvaltningen att fortsätta arbetet med utveckling och förbättring av förvaltningens gemensamma interna administrativa processer i syfte att de ska vara effektiva, enkla och kundvänliga. Arbetet kommer att fortgå enligt upparbetad projektplan och i huvudsak agil metodik för att ge förankring och delaktighet.

### **Avdelningen verksamhetsstöd (enheten för digital utveckling och informationshantering)**

Under verksamhetsåret 2026 kommer avdelningen i och med inrättandet av enheten för digital utveckling och informationshantering inrätta portföljsstyrning enligt stadens styr- och samverkansmodell för underhåll och utveckling av it-stöd, pm3, för de objekt som förvaltningen ansvarar och förvaltar. Nedan redogörs vad som planeras inom respektive objekt:

### **Objekt Samordning av stadens växel**

Enheten för digital utveckling och informationshantering ska under året genomföra kompetenshöjande åtgärder av stadens telefonisamordnare med fokus på effektivitet, minskade kostnader och ökad service samt säkerställa ändamålsenlig samverkan mellan stadens telefonileverantör och stadens växel. Vidare kommer det under verksamhetsåret utredas om det finns behov av utökat stöd till stadens telefonisamordnare som kan skapa

effektivitet inom staden som helhet.

### **Objekt Säker digital kommunikation (SDK)**

Stockholm stad har under år 2025 anslutit till den nationella tjänsten Säker digital kommunikation (SDK). SDK syftar till ett tryggt och säkert sätt att utbyta information och meddelanden mellan aktörer i offentlig sektor. Serviceförvaltningen kommer på uppdrag av processägare inom stadsledningskontoret etablera en administrativ funktion för central adressbokshantering. Uppdraget utgår ifrån kraven att den nationella tjänsten SDK ska säkerställa en övergripande organisationsstruktur för informationsutbyten. Att placera den samlade administrativa funktionen inom serviceförvaltningen verkar även för kostnadseffektivitet och säkrare hantering genom att samla specialistkompetens i en centralt placerad funktion för adressboksadministration. Adressboksfunktionen på serviceförvaltningen kommer även att fungera som ett viktigt stöd för förvaltningar och bolag vid beställning av adresser samt ge vägledning vid hopkoppling av adresser till den nationella adressboken.

### **Objekt Gemensamt ärendehanteringssystem**

Inom förvaltningen nyttjas objektgemensamt ärendehanteringssystem i syfte att få en bättre översikt och kunna effektivisera ärendehantering till och inom förvaltningen och därmed optimera resursplaneringen. För att skapa en effektiv styrning och uppföljning av objektet integreras objektplanen för gemensamt ärendehanteringssystem med styrning av ordinarie linjeorganisationer inom avdelningar och enheter. Objektplanen har därför upprättats i Stockholms stads styrmodell ILS (integrerad ledning och styrning).

Under verksamhetsår 2026 fortsätter arbetet med en ny upphandling då befintlig avtalstid närmar sig sitt slut, vilket gör att inga större utvecklingsinsatser görs i befintligt system. Istället fokuserar förvaltningen på att genomföra behovsanalyser baserat på tidigare erfarenheter och för att fånga upp framtida behov inför kommande upphandling.

### **Objekt Kontaktcenterplattform**

Förvaltningen har sedan den 1 januari 2023 haft ansvaret att förvalta och utveckla stadens Kontaktcenterplattform, ett uppdrag som utförs i enlighet med stadens styr- och samverkansmodell för underhåll och utveckling av it-stöd, pm3. Förvaltningens ansvar innefattar de tre delarna; avtal, process- och systemägande samt budget.

Objektets huvudfokus är i grunden att nyttjande förvaltningar och bolag har den funktionalitet samt de verktyg och tjänster de behöver i plattformen. I uppdraget ingår att säkerställa att användarna upplever plattformen som stabil, att tydliggöra objektorganisationens ansvar och tjänster, kvalitetssäkra och stabilisera supportfunktion, att följa upp nollmätning från förstudien inför upphandling samt att fortsatt arbeta med informationssäkerhet. Under 2026 kommer fokus ligga på att stabilisera en säker och avtalsenlig leverans av plattformen utifrån de risker som upptäckts tidigare år samt stötta stadens förvaltningar och bolag till att införa funktioner som medlyssning, inspelning och möjlighet till videosamtal.

### **Riksdagsvalet 2026**

Servicekommittén och valkommittén har tidigare samverkat kring valkommitténs uppdrag i samband med EU-valet 2024, då valkommittén hade tillgång till servicekommitténs lokaler och



nödvändig it-och telefoniteknik för att genomföra uppdraget. Ett samarbete som fungerade väl och är ett gott exempel på intern effektivitet genom samnyttjande av serviceförvaltningens utrustning och resurser.

Till verksamhetsår 2026 planerar servicenämnden och valnämnden för en ny samverkan inför riksdagsvalet 2026. Valnämndens informationsgrupp som ger service till allmänheten och valarbetarna inför riksdagsvalet 2026 planerar för att från den 12 augusti till 16 september 2026 vara lokaliserade i serviceförvaltningens lokaler. Valnämnden anställer och arbetsleder de cirka 18 medarbetarna i informationsgruppen. Serviceförvaltningen förser valnämndens informationsgrupp med lokaler, tillgång till kontaktcenterplattform, datorer och annan nödvändig it- och telefoniinfrastruktur samt utbildning inom dessa

Den kommande samverkan är ett exempel på hur serviceförvaltningens flexibla lokaler, med aktivitetsbaserat kontor och modern kundserviceteknik, smidigt kan användas effektivt vid specifika behov inom staden.

#### **Verksamhetsområde lön och pension**

Verksamhetsområde lön och pension utvecklar verksamheten kontinuerligt genom inkomna förbättringsförslag från kund och medarbetare i samråd med stadsledningskontorets Utveckling- och hr avdelning. Genom kunddialoger och inkomna synpunkter i kundundersökningen ska översyn och förbättringar av manuella underlag skapa möjligheter till enklare arbetssätt för stadens chefer. Uppdrag och leverans ska motsvara rätt lön och pension i rätt tid till stadens medarbetare och verksamheten ska utifrån inkomna ärenden bemanna med rätt kompetens. Fastprismodellen som implementeras 2026 skapar ytterligare transparens för kunderna så att systemnyttjande i staden ökar vilket leder till minskade kostnader för kunderna.

#### **Verksamhetsområde ekonomi**

Verksamhetsområde ekonomi levererar bastjänster i enlighet med gällande uppdragsbeskrivning och fullmäktiges uppdrag om en ändamålsenlig balans mellan kostnad, effektivitet och kvalitet. Uppdraget har till 2026 utökats med utbildningar inom stadens fakturahantering för medarbetare i förvaltningarnas verksamheter.

Verksamhetens medarbetare bidrar aktivt med att utveckla verksamhetens arbetssätt och processer, arbeta proaktivt och sprida goda exempel - med mål att effektivisera för staden som helhet. Arbetet med att bredda medarbetarnas kompetens bidrar till en ökad flexibilitet i resursplaneringen och detta arbete kommer fortsätta under 2026 med fokus att uppnå balans mellan volymer i bastjänst, efterfrågan av tilläggstjänster och tillgängliga resurser.

Verksamheten samverkar också nära med både processägare på stadsledningskontoret och verksamhetens kunder i syfte att utveckla stadens gemensamma ekonomiadministration.

Under året planeras verksamhetens uppdrag inom stadens andrahandsuthyrning att flyttas till verksamhetsområde lokalplanering med syfte att samla alla hyresfrågor inom en verksamhet, för att öka möjligheten till både effektivisering och ökad kvalitet. Förändringen innebär att organisationen blir tydligare både för kunder och processägare. Eventuella följd effekter på verksamhetsområde ekonomis organisation ska utredas vidare.

Utbildningsförvaltningen ansvarar för ett projekt avseende upphandling och implementation

av ny systemlösning för barn- och elevregister inom Stockholms stad som startade under 2025. Detta projekt fortgår under 2026 och sträcker sig fram till 2028. Barn- och elevregistret är ett verksamhetskritiskt system för serviceförvaltningens uppdrag inom avgiftshantering för förskola och fritids. På önskemål från utbildningsförvaltningen deltar därför verksamhetsområdet i projektet med en lokal projektledare på upp till 50 procent för att under året bistå i upphandlingsförfarandet samt på sikt med implementation av ny lösning.

#### **Verksamhetsområde rekrytering**

Verksamhetsområde rekrytering utvecklar kontinuerligt verksamheten och har ett etablerat arbetssätt med utvecklingsgrupper som bevakar olika delar av rekryteringsprocessen för att fånga upp goda exempel och möjliga utvecklingsområden. En systematisk kund- och kandidatuppföljning görs löpande och resultatet används i verksamhetsutvecklingen.

#### **Verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholm**

Kontaktcenter Stockholm hjälper invånarna med information och vägledning inom det sociala området, skol- och förskoleområdet samt inom samhällsbyggnadsområdet. Verksamheten arbetar ständigt med att förbättra och utveckla verksamheten så att den ska möta invånarnas och uppdragsgivarnas behov vad gäller hög tillgänglighet med en enkel väg in till staden, ett gott bemötande, kortare väntetider, snabbare handläggning och svar på invånarnas frågor.

Verksamheten har under de senaste åren arbetat med att utveckla och förenkla verksamhetens arbetssätt och kompetensutvecklat medarbetarna. Det arbetet har lett till kortare väntetider för invånarna som kontaktar Kontaktcenter och effektivare ärendehanteringstider. Arbetet kommer att fortsätta i den löpande verksamheten med stort fokus på att bibehålla de goda resultat som arbetet gett.

Den nya organisationen som implementerades under 2025 kommer fortsätta arbetet med att förenkla och utveckla arbetssätt och processer. Med hjälp av den nya enheten, Operativ styrning och utveckling, fortsätter verksamheten att utveckla och förstärka bättre systemstöd och rutiner samt utveckla utbildningar för fortsatt kompetensutveckling av medarbetare. Detta är en viktig del för att Kontaktcenter Stockholm ska kunna fortsätta effektivisera verksamheten. Den dagliga realtidsstyrningen är en avgörande del av vardagen för hela verksamheten och är en framgångsfaktor så att korta väntetider kan bibehållas och kortas. Med bemanningsplanering och trafikledning så säkerställer verksamheten att varje servicehandläggares tid optimeras, i syfte att möta verksamhetens tillgänglighetsmål.

#### **Verksamhetsområde lokalplanering**

Under året kommer serviceförvaltningens uppdrag som rör hyresfrågor att samlas inom verksamhetsområde lokalplanering. På detta sätt kan verksamheten effektiviseras samtidigt som kvaliteten ökas. Förändringen innebär också att organisationen blir tydligare både för kunder och processägare.

Lokalplanering utför servicenämndens uppdrag från kommunstyrelsens att systemförvalta stadens lokaladministrativa system LOIS. I kommunfullmäktiges budget för 2026 har förtydligats att servicenämnden ska registrera inhyrningsavtal i LOIS. Det innebär att ny obligatorisk tjänst införs och att servicenämnden svarar för att, utifrån underlag från övriga nämnder, genomföra all registrering i systemet. Detta kommer sannolikt att innebära att

kvaliteten på uppgifterna i systemet blir mer tillförlitliga och att LOIS blir ett bättre beslutsstöd.

Även servicenämndens uppdrag att hantera och administrera den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen utförs av lokalplanering. Hyresförhandlingsfunktionen ska göra bedömningar av nya eller förändrade lokalhyresavtal, genomför hyresförhandlingarna med enskilda/privata värdar samt kvalitetsgranska alla inkommande och utgående uppsägningar.

Servicenämnden svarar också för administrationen av stadens andrahandsuthyrning av lägenheter för bostadsändamål. Detta uppdrag kommer under året att överföras till verksamhetsområde lokalplanering.

Lokalplanering bidrar till att öka kompetensen för stadens medarbetare som arbetar med lokalfrågor genom att erbjuda och genomföra introduktioner och utbildningar. Ett nyhetsbrev skickas ut veckovis med information om lokalfrågor och lokalplanerings verksamhet. Eftersom det inte finns någon enhetlig struktur för hur arbetet med lokaler ska ske inom staden hanteras dessa frågor mycket olika inom förvaltningarna. Lokalplanering har uppdrag från flera förvaltningar att genomlysna deras interna arbete med lokaler och föreslå förändringar. I flera fall har lokalplanering hjälpt till att ta fram rutiner samt förtydligat och utvecklat arbetssätt. I det arbetet sprider lokalplanering goda exempel mellan förvaltningar och stödjer nätverk för att underlätta kontakter och samarbete.

### **Verksamhetsområde inköp**

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

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

Avtalsförvaltning är ett viktigt arbete för att upptäcka och motverka välfärdsbrott och därigenom stärka sund konkurrens mellan seriösa leverantörer. Verksamhetsområdet ska stärka det stöd som ges till förvaltningar och bolag vad avser avtalsuppföljning vid identifierade avvikelser gällande leveranser och utförande av tjänster. I samråd med stadsledningskontoret ska ytterligare tjänster för avtalsuppföljning utvecklas i syfte att motverka välfärdsbrott.

Verksamheten ska, tillsammans med stadsledningskontoret, fortsätta att utveckla kategoribaserad inköpsstyrning, gemensamma processer samt systemstöd för upphandling, avtalshantering och inköpsanalys. Ytterligare etablering av fler inköpskategorier utreds löpande.

Verksamheten ska i samråd med stadsledningskontoret även bidra till ökad användning av stadens inköpssystem. Utbildningar ska erbjudas för att stärka kompetensen om de nyttor staden får genom att öka användningen av inköpssystemet. Inköpsupporten har en viktig roll i att stötta stadens beställare men också i att hantera inrapporterade avvikelser ifrån

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

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

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

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

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Antal kundfakturor per årsarbetare (verksamhetsområde ekonomi)	6 300 st		Tertial
Antal leverantörsfakturor per årsarbetare (verksamhetsområde ekonomi)	5 300 st		Tertial
Antal lönespecifikationer per årsarbetare (lön och pension)	1 200 st		Tertial
Serviceförvaltningens NKI (nöjd kund index) gällande bastjänsterna inom verksamhetsområde ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och inköp	67 NKI		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Lansera nya utbildningar avseende fakturahantering i staden på uppdrag av kommunstyrelsen	2026-01-01	2026-12-31
Ta fram nya serviceavtal inför ny mandatperiod	2026-01-01	2026-12-31
Upphandla och förbereda gemensamt utvecklat arbetssätt inför implementering av nytt ärendehanteringssystem	2026-01-01	2027-12-31

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




Nämnden bidrar till kommunfullmäktiges mål om att i Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb genom att ge information och vägledning i näringslivsrelaterade frågor, bedriva stadens centrala inköpsorganisation och genom sociala klausuler eller sysselsättningskrav i centrala upphandlingar.


Stockholms stad har höga ambitioner för feriejobb under sommar-, höst- och vinterlov och servicenämnden har för 2026 bibehållit målsättningen för tillhandahållna platser för feriejobb. I utvecklingsarbete 2026 ingår även att kunna fortsätta tillskapa fler feriejobb för den yngre målgruppen med sociala behov. Förvaltningen ökar målsättningen för antalet tillhandahållna platser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning. Flera av förvaltningens avdelningar bidrar med att ta emot såväl feriejobbare samt praktikanter under verksamhetsåret.

Kontaktcenter Stockholm ger, inom ramen för näringslivspolicyns fokusområden förbättrad service, tillgänglighet och myndighetsutövning, information och vägledning i näringslivsrelaterade frågor gällande företagande och evenemang. Förvaltningen kommer under året implementera stadens nya näringslivspolicy med tillhörande etableringsstrategi med syfte att fortsätta bidra till att förbättra Stockholms företagsklimat.

Kontaktcenter har ett nära samarbete med stadsledningskontorets stadsutvecklingsavdelning i frågor kopplat till företagande med syfte att kontinuerligt utveckla servicen till företagarna i staden. Kontaktcenter har också samarbeten med Stockholm business region och bidrar genom sina tjänster till att företag upplever ett gott företagsklimat med goda förutsättningar för företag att starta, verka och växa i hela Stockholm. Genom att samverka i det nya budgetuppdraget "en väg in för företag" kan Kontaktcenter utveckla och erbjuda ökad service till företagare i staden. Verksamheten följer kundnöjdheten för svarsgruppen som är mycket god. Genom information och service underlättar Kontaktcenter för företag att starta och verka i Stockholm, vilket bidrar till att stadens Nöjd-Kund-Index (NKI) ökar eller minst bibehålls.

Verksamhetsområde inköp har en viktig och central roll i stadens inköpsorganisation. Under 2025 förstärktes hållbarhetsfunktionen med kompetens inom social hänsyn. Genom att denna kompetens har tillförts kommer verksamheten att kunna säkra att arbetet inom ramen för stadens inköpsprocesser sker utifrån ekologisk, ekonomisk och social hållbarhet. Genom sociala klausuler eller sysselsättningskrav tillgängliggörs arbetstillfällen, praktikplatser med mera via stadens upphandlade leverantörer som bidrar till en inkluderande arbetsmarknad. Förvaltningen följer de riktlinjer som tas fram hos arbetsmarknadsförvaltningens enhet för arbetsgivarsamverkan.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	5 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	0 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	12 st	Tas fram av nämnd	Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Kommunstyrelsen ska i samråd med miljö- och hälsoskyddsnämnden, servicenämnden, socialnämnden, stadsbyggnadsnämnden, trafiknämnden och Stockholm Business Region AB samordna arbetet med att vidareutveckla Kontaktcenter Stockholms service som en väg in för företag	2026-01-01	2026-12-31

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

### Beskrivning

Förvaltningens medarbetare, främst inom Kontaktcenter, har genom sitt uppdrag, bemötande och arbetssätt en viktig roll för att Stockholms stad ska upplevas ha ett gott företagsklimat 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

### Beskrivning

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

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

### Förväntat resultat

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

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

Nämnden bidrar till verksamhetsområdesmålet genom att verksamhetsområde lokalplanering erbjuder stadens förvaltningar och bolag resurseffektiva lösningar utifrån behov.

Lokalplanering är en resurs för att stödja i effektiv lokalanvändning och i att säkra resurseffektivitet avseende lokalkostnader. Lokalplanering stärker staden som beställare av verksamhetslokaler och i rollen som hyresgäst. Under året kommer serviceförvaltningens uppdrag som rör hyresfrågor att samlas inom verksamhetsområde lokalplanering. På detta sätt kan verksamheten effektiviseras samtidigt som kvaliteten ökas. Förändringen innebär också att organisationen blir tydligare både för kunder och processägare.

Lokalplanering tillhandahåller tjänster som projektledare och inredningsarkitekter vid ny-, om- eller tillbyggnader eller inhyrning av lokaler. Exempelvis bistår lokalplanering socialförvaltningen i uppdraget beställansvar för grupp- och servicebostäder/stödboenden enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och socialtjänstlagen (SoL). Micasa fastigheter i Stockholm AB har inlett ett omfattande arbete med att bygga om och renovera sina vård- och omsorgsboenden. Inför detta arbete har kommunfullmäktige uttalat att stadsdelsnämnderna bör beställa projektledningsstöd från servicenämnden.

Genom uppdragen att systemförvalta stadens lokaladministrativa system LOIS och att administrera den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen bidrar lokalplanering till en effektivare hantering av lokalfrågor i staden. I kommunfullmäktiges budget för 2026 har förtydligats att servicenämnden ska registrera inhyrningsavtal i LOIS. Det innebär att ny obligatorisk tjänst införs och att servicenämnden svarar för att, utifrån underlag från övriga nämnder, genomföra all registrering i systemet. Detta kommer sannolikt att innebära att kvaliteten på uppgifterna i systemet blir mer tillförlitliga och att LOIS blir ett bättre beslutsstöd.

Lokalplanering stödjer även med underlag till stadens lokalförsörjningsplaner. Stadens förvaltningar ska ha långsiktiga planer för det inre underhållsansvar de har enligt gränsdragning i inhyrda lokaler. Lokalplanering genomför inventeringar av lokalers status och tar fram underlag och förslag till underhållsplaner.

Nämndmål: Servicenämnden tillhandahåller förutsättningar för effektiv lokalförsörjning i stadens verksamheter

## **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

Nämnden bidrar till kommunfullmäktiges mål om att medarbetare i Stockholm ska ges goda

förutsättningar att göra ett bra jobb. Detta uppnås genom att serviceförvaltningen är en attraktiv och modern arbetsplats som främjar tillit och kompetensutveckling bland chefer och medarbetare.

Nämndens roll som arbetsgivare innefattar ansvaret för att medarbetarna ska erbjudas goda arbetsvillkor och en bra arbetsmiljö. Arbetsklimatet ska kännetecknas av öppenhet, respekt och en vilja att förstå andras perspektiv och möjlighet att bidra till innovationer och utveckling.

Ledarskapet ska präglas av de kompetenser som beskrivs i stadens chefsprofil; att ha en helhetssyn, att vara utvecklingsinriktad, mål och resultatorienterad, tydlig och att verka för samarbete. Det nya hybrida arbetslivet ställer krav på ett ledarskap som är mer tillitsbaserat med tydliga förväntningar och mål. Utvecklingen av serviceförvaltningens uppdrag och kundernas efterfrågan ställer också krav på att chefer har en hög kompetens och kan leda medarbetare i det förändringsarbete som pågår i hög takt. Cheferna är nyckeln i att bibehålla och utveckla en verksamhet i balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service som samtidigt möter omvärldens behov och förväntningar. Genom en långsiktig satsning på chefernas utveckling i ledarskap och förmågan att leda i förändring förstärks denna förmåga. Cheferna arbetar enligt transformerande, villkorligt förstärkande och avvikelsebaserat ledarskap, även kallat Full Range Leadership Model. Ett gott ledarskap bidrar även till en god arbetsmiljö för medarbetarna samt en ökad trivsel. Med utgångspunkt i förvaltningens genomförda ledarutvecklingsprogram 2024 och 2025 kommer aktiviteter för att vidmakthålla utvecklingsprogrammets effekter genomföras inom avdelningarna samt på förvaltningsövergripande nivå.

Ytterligare aktivitet för att stärka det nära ledarskapet görs genom systemstöd för medarbetaruppföljning. Med systemstödet ges förutsättningar att utveckla arbetet med måluppfyllelse på ett mer systematiskt sätt. Med ökade möjligheter att koppla individuella mål till verksamhetsmål förväntas tydligheten öka avseende varje individs arbete i uppdrag till kund. Ett mer systematiskt arbetssätt med tydligare uppföljning förväntas även skapa ökad nöjdhet med återkoppling och feedback av chef.

Serviceförvaltningen har återkommande höga resultat i medarbetarenkäten, vilket visar att verksamhetens medarbetare trivs och upplever att de utvecklas inom sitt arbete, något som cheferna jobbar aktivt för att bibehålla. I ledarskapet har förvaltningen även fokus på att stötta och utmana medarbetare att växa, till exempel genom kompetensbreddning och att ta sig an nya uppdrag.

Förvaltningens medarbetare får genom sitt arbete en bred kunskap om administrativa processer inom Stockholm stad. Denna kunskap är många gånger attraktiv och värdefull för fortsatt arbete inom en specifik förvaltning eller bolag inom staden. Chefer och medarbetare arbetar aktivt och i dialog angående interna karriärvägar inom förvaltningen samt att stötta medarbetare som önskar gå vidare till andra tjänster inom staden. Detta arbetssätt ska under ledning av kommunstyrelsen utvecklas för att ytterligare bidra till stadens kompetensförsörjning inom ekonomi och HR. Utvecklingsarbetet innebär bland annat att fortsätta med kompetensbreddning samt ett mer systematiskt arbete med avslutssamtal för att skapa ett lärande och goda exempel som bidrar till intern rörlighet inom kommunkoncernen.



Genom pulsmätningar skapas ett frivilligt komplement till den årliga medarbetarundersökningen vilket ger möjlighet att mäta medarbetarnas engagemang och välmående regelbundet samt att arbeta proaktivt med arbetsmiljöfrågorna. Under året kommer fler enheter tillämpa kontinuerliga pulsmätningar med syfte att få underlag kring medarbetargruppernas välmående.

I förvaltningens arbete med kartläggning och analys av organisation och chefsstruktur 2024 och 2025 konstaterades att förvaltningen inte hade behov av att förändra chefsnivåerna eller att genomföra någon organisatorisk förändring kopplat till riktlinjerna i chefsstrukturen. Samtliga chefer har fullt ansvar och mandat för verksamhet, personal och ekonomi i enlighet med ”Riktlinje för chefsstruktur och chefsnivåer i Stockholm stad”. Förvaltningen har däremot vissa behov av organisationsförändring under 2026 drivet av volymtillväxt. Inom verksamhetsområde rekrytering, lokalplanering och digitalisering, it och telefoni prognosticeras en tillväxt avseende medarbetarantal givet nya uppdrag och tjänster samt den ökade efterfrågan på tjänster under kommande år. För att skapa goda organisatoriska förutsättningar, för både chefer och medarbetare utifrån ökad efterfrågan, kommer organisationen behöva ses över och anpassas med syfte att säkerställa en god arbetsmiljö för både chefer och medarbetare. Troligtvis kommer fler enhetschefstjänster att behöva inrättas, i enlighet med stadens ”Riktlinje för chefsstruktur och chefsnivåer i Stockholm stad”, för att ge fortsatta goda förutsättningar för ett nära ledarskap där medarbetarantalet ökar. Vidare behöver avdelningschefer fortsatt ges förutsättningar och bättre utrymme att hantera strategiska frågor om tjänsternas utveckling och kundernas behov i samarbete med processägare inom stadsledningskontoret.

Under 2026 prioriteras fortsatt arbete i linje med nämndens övergripande mål att effektivisera stadens administrativa funktioner. Inom ramen för befintliga verksamhetsområden ska förvaltningen säkerställa ändamålsenlig kvalitet, utveckla tjänsterna och bredda nyttjandet. Vidare har förvaltningen i uppdrag att möjliggöra stordriftsfördelar, kvalitetssäkring av stadsgemensamma processer samt minskad sårbarhet, något som ger värde för hela kommunkoncernen.

Förvaltningen har både en stor bredd i tjänsteutbudet men även ett djup vad det avser särskilda kompetensområden. För att ge kvalificerad service i rätt tid och utifrån kundernas behov har förvaltningen en ständig utmaning med att dimensionera antalet anställda utifrån kundernas efterfrågade inriktning på kompetens. Inom varje avdelning tillämpas en behovsanpassad bemanning för att anpassa verksamheten utifrån efterfrågan och volym. Förvaltningen konstaterar också att rekryteringsmöjligheterna inom vissa kompetensområden är begränsade, en situation som väntas fortgå under 2026. Förvaltningen ser en särskild kompetensutmaning i rekrytering av medarbetare med flerårig erfarenhet från upphandling av komplexa avtalsområden inom offentlig verksamhet.

Staden har höga ambitioner för feriejobb under sommar-, höst- och vinterlov. Förvaltningen har utvecklat arbetssätt för att kunna öka antalet platser för feriejobb samt säkra relevanta arbetsuppgifter och god handledning. Under sommaren 2025 tog förvaltningen emot två ungdomar inom ramen för stadens pilotprojekt kopplat till yngre målgrupp med sociala behov. I utvecklingsarbete 2026 ingår även att kunna fortsätta tillskapa fler feriejobb för den yngre

målgruppen med sociala behov.

Förvaltningen kommer efter sommaren 2028 att flytta till nya lokaler på Hantverkargatan på Kungsholmen. Under 2026 fortsätter arbetet i projekt för att bland annat se över förvaltningens vision för lokalen, arbetssätt samt verksamheternas behov.

Sjukfrånvaron analyseras regelbundet och förvaltningen har ett aktivt arbete med tidiga signaler på ohälsa och åtgärder som vid behov ska vidtas i syfte att sänka den längre sjukfrånvaron.

Förvaltningen fortsätter utveckla tillämpningen av SAM-modulen i ILS-webben som ett chefstöd för struktur av det systematiska arbetsmiljöarbetet. Årshjulet utvecklas löpande för att säkerställa att alla chefer och medarbetare har information och kunskap om stadens och förvaltningens arbetssätt kring väsentliga processer. Rutiner för systematisk uppföljning av arbetsmiljöarbetet som bedrivits under året hanteras i samband med utvecklad rapportering i ILS samt analys i verksamhetsberättelsen.

Under året ska förvaltningen utreda och planera för implementering av förtydligade lönekriterier samt genomföra en översyn av samtalsmallar för medarbetarsamtalsmallar, utvecklingsplaner och lönesättandesamtal. Syftet är att skapa en djupare förståelse för lönekriterierna samt planera för att skapa en större tydlighet i samtalsprocessen inför kommande medarbetarsamtal och löneöversyner.

#### **Exempel från verksamheterna**

##### **Verksamhetsområde lön och pension**

Verksamhetsområde lön och pension fokuserar under året på att göra rutinbeskrivningar mer lättlästa. Detta kommer underlätta för nya medarbetare att självständigt arbeta med uppgifter, vilket avlastar handledare och ökar effektiviteten. Verksamhetens vardagscoacher har en särskilt viktig roll under året för att stötta medarbetarna i deras ärendehantering. Målet är att bidra till effektivare ärendehantering genom att skapa ärenden direkt och att förbättra kvaliteten i kundbemötandet.

##### **Verksamhetsområde ekonomi**

Inom verksamhetsområde ekonomi fortsätter kompetensbreddning av medarbetarna även under 2026. Kompetensbreddning minskar personberoende och sårbarhet samt bidrar till flexibilitet i resursplanering. För att genomföra kompetensbreddning kommer verksamheten tillämpa flera olika strategier:

- Medarbetares kompetens nyttjas genom att de får i uppdrag att utbilda kollegor i de moment de är särskilt skickliga inom.
- Processspecialister kommer hålla genomgångar och workshops både inom och mellan processer.
- Medarbetare uppmuntras i ännu högre grad att ”skugga en kollega” – både inom och utanför verksamheten.
- Genom att involvera flera personer i tilläggstjänster minskar sårbarhet och kunskap om kundernas verksamhet sprids till fler.

Medarbetarna deltar aktivt i att effektivisera arbetets utformning och genomförande. Förslag

till utveckling av arbetssätt och processer tas tillvara genom verksamhetens systematiska hantering av avvikelser och utvecklingsförslag.

### **Kontaktcenter Stockholm**

Kontaktcenter Stockholm utvecklas kontinuerligt för att vara flexibla och anpassningsbara för stadens och uppdragsgivarnas behov. Kontaktcenter fortsätter att kompetensbreda medarbetare så att de kan svara på frågor inom fler svarsgrupper. Det minskar sårbarheten i verksamheten och gör Kontaktcenter mer flexibelt när verksamheten har behov av förstärkning mellan enheterna och svarsgrupperna, men också för att rusta sig för nya uppdrag och förändrade behov. Alla medarbetare får utbildning i kundbemötande och klarspråk. Under 2026 kommer Kontaktcenter utbilda enhetschefer och ett antal handläggare i det coachande förhållningssättet för att ytterligare coacha och hjälpa medarbetare till effektiva och smarta arbetssätt genom samtalsstyrning i sin vardag.

### **Verksamhetsområde lokalplanering**

Verksamhetsområde lokalplanerings tjänster utvecklas och förändras ständigt. Detta förutsätter att arbetssätten utvecklas och ses över både gruppvis och för enskilda medarbetare så att systematisk kompetensöverföring genomförs. Ett projektverktyg har införts i syfte att skapa mer enhetliga arbetssätt samtidigt som rutiner tas fram och utvecklas. Det underlättar för att fler medarbetare ska kunna arbeta med samma uppdrag vilket i sin tur gör det lättare att ha en så jämn arbetsbelastning som möjligt.

Verksamheten växer vilket leder till förändringar under året. Därför kommer fokus läggas på att bevara och utveckla den positiva kulturen inom verksamheten. Utöver det kommer det inre arbetet att prioriteras tillsammans med marknadsföring och information.

### **Verksamhetsområde inköp**

Verksamhetsområde inköp stöttar stadens förvaltningar och bolag att genomföra upphandlingar, stötta vid avtalsförvaltning samt anslutning av avtal till stadens inköpssystem. Verksamhetens uppdrag har breddats och vuxit över tid och för att skapa förutsättningar för en mer effektiv organisation har en omorganisation genomförts i slutet av 2025. Effekterna av omorganisation förväntas börja uppnås under 2026. Det ska skapa förutsättningar för att erbjuda stöd för ökad samverkan mellan stadsdelsförvaltningarnas inköpsverksamheter. Den nya organiseringen ska även stärka den gemensamma kompetensen och minska sårbarheten som delvis upplevts.

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

### **Verksamhetsområde rekrytering**

Verksamhetsområde rekrytering fokuserar under 2026 på att finjustera användningen av screeningtester för att avlasta rekryteringskonsulterna i de stora urval som vissa processer

genererar. Ett fortsatt omvärldsfokus uppdelat på ett antal definierade områden finns och bevakas av rekryteringskonsulterna och bidrar till kompetensbreddning och verksamhetsutveckling löpande. Avdelningen har ett välfungerande sätt att involvera samtliga medarbetare i verksamhetsplaneringen och överväger att delta i Kvalitetsutmärkelsen igen 2026.

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



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

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

### **Avdelningen för verksamhetsstöd**

Förvaltningen är i en expansiv fas, vilket har sin grund i nya uppdrag från kommunfullmäktige samt utökat tjänsteutbud till förvaltningar och bolag i enlighet med uppdraget om att förvaltningen ska skapa möjligheter för att bredda nyttjandet inom kommunkoncernen. Utöver nya uppdrag och tjänster har serviceförvaltningen inom vissa verksamhetsområden en högre efterfrågan än vad förvaltningen kan möta. Förvaltningen kommer därmed under året fokusera på att anpassa organisation med ökad kapacitet i syfte att kunna tillfredsställa behov av stöd hos förvaltningar och bolag i enlighet med kommunfullmäktiges uppdrag.

Med utgångspunkt i förvaltningens expansion, drivet av nya uppdrag och utökat tjänsteutbud, behöver även avdelningen för verksamhetsstöd anpassas. Avdelningen kommer under verksamhetsåret genomföra en organisationsförändring med syfte att värna den kompetens och de uppdrag medarbetarna har idag och ge ett stärkt stöd i form av en inrättad enhetschefsroll av strategisk och operativ karaktär inom digital utveckling och informationshantering. Förändringen kommer skapa nya och bättre förutsättningar för samverkan inom stödorganisationerna och säkerställa att medarbetare genom ett nära ledarskap får tillgång till rätt stöd och ledning.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	82	82	År
 Sjukfrånvaro	5,5 %	Tas fram av nämnd	Tertial

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
ξ			
ξ Sjukfrånvaro dag 1-14	2,2 %	Tas fram av nämnd	Tertial
ξ			

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

## Beskrivning

Serviceförvaltningen är en attraktiv arbetsgivare som erbjuder goda arbetsvillkor, en bra arbetsmiljö och ger medarbetare och chefer goda förutsättningar att göra ett bra jobb. Förvaltningen arbetar aktivt med kompetensutvecklande insatser i linje med grunduppdraget att effektivisera stadens administrativa funktioner. Arbetsklimatet kännetecknas av kompetens, öppenhet, respekt och ansvar med en vilja att förstå andras perspektiv och möjlighet att bidra till ständig utveckling.

## Förväntat resultat

Förvaltningens medarbetare har tydliga krav och förväntningar för att nå både egna och organisationens mål. Förvaltningen bedriver ett aktivt arbetsmiljöarbete och har verktyg för förändringsledning. Förvaltningen tillämpar ett strukturerat arbetssätt för kompetensutveckling och det tillitsbaserade ledarskapet främjar en kultur av förändring och nytänkande där medarbetarna är delaktiga i utvecklingsarbetet.

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
Utreda förutsättningar för att erbjuda internt operativt konsultstöd inom ekonomi och HR på plats hos förvaltningar och bolag	2026-01-01	2026-12-31
Utreda och planera inför fortsatt arbete och implementering av förtydligade lönekriterier samt genomföra översyn av samtalsmallar för medarbetarsamtalsmallar, utvecklingsplaner och lönesättandesamtal	2026-01-01	2026-12-31

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

Nämnden bidrar till kommunfullmäktiges mål om att hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden genom kontinuerliga processer som risk- och sårbarhetsanalyser och arbete för informations- och cybersäkerhet. Vidare stärker nämndens tjänster stadens beredskapsförmåga genom samordningsansvar för sektor livsmedelsförsörjning och dricksvatten. En medarbetare är utsedd som ansvarig samordnare och leder arbetet utifrån stadsledningskontorets tillämpningsanvisningar med övriga

förvaltningar och bolag, samt tar stöd av expertis inom förvaltningen. Förvaltningen har även ett utökat beredskapsansvar genom deltagande i sektorerna för energiförsörjning, finansiella tjänster samt sektorn för transport.

Förvaltningen har två uppdrag, centralt beredskapslager och krisinformation via Kontaktcenter, som är utformade för att stärka stadens totala beredskap. Utveckling av dessa två uppdrag sker i nära samarbete med stadsledningskontoret. De gemensamma uppdragen förvaltas och utvecklas löpande i de möten och arbetsformer som beslutas i samråd mellan serviceförvaltningen och stadsledningskontoret.

För att upprätthålla ett informationssäkerhetsarbete som är aktuellt över tid ska serviceförvaltningen ha ett riskbaserat förhållningssätt i sitt informationssäkerhetsarbete. Det innebär att verksamheten ska arbeta med att identifiera, bedöma och följa upp de informationssäkerhetsrisker som kan uppstå i verksamhetens informationshantering. Detta blir extra prioriterat i och med införandet av NIS2 som träder i kraft 16 januari 2026, vilket tydliggör kravet på riskbaserat arbetssätt i alla verksamheter som omfattas. Serviceförvaltningen har också en särskild ställning i stadens informationssäkerhetsarbete i och med förvaltningens roll i det centrala upphandlingsuppdraget genom omhändertagandet av stadens kravställning i informationssäkerhet samt i andra uppdrag där förvaltningen hanterar stora mängder av information åt andra verksamheter i staden.




Förvaltningen kommer under året stärka sin förmåga att arbeta riskbaserat i hantering av informations- och cybersäkerhet i syftet att skapa motståndskraft mot störningar i samhällsviktiga verksamheter. För att säkerställa god efterlevnad av stadens tillämpningsanvisningar för informationssäkerhet samt för att omhänderta tillkommande uppdrag i och med den nya cybersäkerhetslagen utökar förvaltningen sin kompetens och förmåga i arbetet med informationssäkerhet.


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

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

Förvaltningen kommer i samråd med stadsledningskontoret bidra till att utreda en möjlig organisation med uppdrag att stärka stadens förmåga att i egen regi tillhandahålla tjänster som motverkar välfärdsbrott och bidrar till stärkt beredskap och rådighet. Särskilt prioriterade

områden för 2026 är riskbranscher, såsom lokalvård.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
 Andel elektroniska inköp	90 %	75 %	År
 Andel prioriterade avtal där uppföljning genomförts	95 %	95 %	År
 Andel upphandlingar som innehåller krav på arbetsrättsliga villkor	50 %	Tas fram av nämnd/ styrelse	År

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

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

## Beskrivning

Servicenämnden säkerställer en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna. Verksamheterna följer stadens processer och metodstöd för att systematiskt skapa kontinuitet och fungera ändamålsenligt även vid oönskade händelser.

## Förväntat resultat

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

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

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

Nämnden bidrar till att nå kommunfullmäktiges mål om att tryggheten ska öka genom att säkerställa att oseriösa aktörer inte ska vara verksamma inom stadens verksamheter. Vidare bidrar nämnden till att motverka välfärdsbrott genom förebyggande arbete såsom utökade leverantörskontroller och fördjupad avtalsförvaltning.

Arbetslivskriminalitet är ett allvarligt samhällsproblem som drabbar både arbetstagare och företag. Företag som följer lagar och regler riskerar att konkurreras ut av oseriösa aktörer. En oseriös aktör kan påverka mer än endast ekonomi, de påverkar även arbetstagare, sund konkurrens, miljömål och i slutändan förtroendet för staden.

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

Verksamhetsområde ekonomi och verksamhetsområde inköp har en väl fungerande samverkan internt i arbetet mot välfärdsbrott. Den utarbetade samverkansstrukturen fortsätter att utvecklas och anpassas till ny organisation hos inköp. Andra samsamarbetsområden som fortsätter under kommande verksamhetsår är de gemensamma kundanpassade utbildningarna där gemensamma målgrupper nås för att öka förståelsen för hur inköp kan motverka välfärdsbrott.

Sedan 2025 pågår en pilot inom Kontaktcenter Stockholm, ”Tipsfunktion om välfärdsbrott”, där invånare i staden kan ge tips om välfärdsbrott genom ett webbformulär. Inom ramen för uppdraget sorterar och skickar Kontaktcenter vidare tipsen till berörd fackförvaltning som vid behov skickar vidare tipsen till övrig/korrekt instans. Uppföljning av piloten ska göras regelbundet och under våren 2026 kommer funktionen att utvärderas.

Förvaltningen kommer under året arbeta med stödmaterial och vägledning, framtaget av stadsledningskontoret, för att stärka kunskap i arbetet mot välfärdsbrott och otillåten påverkan.

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

## **Beskrivning**

Serviceförvaltningen arbetar aktivt med avtalsuppföljning och kravställning i stadens upphandlingar för att upptäcka och motverka välfärdsbrott och därigenom främja en sund konkurrens mellan seriösa företag.

## **Förväntat resultat**

Stadens verksamheter använder avtal som motverkar välfärdsbrott och därmed främjar en sund konkurrens mellan seriösa företag.

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

Nämnden bidrar med flera insatser under verksamhetsåret för att nå målet om att Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt. Nämndens



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

Under 2026 kommer implementeringen av stadens program för de mänskliga rättigheterna (MR-programmet) att fördjupas ytterligare. Mot bakgrund av utfall från enkät om behov av stöd i implementering till förvaltningens chefer kommer särskilt fokus läggas på att stärka arbetet inom programmets fokusområde Kunskap och information.

Särskilt fokus kommer även att läggas på att utveckla tydlig vägledning och konkret stöd som hjälper verksamhetsområdena att prioritera relevanta rättighetsfrågor samt att utforma ändamålsenligt internt stöd. Syftet är att underlätta tillämpningen av det rättighetsbaserade arbetssättet och stödja verksamhetsområdena i att identifiera och integrera de handlingsplaner som är mest relevanta för deras uppdrag samt de målgrupper som främst berörs. Målet är att säkerställa att verksamhetsområdena har tydlig vägledning och konkreta verktyg för att omsätta MR-programmet i det dagliga arbetet.

Verksamhetsområde rekrytering har en särskild utvecklingsgrupp bestående av en handfull medarbetare som särskilt bevakar och bidrar till verksamhetsområdets kompetensutveckling på området fördomsmedveten rekrytering. Det handlar om vilka krav som ställs vid rekrytering, hur de bedöms och hur möten anpassas för att möta olika behov av anpassningar.

Serviceförvaltningen fortsätter under 2026 med kompetenshöjande insatser för medarbetare och chefer om normer och jämställdhet med fokus på främst normer och normmedvetenhet med utgångspunkt från FN:s deklaration för de mänskliga rättigheterna, Agenda 2030 och stadens program för mänskliga rättigheter. Utbildningen syftar till att stärka mänskliga rättigheter och öka inkluderingen genom att öka normmedvetenhet både inom förvaltningen och i bemötandet mot kunderna.

Kontaktcenter Stockholm erbjuder likvärdig service och tillgänglighet till stadens invånare inom alla svarsgrupper oavsett vilket stadsdelsområde man bor i eller vilken fråga man har. Verksamheten bidrar till efterlevnaden av Stockholms stads program för de mänskliga rättigheter och det demokratiska uppdraget att kommuner ska säkerställa att alla invånare får likvärdig service, bemötande och information om sina rättigheter.

Kontaktcenter strävar mot att leverera ännu mer värde till stockholmarna genom att förbereda verksamheten att bli än mer flexibel och anpassningsbar både till att ta emot nya uppdrag men också för att snabbt kunna ställa om verksamheten för de demografiska förändringar som staden behöver anpassa sig till och andra behov som kan uppstå. Kontaktcenter rustar också sin organisation och sitt arbetssätt för att möta omvärldens förväntningar på vad ett modernt Kontaktcenter ska kunna erbjuda i nya kontaktvägar framöver. Arbetet görs så att de behov stockholmarna har på service och tillgänglighet kan nås även framöver.

Kontaktcenter ska avlasta förvaltningar och bolag och vara deras förlängda arm ut mot invånarna. När staden nyttjar Kontaktcenter fullt ut skapas fler möjligheter till att alla invånare får likvärdig service, en enklare väg in till staden med ökad tillgänglighet, gott bemötande och information om sina rättigheter i staden. Genom att arbeta med tydliga rutiner och standardiserade arbetssätt säkerställer Kontaktcenter likahanteringen av invånare i deras

kontakt med verksamheten.

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

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

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

### **Beskrivning**

Genom att utgå ifrån Agenda 2030 bidrar servicenämndens verksamheter till flera av de 19 globala målen exempelvis, minskad ojämlikhet, ökad social inkludering, bekämpa klimatförändringarna och fredliga och inkluderande samhällen.

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 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. 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.

Genom att arbeta med tydliga rutiner och standardiserade arbetssätt säkerställer verksamhetsområde ekonomi likahanteringen av invånare i deras kontakt med verksamheten.

### **Förväntat resultat**

Servicenämndens verksamheter bidrar både till att stärka de mänskliga rättigheterna och till uppfyllnad av flera av de globala målen i Agenda 2030 samt principen om att ingen ska lämnas utanför. Exempelvis genom Kontaktcenter Stockholm och verksamhetsområde

rekrytering som möter stockholmare direkt. Även verksamhetsområde inköp bidrar till att staden når flera av Agenda 2030:s mål.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Andel kandidater som upplevt rekryteringsprocessen som icke-diskriminerande och fördomsmedveten	95 %		Tertial
Andel kunder som tycker att de fått bra stöd i att arbeta kompetensbaserat och fördomsmedvetet i syfte att undvika diskriminering	95 %		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Implementera MR-programmet med dess handlingsplaner och fokusområden inom nämndens samtliga verksamhetsområden genom ett rättighetsbaserat arbetssätt	2026-01-01	2026-12-31
Samtliga nyanställda ska genomgå en utbildning i jämställdhet och normmedvetenhet	2026-01-01	2026-12-31

Redovisning av ekonomi

Nämndens ekonomiska förutsättningar

Förvaltningens ekonomiska förutsättningar för året redovisas under rubrikerna nedan. Utöver ärendet redovisas i blanketter (bilaga 1) nämndens budget, kostnadsanalys, omslutningsförändringar, investeringar samt resultatenhet. Vidare bilägs förslag till prislista för nämndens tjänster.

### Budgetförutsättningar

Serviceförvaltningens verksamheter är intäktsfinansierade och nämnden är definierad som en resultatenhet. Det innebär att årets ekonomiska resultat kan överföras till nästkommande år i enlighet med gällande regelverk. Resultatenheten möjliggör en långsiktig och hållbar ekonomisk planering i en verksamhet som finansieras av intäkter där volymer och efterfrågan varierar över tid.

Förvaltningen bedriver en mångsidig verksamhet som kombinerar ett brett tjänsteutbud med fördjupad kompetens inom flera specialistområden. Under 2026 prioriteras fortsatt arbete i linje med nämndens övergripande mål att effektivisera stadens administrativa funktioner. Inom ramen för befintliga verksamhetsområden ska förvaltningen förbättra kvaliteten, utveckla tjänsterna och bredda nyttjandet. Vidare har förvaltningen i uppdrag att möjliggöra stordriftsfördelar, kvalitetssäkring av stadsgemensamma processer samt minskad sårbarhet, något som ger värde för hela kommunkoncernen. Förvaltningen har för beräkning av 2026 års priser arbetat i enlighet med kommunfullmäktiges uppdrag från 2025 för att, genom effektivisering, tillhandahålla nuvarande obligatoriska tjänster med en målsättning om en prissänkning om 1,0 procent.

Förvaltningen är i en expansiv fas, vilket har sin grund i nya uppdrag från

kommunfullmäktige samt utökat tjänsteutbud inom ramen för befintliga verksamhetsområden till förvaltningar och bolag. Tillväxten sker i enlighet med uppdraget om att förvaltningen ska skapa möjligheter för att bredda nyttjandet inom kommunkoncernen. Utöver nya uppdrag och tjänster har serviceförvaltningen inom vissa verksamhetsområden en högre efterfrågan än vad förvaltningen kan möta. Förvaltningen kommer därmed under året fokusera på att anpassa organisation med ökad kapacitet i syfte att kunna tillfredsställa behov av stöd hos förvaltningar och bolag i enlighet med kommunfullmäktiges uppdrag.

En fortsatt ekonomisk utmaning för förvaltningen är att anpassa organisation, kapacitet, bemanning och kompetensprofil utifrån kundernas behov både på kort och lång sikt. Inom verksamhetsområde rekrytering, lokalplanering och digitalisering, it och telefoni prognosticeras en tillväxt avseende medarbetarantal givet nya uppdrag och tjänster samt den ökade efterfrågan på tjänster under kommande år. För att skapa goda organisatoriska förutsättningar, för både chefer och medarbetare utifrån ökad efterfrågan, kommer organisationen behöva ses över och anpassas med syfte att säkerställa en god arbetsmiljö för både chefer och medarbetare. Troligtvis kommer fler enhetschefstjänster att behöva inrättas, i enlighet med stadens ”Riktlinje för chefsstruktur och chefsnivåer i Stockholm stad”, för att ge fortsatta goda förutsättningar för ett nära ledarskap där medarbetarantalet ökar. Vidare behöver avdelningschefer fortsatt ges förutsättningar och bättre utrymme att hantera strategiska frågor om tjänsternas utveckling och kundernas behov i samarbete med processägare inom stadsledningskontoret.

Förvaltningens totala kostnader för 2026 är budgeterade till 380,8 mnkr.

Kostnaderna finansieras främst av stadsinterna intäkter (366,9 mnkr) reglerade i avtal mellan servicenämnden och respektive övriga nämnder och bolag. I avtalen framgår de tjänster som omfattas samt priserna för dessa. De ekonomiska förutsättningarna kan ändras under budgetåret beroende på förändringar i volymer och efterfrågan på förvaltningens tjänster. Prislistan 2026 för serviceförvaltningens tjänster biläggs servicenämnden för beslut i enlighet med bilaga 8-11.

I de totala kostnaderna ingår även en utökad kostnadsram om 8,5 mnkr via omfördelning av budgetmedel från kommunstyrelsen. Omfördelningen avser drift av beredskapslager 3,0 mnkr, hållbarhetsfunktion 2,5 mnkr, operativt stöd till nämnder och bolag gällande avtalsuppföljning 2,0 mnkr samt budget uppdraget till Kontaktcenter Stockholm gällande en väg in för företag 1,0 mnkr.

Servicenämnden har i uppdrag att etablera en återbrukscentral för byggmaterial i egen regi under 2026. Syftet är att öka cirkulariteten i stadens byggverksamhet. För ändamålet finns 10 mnkr kronor avsatta i central medelsreserv 2. Utöver det bedömer förvaltningen att verksamheten kommer att generera intäkter kopplade till lagerhantering, tjänster rörande återbruk och avyttring av material. Verksamheten kommer under året ha kostnader för lokal, personal, fordon och förbrukningsmateriel att uppdrag.

Både projektet och den återbrukscentral som kommer att öppnas ingår organisatoriskt under verksamhetsområde lokalplanering. Eftersom återbrukscentralen på sikt troligen kommer att få en annan organisatorisk hemvist inom kommunkoncernen hanteras dock ekonomin separat

och skild från övriga verksamheter.

### Budget per verksamhet

För nämnden gäller att budgeten ska redovisas i tabellform enligt nedan, uppdelning per verksamhetsområde görs i enlighet med stadens centrala krav.

Belopp i mnr	Kostnader			Finansiering				Resultat efter resultatdispositioner
	Verksamhetens kostnader	Overheadkostnads fördelning	Totala kostnader	Försäljning/Inträkt	Ökad kostnadsram via omfördelning av KS medel	Utvecklingskostnader av engångskaraktär (uttag resultatfond)	Totalt finansiering	
Nämnd och verksamhetsstöd	72,6	-67,1	5,5	4,1	0,0	1,4	5,5	0,0
Digitalisering, it och telefoni	34,2	6,2	40,4	40,4	0,0	0	40,4	0,0
Lön och pension	46,1	12,6	58,7	58,7	0,0	0	58,7	0,0
Inköp	67,4	11,2	78,6	67,0	7,5	4,1	78,6	0,0
Ekonomi	57,9	14,9	72,8	72,8	0,0	0	72,8	0,0
Kontaktcenter	49,1	14,1	63,2	62,2	1,0	0	63,2	0,0
Rekrytering	20,5	3,5	24,0	24,0	0,0	0	24,0	0,0
Lokalplanering	22,4	4,2	26,7	26,7	0,0	0	26,7	0,0
Återbruk byggmaterial	10,6	0,4	11,0	11,0	0,0	0	11,0	0,0
<b>Totalt</b>	<b>380,8</b>	<b>0,0</b>	<b>380,8</b>	<b>366,9</b>	<b>8,5</b>	<b>5,5</b>	<b>380,8</b>	<b>0,0</b>

För förvaltningen som helhet budgeteras en budget i balans efter resultatöverföringar. Före resultatöverföringar budgeteras ett underskott om 5,5 mnr som planeras att finansieras via resultatfonden.

Verksamhetsstöd redovisar ett budgeterat underskott före resultatöverföringar om 1,4 mnr. Underskottet hänförs till kostnader för projekt avseende flytt av förvaltningens kontorslokaler (1,0 mnr) samt genomförande av ny upphandling av ärendehanteringssystem (0,4 mnr).

Verksamhetsområde inköp budgeterar ett underskott före resultatöverföringar om 4,1 mnr. Underskottet beror bland annat på att ersättningsnivåerna för centralupphandlingsuppdraget och e-handelsuppdraget inte justerats i takt med kostnadsutvecklingen samt på planering, uppföljning och prioritering. Årliga uppräknings om 1 procent för centralupphandling de senaste tre åren har inte kompenserat för ökade kostnader till följd av en växande kravbild och en högre komplexitet i stadens upphandlingar och avtal. Den ökade komplexiteten medför längre upphandlingstider, fler krav att följa upp och ett större behov av stöd vid introduktion

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

Verksamhetsområde inköps uppdrag har vuxit över tid och för att skapa förutsättningar för en mer effektiv organisation har en omorganisation genomförts i slutet av 2025. Effekterna av omorganisationen förväntas börja uppnås under 2026. Arbetsätt och processer kommer att ses över för att skapa förutsättningar för att öka möjligheterna att erbjuda stöd inom upphandling, avtalsförvaltning och anslutning till stadens inköpssystem till stadens förvaltningar och bolag. Förändringen ska också möjliggöra en förstärkt gemensam kompetens och minska sårbarheten som delvis upplevts.

Verksamhetsområde ekonomi budgeterar ett nollresultat i enlighet med den självkostnadsprincip som är styrande för verksamheten. Detta kommer dock vara utmanande att nå under 2026. Bemanningen är behovsanpassad och justeras utifrån aktuella volymer, efterfrågan på tilläggstjänster samt utifrån beslut av stadens ledning om förändring av uppdrag. Volymförändringar tillsammans med förändringar i uppdrag under 2025 har haft viss påverkan på resursbehovet inom basuppdrag till 2026. Samtidigt finns en viss tröghet då verksamheten endast har tillsvidareanställda i kombination med nöjda medarbetare och en mycket låg personalomsättning. Detta innebär att det finns utrymme att ta emot ytterligare tilläggstjänster under 2026, vilket också behövs för att nå en budget i balans. Efterfrågan från kunderna är dock svårbedömd utifrån det ekonomiska läget och det faktum att det är valår. Verksamheten kommer därför ha särskilt fokus på god kostnadskontroll under året i kombination med att mer aktivt arbeta för att utveckla tjänster för stadens bolag.

#### Ekonomiska förändringar mellan åren 2024-2026

Ekonomiskt utfall	År 2024 (Utfall)	År 2025 (prognos okt)	År 2026 (budget)
Kostnader	318,6	340,2	380,8
Intäkter	303,7	332,0	366,9
<b>Resultat före disposition</b>	<b>-14,9</b>	<b>-8,2</b>	<b>-13,9</b>
<b>Utökad budgetram/budgetjusteringar</b>	<b>18,6</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>
Budgetavvikelse (överföring till resultatfond)	3,7	0,3	5,5
<b>Utgående balans resultatfond</b>	<b>20,9</b>	<b>21,2</b>	<b>15,7</b>

Ökade intäkter och kostnader mellan 2024 och 2026 beror främst på utökade uppdrag och högre volymer i enlighet med uppdraget om att förvaltningen ska skapa möjligheter för att bredda nyttjandet inom kommunkoncernen. Ökningen omfattar även fortsatt etablering av

återbrukscentral för byggmaterial.

#### Investeringar

Service nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsmedel från kommunfullmäktige avseende investeringar i maskiner och inventarier (se bilaga 1). Under 2028 kommer serviceförvaltningen att flytta till lokaler på Hantverkargatan, inredningen och viss utrustning måste därför ses över och bytas ut. Förvaltningen har under 2025 inlett en översyn och byter löpande ut till återbrukade möbler och utrustning med inriktning på det nya kontoret. Det innebär att förändringen sker gradvis och den årliga investeringsnivån kan hållas inom 1,0 mnkr.

I samband att en återbrukscentral startas och etableras i en lokal som ska hyras in under året bedöms vissa investeringsbehov uppstå. Projektet söker därför klimatinvesteringsmedel för de delar av investeringarna som är inom projektets ram. Dessa investeringar är avgörande för återbrukscentralens etablering och bedöms uppgå till 0,8 mnkr fördelat på pallställage/lager (0,6 mnkr) samt truckar och andra lagerfordon inklusive laddning av dessa (0,2 mnkr).

Om det inom uppdraget för återbrukscentralen eller drift av det centrala beredskapslagret skulle uppstå investeringsbehov utifrån omvärldsförändringar finns det en risk att dessa inte ryms inom tilldelade investeringsmedel. Förvaltningen återkommer i sådant fall till service nämnden med förslag om att begära en utökad investeringsram i samband med uppföljning av budget.

#### Försäljningar av anläggningstillgångar

#### Resultatenheter

Verksamheterna 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.

Enligt månadsprognosen för oktober 2025 beräknas resultatfondens ingående balans 2026 till 21,2 mnkr. Under 2026 planeras 5,5 mnkr att användas för utvecklingsinsatser.

Av dessa avser 1,4 mnkr verksamhetsstöd, varav 1 mnkr för lokalprojekt i samband med flytt till nya lokaler och 0,4 mnkr för ny upphandling av ärendehanteringssystem.

Inom verksamhetsområdet inköp avsätts 4,1 mnkr för att möta ökade krav och en växande komplexitet i upphandlingar. Medlen används för att hantera längre upphandlingstider, fler uppföljningskrav och ett större behov av stöd vid introduktion av nya medarbetare. Det osäkra omvärldsläget innebär dessutom att avtal kräver mer omfattande hantering och att nya upphandlingar ibland behöver påbörjas tidigare, vilket ställer högre krav på verksamhetens resurser. Förvaltningen vidtar åtgärder för en budget i balans genom ett pågående arbete för att, i samarbete med stadsledningskontoret, prioritera upphandling och förvaltning av centrala avtal. Varje avtalsområde ska klassificeras enligt Krajlics matris för att möjliggöra en balanserad avvägning mellan krav som framkommit i behovs-, risk- och marknadsanalyser och den budget som gäller för respektive upphandling. Genom väl genomtänkta prioriteringar

är målet att uppnå en budget i balans kommande år.

Verksamhetsprojekt (driftprojekt)

Budgetjusteringar

Serviceämnden ansöker om en budgetjustering på 0,8 mnkr i investeringsmedel för etablering av återbrukscentral för byggmaterial under 2026, finansierat via klimatinvesteringsmedel. Återbrukscentralen syftar till att minska stadens klimatpåverkan och avfall genom återbruk av byggmaterial inom kommunkoncernen, samtidigt som det skapar social nytta genom arbetsmarknadsinsatser och arbetsträning. Investeringarna avser pallställage och lagerfordon inklusive truckar, vilka är avgörande för återbrukscentralens etablering och för att uppnå klimatmålen.

Omslutningsförändringar

Omslutningen om 366,9 mnkr är beräknad utifrån köp och försäljningar mellan serviceämnden och stadens nämnder och bolag (se bilaga 1).

Medel för lokaländamål

Övriga ekonomiska redovisningar

Systematiskt kvalitetsarbete

Stadens system för integrerad styrning och ledning stödjer verksamheterna att ha tydligt fokus på resultat. Nämndens strategiska arbete med kvalitetsutveckling utgår från fokus på resultat och effekter för kunder. Resultatperspektivet finns med i verksamhetsplanering, uppföljning och rapportering.

I linje med stadens kvalitetsprogram ska förvaltningen under 2026 stärka förhållningssättet lärande. För serviceförvaltningens del är helhetsperspektivet styrande då förvaltningens målgrupper och kunder, är stadsövergripande i form av förvaltningar och bolag, samt invånarna i kontakter med Kontaktcenter Stockholm. Styrsignalerna i programmet är tydliga ur ett kundperspektiv och förvaltningen arbetar med att kunderna får en effektiv och god service. Kundernas synpunkter värdesätts, tas tillvara och utgör en viktig grund för kvalitetsutvecklingen.

Serviceförvaltningen arbetar i enlighet med grunduppdraget med ständiga förbättringar i syftet att effektivisera stadens administrativa funktioner. Medarbetarna har handlingsutrymme och förväntas aktivt bidra till att utveckla arbetssätt, för att nå önskade resultat och använda stadens resurser effektivt. Förvaltningen jobbar aktivt med utveckling av ledarskapet och skapar handlingsutrymme och en trygg kultur med chefer som tillämpar tillitsbaserat ledarskap.

I syfte att stödja utveckling av serviceförvaltningens tjänster och processer, i enlighet med stadsövergripande behov och kommunfullmäktiges uppdrag, genomförs löpande genomlysningar och utvärderingar av verksamhetens uppdrag, processer och prismodeller för att säkra att förvaltningen bidrar till stadens utveckling på bästa sätt. I kontinuerliga processutvärderingar skapas ett aktivt medarbetarskap som uppmanas att tänka nytt, våga



misslyckas och ständigt utvärdera att arbetssätten är värdeskapande.

Som ett led i att stärka projektstyrningen inom förvaltningen planeras riktade kunskapsinsatser med fokus på tydliga målformuleringar och effektiv målstyrning. Insatserna syftar till att utveckla ett gemensamt lärande och ett mer enhetligt arbetssätt för både beställare och projektledare inom förvaltningen.

Stockholm stad har under år 2025 anslutit till den nationella tjänsten Säker digital kommunikation (SDK). SDK syftar till ett tryggt och säkert sätt att utbyta information och meddelanden mellan aktörer i offentlig sektor. Serviceförvaltningen kommer på uppdrag av processägare inom stadsledningskontoret etablera en administrativ funktion för central adressbokshandling. Uppdraget utgår ifrån kraven att den nationella tjänsten SDK ska säkerställa en övergripande organisationsstruktur för informationsutbyten. Att placera den samlade administrativa funktionen inom serviceförvaltningen verkar även för kostnadseffektivitet och säkrare hantering genom att samla specialistkompetens i en centralt placerad funktion för adressboksadministration. Adressboksfunktionen på serviceförvaltningen kommer även att fungera som ett viktigt stöd för förvaltningar och bolag vid beställning av adresser samt ge vägledning vid hopkoppling av adresser till den nationella adressboken.

Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni (DIT) erbjuder operativt stöd inom digitalisering, it och telefoni. Verksamhetens medarbetare har stor kunskap om stadens kvalitetsprogram med tillhörande styrdokument, stadens mål, budgetprocess, den gemensamma it-infrastrukturen, de centrala plattformarna, övergripande it-avtal och metoder. Genom nyttjandet av interna konsulter från DIT skapas stöd till förvaltningar och bolag i att kommunicera och arbeta med hjälp av ny teknik, eller tillämpa befintlig teknik på nya sätt inom stadens givna ramar, så som gemensamma digitala lösningar och standarder.

Kontaktcenter Stockholm fortsätter sitt arbete inom verksamheten som bygger på kvalitetsprogrammets förhållningssätt. Arbetet innebär en kulturförflyttning med nya arbetssätt och förhållningssätt som behövs för ökad tillgänglighet och service samt formandet av en kostnadseffektiv verksamhet med självkostnad i tjänsteutbudet. I visionsarbetet för förändringen ingår det att vara en lärande organisation där verksamheten lär sig av sina misstag, är lösningsorienterad samt delar erfarenheter och insikter med varandra som sedan omsätts i praktisk handling. Medarbetarskapet på Kontaktcenter präglas av modiga, nyfikna, prestigelösa medarbetare som ser lösningar och ser till helheten. Sedan i slutet av juni arbetar verksamheten med enkätfrågor efter varje samtal där invånarna gör bedömningar efter varje samtal och de kan också lägga till en kommentar efter samtalet. Dessa kommentarer använder verksamheten som underlag för ständiga förbättringar i vardagen och i kunskapsdelning till uppdragsgivare. Årsmålet för Kontaktcenters nöjd kund index från invånarna ligger på 85 procent, vilket är i linje med 2025 års nivå.

Verksamhetsområde ekonomi arbetar aktivt och systematiskt med att identifiera, åtgärda och förbygga avvikelser i hanteringen. Att avvikelser rapporteras ses som positivt då det inte bara innebär en möjlighet att rätta ett uppkommet fel, utan framförallt ger det möjlighet att hitta sätt att minska risken att avvikelsen uppstår på nytt och att bidra till kollegialt lärande.

Alla medarbetare involveras också i utveckling av verksamhetsområde ekonomis arbetssätt och processer och uppmanas att ge förslag till förbättringar. Lämnade förslag hanteras systematiskt: de analyseras och prioriteras av processspecialister som också dokumenterar och återkopplar åtgärd till den som lämnat förslaget. Ett urval av inkomna förslag presenteras också på processmöten eller andra möten för att inspirera och skapa delaktighet. Kundernas synpunkter är en annan viktig källa till verksamhetsutveckling. Dessa kommer till verksamhetsområdet, dels genom de kundmöten som genomförs under året av verksamhetens kundansvariga, dels genom de fritextsvar rörande verksamhetsområdet som inkommit i samband med serviceförvaltningens årliga kundenkät. Samtliga av verksamhetsområde ekonomis medarbetare involveras i att utifrån kundernas synpunkter identifiera, ge förslag och implementera förbättringar i verksamhetens interna arbetssätt och ärendehantering.

Verksamhetsområde rekrytering mäter både levererade processer utifrån kund- och kandidatperspektiv. I nära hälften av uppdragen mäts även rekryterande chefs upplevelse av resultatet efter att en ny medarbetare börjat arbeta. Detta ger sammantaget verksamheten flera systematiska mätpunkter som bidrar till löpande förbättringar. Parallellt med detta bedrivs ett aktivt arbete med omvärldsbevakning för att effektivisera och nyttja ny teknik och forskning. Medarbetarna arbetar systematiskt med kollegialt lärande och delar systematiskt lärarika erfarenheter som bidrar till att vara en rekryteringspartner i framkant.

Verksamhetsområde lön och pension kommer under året att följa den nya fastprismodellen i syfte att säkerställa att exempelvis fördelningsnycklar speglar nyttjandet på ett rättvist sätt.

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

Under verksamhetsåret 2026 kommer avdelningen för verksamhetsstöd, i och med inrättandet av enheten för digital utveckling och informationshantering, inrätta portföljsstyrning enligt stadens styr- och samverkansmodell för underhåll och utveckling av it-stöd, pm3, för de objekt som förvaltningen ansvarar och förvaltar.

Verksamhetsstöd kommer även fortsätta utveckla det interna lärandet inom avdelningen, bland annat genom att dela goda exempel och stärka det tvärfunktionella utbytet mellan funktioner inom avdelningen och övriga förvaltningen. Syftet är att använda erfarenheter för att främja kunskapsutbyte och lyfta medarbetarnas bidrag till kvalitetsarbetet.

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

Enligt stadens kvalitetsprogram är en aktiv dialog med stadens målgrupper en viktig grund för att kunna bibehålla och utveckla kvaliteten i verksamheterna. För att kunderna ska kunna vara involverade i förvaltningens utveckling krävs såväl dagliga som strukturerade och systematiska dialoger där de ges möjlighet att bidra utifrån sina olika förutsättningar. Förvaltningen har gjort ett omfattande arbete med att omhänderta kvalitetsprogrammets intentioner, bland annat enades förvaltningen om vilka typer av kundundersökningar som ska

göras.

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

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

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

Övrigt