

Innehållsförteckning

1 Strategisk inriktning.....	3
2 Lokala utvecklingsbehov.....	12
3 Planeringsförutsättningar för nämndens verksamhetsområden.....	12
4 Sammanfattande ekonomisk analys.....	21
4.1 Drift.....	22
4.2 Investeringar.....	23
4.3 Verksamhetsprojekt.....	24
5 Lokalförsörjningsplan.....	24
5.1 Sammanfattning.....	24
5.2 Planeringsförutsättningar.....	24
5.3 Hyreskostnadsutveckling.....	25
5.3.1 Administrativa lokaler.....	26
5.4 Samverkan.....	26
5.5 Lokalplanering - ej pedagogisk verksamhet.....	27
5.5.1 Nuläge 31 januari 2026.....	27
5.5.2 Behov och planering av lokaler för (första planeringsperioden).....	27
5.5.3 Behov och planering för lokaler (andra planeringsperioden).....	27
5.6 Övrig information.....	27
6 Övriga redovisningar.....	27

Bilagor

Bilaga 1: Blankettset SN 2027-2029

Bilaga 2: Kompetensförsörjningsplan 2027- med inriktning 2028 - 2029

Bilaga 3: Miljöprogram VB 2025 - ej med till nämnd

1 Strategisk inriktning

Serviceförvaltningens uppdrag och hållbar finansiering

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

Serviceförvaltningen 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 bedöms fortsätta under perioden 2027-2029 och sker i enlighet med uppdraget om att förvaltningen ska skapa möjligheter för att bredda nyttjandet inom kommunkoncernen.

Servicenämnden har under de senaste åren fått ett antal nya uppdrag i kommunfullmäktiges budget som inte ligger i linje med nämndens kärnuppdrag att effektivisera stadens administrativa funktioner. Uppdrag som att exempelvis tillhandahålla centralt beredskapslager samt etablera en återbrukscentral för byggmateriel kan diskuteras om de bäst bör organiseras och långsiktigt drivas inom serviceförvaltningen. När uppdragen blir för differentierade finns risk för att staden inte får ut mest nytta och effektivitet från sin serviceförvaltning. Detta riskerar att få följderna av mindre effektiv styrning, ledning och utveckling av arbetssätt i de gemensamma administrativa processer som förvaltningen utför. Tillkommande uppdrag från kommunfullmäktige har även utmanat serviceförvaltningens prismodell. Detta då de tillkommande uppdragen inte är tjänster som i sin helhet erbjuder stadens förvaltningar och bolag. De ingår därmed inte i serviceförvaltningens prislista och ordinarie prismodeller, utan kräver särskild central finansiering. Serviceförvaltningen behöver i samråd med stadsledningskontoret hitta en långsiktig finansieringsmodell och organisatorisk hemvist för dessa uppdrag för att skapa stabila planeringsförutsättningar för serviceförvaltningens uppdrag och genomförande samt för att ge dessa uppdrag bästa möjliga förutsättningar.

Utöver nya uppdrag och tjänster har serviceförvaltningen, inom vissa verksamhetsområden för frivilliga tjänster, en högre efterfrågan än vad förvaltningen kan möta. Serviceförvaltningen kommer därmed fortsatt fokusera på att anpassa organisationen för ökad kapacitet i syfte att kunna tillfredsställa behov av stöd hos förvaltningar och bolag i enlighet med kommunfullmäktiges uppdrag. För att skapa goda organisatoriska förutsättningar utifrån ökad efterfrågan kommer förvaltningen fortsatt behöva se över organisationen med syfte att säkerställa en god arbetsmiljö för både chefer och medarbetare. Vidare ser förvaltningen behov av ett samlat systemstöd för att ytterligare kunna utöka stödet till förvaltningar och bolag i frivilliga tjänster med en effektiv styrning, uppföljning och leverans. Systemstöd behövs för samlad hantering av till exempel förfrågningar, kundrelationer och bemanningsplanering.

Potential i att nytta serviceförvaltningens kompetenser och i utveckling av tjänsteutbudet

Serviceförvaltningen ser att det finns outnyttjade möjligheter i att kompetenser inom förvaltningen nyttjas vid planering och genomförande för utveckling i centrala system. Bland annat kan verksamhetsområde ekonomi, utifrån sin expertis i Agresso och breda kunskap i

förvaltningar och bolags tillämpning, nyttjas på ett bättre sätt för idégenerering, prioritering och bedömning av utvecklingsinsatsers effekt. Genom att involvera serviceförvaltningen i ett tidigare skede utvecklas partnerskap i system- och processutveckling samt förutsättningar för dialog och beräkning av bedömda effekthemtagningar.

Under perioden 2027-2029 kommer serviceförvaltningen fortsätta utveckla och förbättra tjänsteutbudet för att möta behovet i stadens verksamheter. Utvecklingen kommer göras i enlighet med intentionerna i stadens kvalitetsprogram, genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering samt i nära samverkan med processägare inom stadsledningskontoret och kunder - stadens förvaltningar och bolag.

En viktig del i utvecklingen av tjänsteutbud och interna arbetssätt är att successivt förstärka tillämpningen av ny teknik i relevanta systemstöd. Under perioden kommer serviceförvaltningen att upphandla och implementera både nytt ärendehanteringssystem och kontaktcenterplattform. Utvecklingen av marknaden för dessa plattformar och systemstöd har varit betydande sedan förra upphandlingsomgången och serviceförvaltningen ser därmed potential i en mer effektiv och till viss del automatiserad ärendehandläggning och kontakthantering.

Serviceförvaltningens utveckling av verksamhetsområdet för digitalisering, it och telefoni har skett utifrån hög efterfrågan på stöd från förvaltningar och bolag. I fortsatt utveckling bedömer serviceförvaltningen att förvaltningar och bolag har behov av utökat och utvecklat stöd i rollen som beställare av projekt för verksamhetsutveckling och digitalisering.

Utifrån serviceförvaltningens roll i staden och breda kompetensområde skulle utveckling av serviceförvaltningens tjänsteutbud kunna utgöras av projektstyrningskompetens, utbildningsinsatser samt tillämpning av Pm3 som är stadens styr- och samverkansmodell för underhåll och utveckling av it-stöd. Ytterligare behov som identifierats inom förvaltningar och bolag är stöd kopplat till processöversyner, projektkommunikation och förändringsledning. I projekt som exempelvis rör lokaler eller it berörs personal då det ofta innebär ändrade arbetssätt. Om inte förändringsarbetet med personalen hanteras på ett bra sätt kan de önskade effekterna av förändringen utebli. Serviceförvaltningen ser därför potential i att ytterligare stötta förvaltningar och bolag i förändringsledning vid större projekt med påverkan på personalgruppers arbetssätt.

Serviceförvaltningen kommer tillsammans med processägare på stadsledningskontoret fortsätta dialogen om formalisering av kompetenser i tjänsteutbudet. Serviceförvaltningen ser många kvalitets- och effektivitetsvinster med att bredda tjänsteutbudet för att kunna stötta i större projekt i sin helhet. Det finns en styrka i att ha kompetens i projektledning och förändringsledning internt i staden där även kunskapen om verksamhet, mål och arbetssätt finns.

Under perioden kommer serviceförvaltningen etablera mer dynamiska samarbetsformer med kunderna utifrån identifierade behov. Dynamiska samarbetsformer innebär bland annat att team sätts ihop med kompetenser från flera verksamhetsområden från serviceförvaltningen och/eller från andra förvaltningar eller bolag samt komplettering av specifik kompetens från externa leverantörer för att tillgodose verksamhetens behov.

Fler bolag skulle kunna dra nytta av de fördelar som serviceförvaltningens tjänster inom det ekonomiadministrativa området innebär, idag nyttjas dessa endast av några få av stadens bolag. Att fullt ut nyttja stadens ekonomisystem för leverantörsreskontra och nyttja serviceförvaltningen för den administrativa hanteringen skulle avlasta bolagen från enklare administrativ hantering. Till en relativt låg kostnad skulle det därmed frigöra tid som exempelvis kan användas för mer kvalificerade arbetsuppgifter alternativt för att skapa utrymme för besparingar. Utöver minskat personberoende och minskad sårbarhet i ekonomiadministrationen kan serviceförvaltningen med sin expertis i ekonomisystemet Agresso även bidra med att effektivisera bolagens interna hantering, bland annat genom att sprida goda exempel, stötta i rapportanvändning och systemuppsättning för att minska manuellt arbete.

Demografiska förändringar och dess påverkan på serviceförvaltningen

Kommande demografiska förändringar i staden berör Kontaktcenter Stockholm eftersom färre barn föds och antalet äldre ökar då invånarna blir äldre och lever längre. Hanterade ärenden för Äldre direkt har ökat med 19 procent de senaste två åren. I enlighet med Kontaktcenters prismodell ökar berörda förvaltningars kostnader när antalet ärenden och tillgängligheten ökar inom Kontaktcenter. För att stävja kostnadsökningar till följd av volymökningar behövs utvecklad samverkan inom staden med förändringar i arbetssätt och processer även utanför serviceförvaltningens rådighet. Som exempel behövs utveckling av e-tjänster och webbkommunikation så att det blir enklare att hitta svar på sina frågor och för hjälp till självhjälp.

Den demografiska förändringen innebär att staden står inför stora utbyggnadsbehov av vård- och omsorgsboenden samtidigt som behovet av nya förskole- och skollokaler minskar. Det innebär att verksamhetsområde lokaler och hyrors kommer att arbeta med andra lokaltyper och att medarbetarna måste anpassa sin kompetens efter det förändrade behovet. Eftersom antalet vård- och omsorgsboenden kommer att öka, och därmed antalet boende, kommer uppdraget att administrerar stadens andrahandsuthyrning av lägenheter till invånare för biståndsbedömt bostadsändamål att påverkas.

Utbyggnadsbehov av vård- och omsorgsboenden för äldre kommer samtidigt som befintliga boenden har ett stort upprustningsbehov. Genom att nyttja verksamhetsområde lokaler och hyrors projektledare som beställarombud effektiviseras arbetet samtidigt som kvaliteten ökas. Ett väl genomfört projekt med en kompetent projektledning ger tydligare styrning, effektivare kostnadskontroll och i slutändan bättre verksamhetslokaler. Kommunfullmäktige har därför i fastighets- och lokalpolicyn uppmanat stadsdelsnämnderna att beställa projektledningsstöd av serviceförvaltningen vid lokalprojekt, särskilt större underhållsprojekt med Micasa.

Arbete med att motverka välfärdsbrott

Det finns ett fortsatt behov av att utveckla arbetet mot välfärdsbrott genom upphandling och avtalsuppföljning. Serviceförvaltningen ställer idag omfattande krav i samtliga upphandlingar utifrån stadens höga ambitioner inom bland annat miljö, tillgänglighet, arbetsrätt och flertalet andra områden. Samtliga krav som ställs ska följas upp och för att ha en aktiv och effektiv avtalsuppföljning krävs kompetens och resurser. För det fortsatta arbetet är stadens team för välfärdsbrott en viktig stödfunktion med all samlad kompetens. I det fortsatta arbetet med

detta efterfrågar serviceförvaltningen ytterligare stöttning ekonomiskt, då uppföljningsarbetet är mer omfattande än tidigare.

För att det ska vara möjligt att beställa på ett avtal i Agresso inköp krävs att avtalet är anslutet till inköpssystemet. För att säkerställa att alla avtal som är möjliga att ansluta till Agresso inköp också ansluts skulle samtliga anslutningar kunna genomföras av serviceförvaltningen. Det underlättar för förvaltningar och bolag och minskar risker för att driftstörningar ska uppstå, då avtalen ansluts på korrekt sätt. För att hålla sig till ingångna avtal och minska risken att använda oseriösa leverantörer måste antalet köp från ej avtalade/upphandlade leverantörer minska och helst upphöra.

Serviceförvaltningen ser att det är av stor vikt att förvaltningar och bolag har en inköpsorganisation i enlighet med program för inköp. Medarbetare med inköpskompetens inom stadens verksamheter har en viktig roll för stadens inköpsarbete och för att efterleva stadens inköpsprocess. Kompetens inom inköp bidrar även till att motverka risken för välfärdsbrott och borgar för att staden har en hög avtalstrohet samt att systemnyttjandet i stadens inköpssystem ökar.

För att ytterligare öka inköpskompetensen och säkerställa att beställningar görs på korrekt sätt och via avtalade leverantörer, vilket i sig kan bidra till att minska risken för välfärdsbrott, föreslår serviceförvaltningen att det ska vara obligatoriskt att gå en inköpsutbildning för att få den behörighet som krävs för att beställa i Agresso inköp. Detta för att öka användarnas förståelse av vikten att använda upphandlade leverantörer samt för att göra en korrekt beställning. Serviceförvaltningen kan bidra med att utbilda medarbetare inom inköpsorganisationer om stadens riktlinjer och processer, vilket skulle bidra till en ökad kompetens i stadens decentraliserade inköpsorganisation.

En obligatorisk och kvalitetssäkrad utbildning skulle i så fall för staden innebära att:

- Fakturan kommer att inkomma på korrekt sätt med korrekt uppmärkning (inköpsordernummer) och därmed i högre grad att matchas och betalas med automatik - vilket innebär mindre manuell hantering och effektivare hantering.
- Staden förhåller sig till tecknade avtal - risken för till exempel viten och användning av oseriösa leverantörer minskar.
- Nyttjandegraden av inköp gjorda via Agresso inköp kommer öka - vilket underlättar uppföljning av stadens avtal och uppföljning av inköpskategorier.
- Leverantören kommer att i större utsträckning att få betalt i tid.

Serviceförvaltningen föreslår att ett gemensamt avvikelserapporteringssystem upphandlas, som kan integreras antingen med stadens inköpssystem eller med stadens avtalssystem samt med stadens leverantörer. Stadens beställare får då endast en ingång till att rapportera leveransavvikelser som skickas direkt till leverantören men där även avtalsägaren automatiskt informeras om avvikelserna. Beställaren behöver då inte känna till varje leverantörs process för att hantera detta. Avtalsägaren får också en automatisk information om avvikelser som kan samlas ihop och användas vid avtalsuppföljning.

Serviceförvaltningen föreslår vidare att fler inköpskategorier etableras i syfte att öka stadens inköpskompetens. Om fler inköpskategorier finns för rådgivning inom olika avtalsområden

kommer stadens beställare successivt att öka sin kompetens. Serviceförvaltningen kan med fördel ta sig an flera områden, så som exempelvis persontransporter samt vård och omsorg.

Tipsfunktionen om välfärdsbrott är ett samarbete tillsammans mellan Kontaktcenter Stockholm och stadsledningskontorets välfärdsavdelning där invånare i staden kan ge tips om välfärdsbrott genom ett webbformulär. Kontaktcenter fördelar sedan de inkomna tipsen till den förvaltning som ärendet avser. Arbetet kommer utvärderas under 2026 med syfte att skapa goda förutsättningar för ytterligare underlag för stadens arbete med att stäva välfärdsbrott.

Totalförsvaret, beredskap och krishantering

Regeringen beslutade i oktober 2024 om totalförsvarsproposition för åren 2025–2030. Det handlar om kraftiga förstärkningar till totalförsvaret. För att Försvarsmakten ska kunna genomföra sina ålagda uppgifter är samhällets funktionalitet viktig. Samtliga beredskapssektorer i det civila försvaret får utökade medel under perioden 2025–2030.

Några beredskapssektorer ges särskild prioritet. Det handlar bland annat om elektroniska kommunikationer och post, livsmedelsförsörjning och dricksvatten, hälsa, vård och omsorg, transporter, energiförsörjning samt räddningstjänst och skydd av civilbefolkningen.

Stockholms stad speglar sen ett antal år tillbaka den nationella myndighetsstrukturen med beredskapssektorer. Sektorn livsmedelsförsörjning och dricksvatten samordnas av serviceförvaltningen.

Ytterst handlar livsmedelsberedskap om överlevnad men även om att upprätthålla försvarsviljan. En välfungerande och robust livsmedelsförsörjning och en egenberedskap hos befolkningen är därför avgörande för samhällets motståndskraft och för totalförsvarets funktion. Utredningen om en ny livsmedelsberedskap redovisade i januari 2024, betänkandet Livsmedelsberedskap för en ny tid (SOU 2024:8). Betänkandet innehåller förslag och bedömningar om bland annat egenberedskap, kommuners ansvar, beredskapslagring, främjande av inhemsk produktion av insatsvaror och investeringsstöd. I betänkandet föreslås också ett mål för livsmedelsberedskap. En del i detta arbete är Livsmedelsverkets och Statens jordbruksverks arbete med att ta fram investeringsprogram för förmågeutveckling inom beredskapssektorn.

Livsmedelsverket fick i regleringsbrevet för 2025 i uppdrag att som sektorsmyndighet samordna, utveckla och förvalta investeringsprogram för förmågeutveckling inom beredskapssektorn livsmedelsförsörjning och dricksvatten.

Investeringsprogrammet syftar till att hjälpa verksamhetsutövare inom beredskapssektorn livsmedelsförsörjning och dricksvatten att vidta åtgärder som stärker deras förmåga. Målet är att samhällsviktig verksamhet fortsatt kan bedrivas även vid de förhållanden som råder under höjd beredskap och ytterst krig. Eftersom investeringsprogrammet är under uppbyggnad är det svårt att avgöra hur det kommer gynna stadens livsmedelsberedskap. Men inom sektorsarbetet pågår ständig bevakning av möjligheter att söka externa medel för att höja stadens livsmedelsberedskap. Staden behöver säkerställa att initiativ inom området samordnas för att säkerställa att staden arbetar enat samt att eventuella investeringar skapar störst möjliga effekt.

Centralt beredskapslager

Sedan 2025 är det centrala beredskapslagret en funktion inom serviceförvaltningen. Lokalen, som upplåts kostnadsfritt av annan förvaltning, fungerar i stort för nuvarande volymer. Men på grund av höjdstriktioner uppstår begränsningar i användandet, vilket bland annat försämrar effektiv logistik. Det saknas också en långsiktig plan kring användandet av lokalen vilket hindrar fortsatt verksamhetsutveckling och möjliggörande av högre kostnadseffektivitet. Till exempel skulle färre anläggningstillgångar behöva hyras till förmån för eget ägande i ett långsiktigt avtalsförhållande avseende lagerlokal. Det finns även en minsta insats i form av personal, fordon, arbetsutrustning m.m. för att bedriva en lagerverksamhet. Driftkostnadskurvan planar ut med ökad storlek på lagret. Även om nuvarande lokal har potential för viss expansion är den av logistiska skäl olämplig att utvidga till den nivå som kan komma att behövas med ny lagstiftning om livsmedelsberedskap.

Säkerhet, kostnadseffektivitet och god logistik bör vara vägledande i utvecklandet av stadens beredskapslager. Det finns uppenbara fördelar med att tillskapa ytterligare ett beredskapslager. Saltsjö-Mälarsnittet utgör en logistisk sårbarhet och ett tänkbart krisscenario är att fast infrastruktur reduceras eller slås ut. Med ett beredskapslager på var sida om Saltsjö-Mälarsnittet förbättras robustheten markant. Även i ett logistiskt perspektiv finns det fördelar med fler beredskapslager vilket ger kortare transporter m.m. Lämplig plats och lokal för ändamålet behöver studeras närmare. Finansiering för att bygga upp och förvalta beredskapslagren behöver vara långsiktig och kan inte ske med årlig ersättning. Bedömd årskostnad för ett andra beredskapslager är cirka 2-6 miljoner kr per år beroende på omfattning. Beräknad uppstartskostnad av ett nytt beredskapslager uppgår till ca 0,5 miljoner kr. Beroende på omfattning kommer, utöver hyreskostnader, de personella resurserna att behöva utökas.

Serviceförvaltningens roll vid eventuell krishantering

Vid en stadsövergripande samhällsstörning eller kris blir informationsbehovet stort. Sedan 2024 har Kontaktcenter Stockholm ett samarbete med stadsledningskontoret vid extraordinär händelse då Kontaktcenter är en väg in till staden då många frågor kommer via telefon eller e-post. Ett exempel på en sådan händelse var under 2025 då både Kontaktcenter och lön och pension inom serviceförvaltningen avlastade i frågor kopplat till en stadsövergripande personuppgiftsincident med stor påverkan.

Serviceförvaltningens Kontaktcenter och verksamhetsområde lön och pension bistod den centrala krisledningen vid hantering av personuppgiftsincidenter i samband med intrånget hos leverantören Miljödata. För Kontaktcenter fortsätter arbetet med att utveckla och rusta verksamheten som en trygg part för staden om en eventuell samhällsstörning uppstår.

Informationssäkerhet

Under perioden kommer serviceförvaltningen fortsätta stärka sin förmåga att arbeta riskbaserat i hantering av informations- och cybersäkerhet i syftet att skapa motståndskraft mot störningar i samhällsviktiga verksamheter. Förvaltningen förstärker kompetens, utvecklar interna rutiner och implementera åtgärder med utgångspunkt från NIS2-direktivet och cybersäkerhetslagen.

Serviceförvaltningen har en särskild ställning i stadens informationssäkerhetsarbete i och med serviceförvaltningens roll i det centrala upphandlingsuppdraget. Genom omhändertagandet av stadens kravställning i informationssäkerhet samt i andra uppdrag hanterar serviceförvaltningen stora mängder av information åt andra verksamheter i staden. De digitala leveranskedjorna är en förutsättning för att våra mest grundläggande och samhällsviktiga funktioner och verksamheter ska fungera. Utan en säker och kontinuerlig leverans av informationsmängder, försörjning av hårdvarukomponenter, uppdateringar av mjukvara eller åtkomst till tjänster och lagring via internet stannar mycket av vår moderna kommunikation och informationshantering av.

Organisationer fortsätter att specialisera sig inom de flesta samhällssektorer. För att kunna göra det lägger de ut viss verksamhet och stödfunktioner på andra organisationer. Följden blir att fler och fler digitala leveranskedjor upprättas och att vissa organisationer som exempelvis tillhandahåller stödfunktioner tillhandahåller dessa funktioner till allt fler. Därmed bildas så kallade noder och i vissa fall monoberoenden. När incidenter inträffar hos noder får de konsekvenser för många eller alla som använder nodens tjänst.

Den successiva utkontrakteringen till organisationer som specialiserar sig på att tillhandahålla it-tjänster leder till att allt fler blir beroende av ett relativt begränsat antal underleverantörer. När sådana leverantörer konfigurerar om system, lägger till eller tar bort komponenter eller adderar nya tjänster utan att tillräckligt kontrollera att den samlade infrastrukturen eller tjänsterna är kompatibla och fungerar, uppstår ofta incidenter. När sådana incidenter består av avbrott eller förändringar i funktionaliteten i tjänster som deras kunder redan använder får incidenten konsekvenser för många på samma gång.

Hoten mot leveranskedjorna bör identifieras och hanteras inom stadens informationssäkerhetsarbete som ska klargöra ansvarsförhållanden och arbets sätt för att skydda organisationens information och informationssystem.

Staden behöver som mottagande organisation säkerställa att, inom ramen för kvalitets- och säkerhetsarbete, återkommande inventera vilka digitala leveranskedjor som används och vilka staden är i beroende av. För att göra detta bör staden arbeta likartat och använda de processer för kvalitetsarbete och riskanalyser som redan är upparbetade. Kraven i NIS2 på säkra leveranskedjor handlar till stor del om att ställa ändamålsenliga krav på säkerhet och kvalitet i digitala leveranskedjor vid upphandling. Det krävs även att staden bör ha en god kvalitetskontroll samt granskning av det som mottas, innan det som mottagits installeras, aktiveras eller används. För att möjliggöra detta behöver serviceförvaltningen centralt stöd. Kravmängden som upphandlare ska hantera i upphandlingsförfarandet är inte endast omfattande utan tenderar även att öka i komplexitet.

Under perioden kommer serviceförvaltningen behöva stärka sin förmåga att arbeta riskbaserat i hantering av informations- och cybersäkerhet i syftet att skapa motståndskraft mot störningar i samhällsviktiga verksamheter. Serviceförvaltningen behöver ytterligare förstärka kompetens, interna rutiner och implementera åtgärder med utgångspunkt från NIS2-direktivet och cybersäkerhetslagen. För att upprätta en hög informationssäkerhet i de centralt upphandlade avtalen, ställs höga krav på att varje avtals information klassificeras utifrån en ISO-standard för att säkerställa rätt hantering ur ett säkerhetsperspektiv. Dessa informationsklassningar är

resurskrävande och är ytterligare ett arbetsmoment i både kravställning men även i uppföljning som behöver hanteras inom centralupphandlingsuppdraget. Förutom att varje centralupphandling och uppföljning av avtalen tar mer tid i anspråk, behöver också kompetens inom informationsklassning tillföras varje upphandling och uppföljning. En utökning av ersättning för att hantera detta behövs för att leva upp till lagens intentioner.

Likställighet inom staden

En utmaning för stadens kontakthantering är floran av växelnummer samt verksamheternas olika telefontider. Den differentierade kontakthanteringen leder till begränsad likställighet och att tillgängligheten kan vara olika beroende på vilken stadsdelsförvaltning eller fackförvaltning invånarna behöver komma i kontakt med. Genom att i högre grad nyttja Kontaktcenter Stockholm kan staden erbjuda invånarna tydligare och enklare kontaktväg för information och vägledning för ärenden under kontorstid, alla dagar i veckan. Kontaktcenter säkrar genom, effektiv kontaktcenterverksamhet, en hög tillgänglighet och likställighet inom staden. Eftersom Kontaktcenter har ändamålsenliga system för hantering och uppföljning av ärenden som bemanningsplanering finns det fler samordningseffekter att nyttja med hjälp av Kontaktcenter, till exempel effektiv kontakthantering och i en framtid hjälp med en effektiv bemanningsplanering.

Serviceförvaltningen administrerar av stadens andrahandsuthyrning av lägenheter till invånare för bostadsbedömt bostadsändamål. Syftet med uppdraget är att alla invånare ska hanteras likvärdigt oavsett vilken stadsdelsförvaltning man är bosatt i. Serviceförvaltningen har också i uppdrag att systemförvalta stadens lokaladministrativa system LOIS där alla in- och uthyrningsavtal ska registreras. Från 2026 har den obligatoriska tjänsten registrera avtal i LOIS införts som innebär att det är serviceförvaltningen som ska registrera alla inhyrningsavtal för att det ska utföras på ett så likartat sätt som möjligt. Systemet får då med enhetlig statistik och blir ett bättre beslutsstöd. Samtidigt bidrar det till att ge införande av autoattest ett bättre resultat.

Serviceförvaltningen ansvarar också för den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen på uppdrag av kommunstyrelsen. Funktionen ska göra bedömningar av lokalhyresavtal, kvalitetssäkra samtliga uppsägningar av lokalhyresavtal samt förhandla lokalhyresavtal.

Serviceförvaltningens arbete med stadens hyreshantering och hyresfrågor bidrar till en mer professionell hantering av hyror, lägre kostnader på sikt, bättre samordning och likartad hantering. Genom att fortsätta att utöka serviceförvaltningens uppdrag inom detta området skulle resultat kunna förbättras ytterligare.

Serviceförvaltningens kompetensförsörjning för perioden

I samband med ärendet har serviceförvaltningen arbetat fram kompetensförsörjningsplan 2027-2029 (se bilaga 2). Kompetensförsörjningens roll blir särskilt central i en verksamhet där det ställs höga krav på effektivisering, kvalitet och tillgänglighet samtidigt som nya krav och uppdrag tillkommer. Ett strategiskt arbete med kompetensförsörjning bidrar till att bygga kapacitet, främja medarbetarnas utveckling och skapa organisatorisk förmåga att hantera förändring, anpassning och tillfälliga omställningar.

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

kommunfullmäktige samt utökat tjänsteutbud av frivilliga tjänster 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.

Effektiviseringskrav, nya uppdrag och den tekniska utveckling som förväntas, samverkar och skapar komplexa kompetensbehov. Uppdraget kräver intern flexibilitet, tvärfunktionell kompetens och smart resursanvändning. Kompetensbreddning hos medarbetarna är en förutsättning för serviceförvaltningens genomförande av uppdrag och för att möta stadens förvaltningars och bolags behov men också för att minska sårbarheten och skapa förutsättningar även under perioder där efterfrågan ökar och när frånvaro uppstår. Flera verksamheter inom serviceförvaltningen kommer under perioden därför fortsätta att använda och utveckla detta arbetssätt. Med kompetensbreddning avses att medarbetare utbildas för att kunna hantera en större bredd av olika arbetsuppgifter. Det kan röra sig om såväl enklare som mer komplexa uppgifter. Exempelvis kommer verksamhetsområde ekonomi ta vara på förslag från projekt Helge genom att under perioden vidareutveckla och systematisera arbetet med kompetensbreddning. Målet är att medarbetare lär sig arbetsuppgifter i processer de normalt inte arbetar med, vilket bidrar till kompetensutveckling för medarbetarna samtidigt som det minskar sårbarhet och ökar flexibiliteten vid förändringar i efterfrågan och/eller volymer.

Serviceförvaltningens uppdrag inom cirkularitet och återbruk växer, med etableringen av en återbrukscentral för byggmaterial som en viktig satsning. Detta kräver kompetens inom cirkulär ekonomi, logistik och samordning samt central finansiering och tydlig styrning för att ge full effekt. Samtidigt identifieras nya och växande specialistområden, bland annat projekt- och förändringsledning, dataskydd och informations- och it-säkerhet, som behöver balanseras mot kraven på flexibilitet, intern mobilitet och organisatoriskt lärande.

Då serviceförvaltningen är i en expansionsfas blir ledarskapet en avgörande framgångsfaktor. För att kunna möta den ökade efterfrågan, främst inom de frivilliga tjänsterna, har fler medarbetare rekryterats, därmed har medarbetarantalet per chef ökat för dessa verksamhetsområden. En genomlysning av förvaltningens organisering på avdelningsnivå har medfört ett behov av att genomföra organisationsförändringar inom vissa avdelningar. Generellt inom serviceförvaltningen ökar samtidigt kraven på chefer att leda i omställning, skapa engagemang, säkra en god arbetsmiljö och driva utveckling som effekt av fortsatt digitalisering, nya uppdrag och förändrade behov. Ett kommunikativt, coachande och nära ledarskap, kombinerat med konkurrenskraftiga villkor, tydliga karriärvägar och en långsiktig kompetensförsörjningsstrategi, blir nödvändigt för att säkra förvaltningens förmåga att vara en stabil partner till stadens förvaltningar och bolag.

Serviceförvaltningens medarbetarantal ökar över tid totalt sett. Samtidigt finns bristyrken på förvaltningen där det är svårt att hitta rätt kompetens, främst upphandlare. Förfrågningar om upphandlingsstöd till andra förvaltningar och bolag inom staden ligger på en fortsatt hög nivå. I syfte att underlätta kompetensförsörjning inom de verksamheter där det är svårt att rekrytera kompetent personal kommer serviceförvaltningen fortsätta erbjuda kvalificerade praktikplatser som kan leda till arbete efter avslutad praktik.

2 Lokala utvecklingsbehov

3 Planeringsförutsättningar för nämndens verksamhetsområden

Digitalisering, it och telefoni (DIT) samt webb- och kommunikationsstöd

Utvärdering av funktionerna för systemutveckling/systemarkitektur och dataskydd

Under fjärde kvartalet 2026 genomför verksamhetsområdet en utvärdering av funktionen för systemutveckling och systemarkitektur. Utvärderingen kommer att baseras på input från systemägarna för e-tjänster, genomförd utveckling, uppdraget inom objektet applikationsplattformar och den nya versionen av utvecklingsramverk, samarbetet med miljöförvaltningen och uppdrag inom ett flertal förvaltningar samt samverkan med initiativet för digital service, kunskap om stadens centrala plattformar, GIS-plattformen m.m. Resultatet kommer att ge värdefull input till kommande steg om vilka kompetenser och tjänsteutbud som ska finnas inom verksamheten samt vilken roll verksamhetsområdet ska ha inom staden gällande systemutveckling och systemarkitektur.

Funktionen för dataskydd startade upp med två dataskyddsombud efter sommaren 2025 och kompletteras under våren 2026 med två stycken dataskyddsspecialister. Funktionen har nu dataskyddsansvar för åtta fackförvaltningar och några bolag. Innan sommaren 2026 ansluter fem stadsdelsförvaltningar. Även funktionen för dataskydd genomför en utvärdering under det fjärde kvartalet 2026. Resultatet kommer att ge värdefull input till kommande utveckling av funktionen den kommande perioden 2027-2029 i syfte att ge bästa möjliga stöd till stadens förvaltningar och bolag.

Översyn av stöd inom webbpublicering och kommunikationsproduktion

Under det sista kvartalet 2025 genomfördes en översyn av det stöd inom webbpublicering och kommunikationsproduktion som avdelningen genom enheten webb- och kommunikationsstöd erbjuder stadens förvaltningar och bolag. I slutrapporten framträder ett antal utmaningar som påverkar verksamhetens långsiktiga hållbarhet och utvecklingsförmåga. Rapporten innehåller även rekommendationer för hur webb- och kommunikationsstödet bör utvecklas för att möta dessa utmaningar. Utifrån rekommendationerna och en analys av dessa inleder verksamheten under 2026 ett utvecklingsarbete benämnt Webb- och kommunikationsstöd 2.0 – som berör tjänsteutbud och arbetssätt samt strukturer för samverkan. Inriktningen är långsiktig hållbarhet som skapar värde för alla parter utifrån kommunikationsprogrammets principer. En rekommendation är att utveckla uppdraget ”särskilt publiceringsstöd” till en bastjänst vilket enligt rapporten skulle skapa större stabilitet och minska administration. Detta är en fråga som behöver hanteras i samråd mellan processägare och serviceförvaltningen.

Stor efterfrågan på projektledare/verksamhetsutvecklare

Verksamhetsområdet har fortsatt stor efterfrågan på projektledare/verksamhetsutvecklare. I slutet av 2025 och i början av 2026 har ytterligare sex projektledare anställts. För att säkra hållbarhet, god arbetsmiljö samt förutsättningar för ytterligare tillväxt genomförs under 2026 en omorganisation som innebär att projektledarna organiseras i en ny enhet. I samband med det ses arbetssätten över. Målet är att hitta former för samarbete mellan avdelningens enheter

och funktioner för att på bästa sätt stötta förvaltningar och bolag inom it och digitalisering.

Utveckling av arbetsformer och tjänster

Under kommande period kommer dynamiska samarbetsformer etableras och utvecklas för att exempelvis lösa särskilda uppdrag, förstärka ett strategiskt viktigt område inom staden eller fokusera på och erbjuda tjänster inom ett visst kompetensområde. Det ska också finnas möjlighet att komplettera med specifik kompetens externt ifrån för att tillgodose verksamhetens behov eller som en del av teamets egen kompetensutveckling. Därutöver eftersträvas ett arbetssätt som inkluderar kompetenser från andra verksamhetsområden inom serviceförvaltningen och/eller från andra förvaltningar eller bolag.

För att säkerställa att verksamhetsområdet väljer rätt uppdrag och att insatserna kan utvärderas på ett effektivt sätt, har en metod för portföljstyrning tagits fram. Under kommande period kommer arbetet med portföljstyrning fortsätta i syfte att få en tydligare styrning på plats.

Stärkta kundkontakter för att möta behov inom digitalisering

Verksamhetsområdet kommer under åren kommande år arbeta för att bredda kundbasen för avdelningens samtliga funktionsområden samt, i dialog med processägaren, säkerställa att uppdragen på stadsledningskontoret är valda för att ge bästa nytta för förvaltningar och bolag. I detta arbete ska de nära kundkontakter verksamhetsområdet byggt upp sedan starten användas. Bland annat genom en fortsatt dialog med representanter för förvaltningar och bolag om vilka kompetenser de ser behov av över tid vilket blir avgörande för verksamhetsområdets utveckling den kommande perioden.

Ett behovsområde som har identifierats och som bör utredas under kommande period är en operativ stödfunktion inom it och digitalisering, som komplement till den mer strategiska stödfunktionen på stadsledningskontoret. Det kan handla om att stötta förvaltningar och bolag i exempelvis praktisk tillämpning av ramverk, rutiner, projektledning, systemutveckling eller metodstöd inom it och digitalisering.

Utöver nämnda utvärderingar verksamhetsområdet ska utföra inom befintlig verksamhet ska det under 2026-2027 göras en utvärdering av kompetensbehov inom ex. AI, molnarkitektur, molnsäkerhet, informationssäkerhet, dataanalys, it-säkerhet, it-arkitektur m.m. Detta för att göra en heltäckande utvärdering av verksamhetsområdets kompetenser och tjänsteutbud. Målet är att, via samarbeten inom och utom avdelningen, erbjuda förvaltningar och bolag bästa möjliga stöd 2027-2029 i deras it- och digitaliseringsresa samt att bidra till det övergripande målet för verksamhetsområdet: att bidra till ökad takt, leverans kvalitet och effektivitet i stadens digitaliseringsprojekt.

Ekonomi

Avgiftskontroll för fristående förskola/fritids

För familjer med barn i fristående verksamhet ligger ansvaret för att kontrollera korrekt betald avgift på respektive verksamhet, men huruvida detta görs är oklart då dessa oavsett barnets avgiftsnivå får en fast ersättning från staden per barn. Verksamhetsområde ekonomi hanterar sedan 2014 avgiftshantering för förskola och fritids för hela staden. I detta uppdrag ingår

bland annat kontroll av korrekt betald avgift för samtliga kommunala förskolor och fritids. Årligen inbringar denna kontroll cirka 19 miljoner kronor i till staden i form av intäkter för uppjusterade avgifter, vilka uppstår då hushållen uppgivit för låga inkomster. Detta kan ställas i relation till verksamhetens kostnad för hela uppdraget som 2026 uppgår till knappt 7 miljoner kronor.

Att kontrollera stadens avgifter är ett viktigt led i att minska bidragsfusk och att säkerställa att staden får medel för att bedriva verksamheten. Att serviceförvaltningen skulle kontrollera avgifter även för fristående verksamheter var på förslag innan nämnden fick uppdraget, men man valde att inleda uppdraget med de kommunala verksamheterna, vilket sedan inte ändrats. Detta innebär att staden både brister i likahanteringen av stadens invånare (då endast vissa kontrolleras) och går miste om avgifter som borde komma stadens verksamheter till godo.

Befintligt systemstöd hanterar redan både kommunala och fristående verksamheter och verksamhetens utarbetade arbetssätt och processer kan användas även för att kontrollera fristående verksamheter. Verksamheten ser därför positivt på en utökning av uppdraget, då det utöver att säkra intäkter till staden också upprätthåller förtroendet för staden som offentlig aktör. Då det rör sig om nästan lika många fristående verksamheter som kommunala rymmer ett utökad uppdrag inte inom befintlig bemanning. En utökning av nuvarande uppdrag skulle dock vara självfinansierande då det skulle innebära ytterligare intäkter till staden som klart skulle överstiga kostnaderna.

Tidig involvering i integrationer till stadens ekonomisystem

Verksamheten ser att det finns potential i att stadens förvaltningar och bolag skulle kunna nyttja verksamhetens kompetens avseende integrationer i stadens ekonomisystem Agresso i ett tidigare skede. Serviceförvaltningen skulle kunna bidra redan i arbetet inför upphandling för att ge stöd i kravställning som säkerställer en välfungerande integration.

Delad faktura för förskole- och fritidsavgift

Under två omgångar 2024 och 2025 har stadsledningskontoret tillsammans med utbildningsförvaltningen och serviceförvaltningen utrett möjligheten att införa delad faktura för förskole- och fritidshemsavgifter. Även om vårdnadshavare idag har separerat, skickas fakturan endast till den ena vårdnadshavaren. Med dagens systemstöd är det möjligt att införa så kallad delad faktura, vilket innebär att de vårdnadshavare som inte bor ihop istället kan välja att få varsin faktura och dela avgiften mellan sig. Serviceförvaltningen ser positivt på att införa detta, utifrån invånarnas rätt till valfrihet. Under förutsättning att det endast avser skilda eller separerade vårdnadshavare rör det sig dessutom om relativt små volymer vilket bedöms kunna rymmas inom befintligt uppdrag utan utökning av resurser.

Välfärdsbrottslighet

Verksamhetsområdet kommer under perioden fortsätta utveckla befintlig samverkan med verksamhetsområde inköp samt med stadsledningskontoret för att inom sitt uppdrag bidra till att minska och förebygga riskerna för välfärdsbrott. Verksamhetsområdet följer också den utredning avseende leverantörskontroller som fortfarande pågår på stadsledningskontoret. Då den ännu inte är klar är det svårt att bedöma hur detta på sikt kommer påverka verksamhetsområdets uppdrag och därmed vilka eventuella följd effekter det får på resursbehov och arbetssätt.

Framtidssäkring av ekonomisystem och behov av kompetensförflyttning

Kommande teknisk utveckling inom det ekonomiadministrativa området, och särskilt i stadens ekonomisystem, kommer få stor påverkan på kompetens- och resursbehov inom verksamhetsområdet. Serviceförvaltningens bedömning är att förskjutningen av kompetenser/uppdrag kommer fortsätta under perioden i takt med en ökad automatisering och på sikt användning av ML och AI. Bedömningen är att detta kommer innebära ökat behov av analys- och utredningskompetens och minskat behov av enklare arbetsuppgifter för ekonomiadministratörer. En följd av kompetensförflyttningen kan bli att kostnaden per resurs ökar. Hur fort förflyttningen kommer ske är i dagsläget svårt att bedöma, då det fortfarande råder viss oklarhet kring stadens hållning och strategi avseende implementering av exempelvis AI och molnbaserade tjänster. Detta innebär att verksamheten behöver involveras tidigt i dialog om framtida både möjliga och planerade förändringar i stadens ekonomisystem, för att kunna planera kompetensutveckling hos befintliga resurser utifrån behov, men också rätt bedöma framtida resursbehov och kompetenskrav.

Att staden ställer tydliga krav på att samtliga stadens leverantörer ska skicka elektronisk faktura i enlighet med lag, bidrar också till framtidssäkring och minskar manuell hantering. Önskvärt är att staden i likhet med många andra kommuner och exempelvis serviceförvaltningen i Region Stockholm erbjuder en fakturaportal för sina leverantörer. Detta skulle underlätta för små leverantörer att skicka faktura till staden på korrekt sätt, vilket också rimmar väl med stadens näringslivspolicy. Önskvärt vore att staden - i likhet med många andra offentliga aktörer - inte tar emot pappersfakturor. I samband med detta kan det ingå i serviceförvaltningens uppdrag att bidra till att minska antalet inkommande pappersfakturor. Detta kan också öka medvetenheten hos stadens beställare om vikten av att uppge korrekta faktureringsuppgifter till sina leverantörer.

Utveckling av interna konsulttjänster/kompetensförstärkning inom ekonomiområdet

Serviceförvaltningen har under 2024-2025 utvecklat tjänsteutbudet med kompetensförstärkande insatser och har också tagit sig an konsultuppdrag för att stötta flera olika förvaltningars ekonomifunktioner under exempelvis vakansperioder och upplärning av ny personal. I vissa fall har verksamhetens personal då också varit delvis på plats hos kund.

För stadens förvaltningar och bolag innebär dagens kompetensförstärkande tjänster från serviceförvaltningen flera fördelar jämfört med att anlita externa konsulter. Exempelvis snabb uppstart då behörigheter, systemkunskap, kunskap om stadens mallar och regelverk redan finns på plats - detta i kombination med att serviceförvaltningen endast debiterar för nedlagda timmar innebär också kostnadsoptimering jämfört med att anlita en extern konsult. För att idag kunna ta emot uppdrag, är det dock en förutsättning att det finns tillgängliga resurser, vilket inte alltid är fallet. Inför fortsatt vidareutveckling av de tjänster som erbjuds stadens förvaltningar och bolag ska behovet av ekonomiadministrativa konsulttjänster i staden undersökas och alternativa lösningar utredas under 2026. Utredningen är en del i budgetuppdraget att utveckla arbetssätt för stadens kompetensförsörjning inom ekonomi och HR. Beroende på utredningens resultat kan det resultera i förändringar av uppdragen inom det ekonomiadministrativa området under perioden, vilket eventuellt kan få stor påverkan på resursbehov och kompetenskrav inom serviceförvaltningen.

Inköp

Finansiering av uppdrag inom upphandling, inköp och avtalsförvaltning

Serviceförvaltningens upphandlingsverksamhet får löpande nya uppdrag att bidra med kompetens i stadsövergripande uppföljning och utvecklingsfrågor. Dessa uppdrag har under åren behövt inrymmas inom ordinarie verksamhet utan ökad finansiering. För att kunna bedriva utveckling och resultat i enlighet med politiska intentioner behöver varje nytt eller utökat uppdrag finansieras.

Trots att upphandling pekats ut som ett viktigt verktyg för att nå politiska mål och att upphandlingskompetens krävs i framtagande av flera styrande dokument och stadsövergripande initiativ, kämpar verksamheten för att få finansiering för att kunna genomföra sitt uppdrag på ett, av stadens verksamheters förväntat kvalitativt sätt. Varje centralupphandling tar längre tid att genomföra, då stadens målsättningar är höga inom ekologisk, ekonomisk och social hållbarhet. Detta leder till att varje centralupphandling innehåller en komplex kravställning som sedan också ska följas upp. Upphandling och avtalsförvaltning tar därför längre tid att genomföra och ersättningen för centralupphandlingsuppdraget behöver därför öka för att motsvara denna komplexitet.

Vid uppstart av e-handel i staden (2015/2016) fick verksamheten ersättning för att kunna stötta stadens förvaltningar och bolag med anslutning av avtal till stadens inköpssystem. Denna ersättning var och är fortfarande inte i nivå med den bemanning som behövs för att över tid upprätthålla en stabil e-handelsverksamhet i linje med stadens behov. Exempelvis inom centralupphandlingsbeslutet ingår att ansluta alla centrala avtal till stadens inköpssystem även för de deltagande bolagen. Varje bolag har sin egen uppsättning och kräver ett särskilt arbete vid varje anslutning. Därför har en liten del av centralupphandlingsersättningen behövt omfördelas till e-handelsverksamheten och serviceförvaltningen som helhet har därutöver finansierat vissa kostnader för upphandling och inköp.

Om upphandling ska vara ett kvalitetssäkrat och rättssäkert verktyg för att nå politiska mål behöver det också återspeglas i finansieringen. Utifrån rådande situation kan serviceförvaltningen inte prioritera stöd till förvaltningar och bolag i deras behov av upphandlingskompetens i nya upphandlingar. Serviceförvaltningen bedömer att verksamheten idag är underfinansierade med motsvarande ca 4,0 mnkr.

Även kommande uppdrag i samband med uppbyggnad av civil beredskap och centralt beredskapslager behöver ha en långsiktigt hållbar finansiering för att önskvärda resultat och effekter ska kunna uppnås.

Informationssäkerhet

För att upprätta en hög informationssäkerhet i de centralt upphandlade avtalet, ställs höga krav på att varje avtals information klassificeras utifrån en ISO-standard för att säkerställa rätt hantering ur ett säkerhetsperspektiv. Dessa informationsklassningar är resurskrävande och är ytterligare ett arbetsmoment i både kravställning men även i uppföljning som behöver hanteras inom centralupphandlingsuppdraget. Förutom att varje centralupphandling och uppföljning av avtalen tar mer tid i anspråk, behöver också kompetens inom informationsklassning tillföras varje upphandling och uppföljning. En utökning av ersättning, utöver serviceförvaltningens bedömning av underfinansiering inom upphandlingsområdet,

behövs för att hantera informationssäkerhet i enlighet med lagens intentioner.

Kontaktcenter Stockholm

Kontaktcenter Stockholm är en kontaktväg in till staden som erbjuder en likställig och tillgänglig kanal för stadens invånare för information och vägledning i många av stadens frågor. Kontaktcenter kan erbjuda personlig service och guidning på stadens plattformar som ligger inom uppdraget. Verksamheten guidar invånarna på stadens webbsidor så att de lätt kan hitta information som finns tillgänglig, vilket bidrar till ökad hjälp till självhjälp.

Kontaktcenter Stockholm har både en bred och djup kunskap om invånarnas frågor och med hjälp av analys och uppföljning kan staden nyttja den kunskap och statistik verksamheten har för att driva kontinuerlig förbättring och verksamhetsutveckling på ett kostnadseffektivt sätt. Investeringar i systemstöd för insamling av synpunkter och feedback är en nödvändig del av stadens fortsatta arbete. Genom nära samarbete med stadens verksamheter skapas en anpassningsbar organisation som snabbt kan möta förändrade behov till exempel på grund av demografi på ett kostnadseffektivt sätt. Det krävs robusta systemstöd inom staden som effektiviserar arbetsprocesserna och säkerställer att invånarna får snabb och korrekt service. Kontaktcenter samverkar med berörda förvaltningar för att kunna komplettera hanteringen av ärenden inom staden som rör den nya socialtjänstlagen där man ser att Kontaktcenter kan vara en lämplig part för viss hantering.

Kontaktcenter har under de senaste åren arbetat framgångsrikt med budgetuppdraget Äldre direkt, vilket har lett till ökad service och tillgänglighet för målgruppen. Utvecklingsarbetet fortsätter i samarbete med äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna med syfte att bibehålla effektiva arbetsätt och en hög tillgänglighet för den växande målgruppen äldre.

Under perioden kommer Kontaktcenter i samarbete med stadsledningskontoret och andra berörda fackförvaltningar och bolag fortsätta arbetet med budgetuppdraget, en väg in för företag, med syftet att underlätta för företagares kontakter med staden.

För att utveckla verksamheten till att möta de behov som finns inom staden krävs tillgång till anpassade och ändamålsenliga system och plattformar för att erbjuda en hög grad av digital tillgänglighet. Enkelhet, tillgänglighet och korta svarstider identifieras som framgångsfaktorer för en positiv kundupplevelse. I en framtida kontaktstrategi är det viktigt att stadsledningskontoret, Kontaktcenter Stockholm och berörda förvaltningar och bolag fortsatt utvecklar och samverkar för en gemensam målbild om en effektiv, tillgänglig och modern service. Invånare förväntar sig att kunna hantera ärenden via olika digitala kanaler, chatt, sociala medier och självbetjäningstjänster med AI-stöd likväl som via telefon och e-post. För att möta dessa krav behöver medarbetarna ha gedigen kundservicefärdighet och kunna hantera olika typer av systemstöd och kommunikationskanaler parallellt.

Kontaktcenter har under de senaste åren arbetat med att kompetensbreda medarbetare för en mer anpassningsbar verksamhet som kan erbjuda en flexibel och stabil bemanning över tid om eller när förändringar i uppdrag uppstår. Det arbetet kommer fortsätta då det har gett fina resultat, en bättre arbetsmiljö och en högre service till invånarna.

Lokaler och hyror Projektledning

Verksamhetsområde lokaler och hyror är stadens beställarstöd i lokalfrågor och fungerar som internkonsulter till stadens förvaltningar och bolag i deras roll som hyresgäster. Om ett lokalprojekt ska bli lyckat måste den verksamhet som ska hyra och därefter använda lokalerna avsätta stora resurser. Genom att istället anlita projektledare från lokaler och hyror behöver förvaltningarna inte anställa egen personal för att hantera projektet. Dessutom kan insatserna från övriga medarbetare minimeras så de kan fortsätta att koncentrera sig på den löpande verksamheten.

Eftersom avdelningens projektledare har erfarenheter från tidigare lokalprojekt, tillämpas dessa så att tidigare misstag kan undvikas. Staden står inför stora utbyggnadsbehov av vård- och omsorgsboenden för äldre samtidigt som befintliga boenden har ett stort upprustningsbehov. Genom att nyttja verksamhetsområde lokaler och hyrors projektledare som beställarombud effektiviseras arbetet samtidigt som kvaliteten ökas. Ett väl genomfört projekt med en kompetent projektledning ger tydligare styrning, effektivare kostnadskontroll och i slutändan bättre verksamhetslokaler. Kommunfullmäktige har därför i fastighets- och lokalpolicyn uppmanat stadsdelsnämnderna att beställa projektledningsstöd vid lokalprojekt, särskilt större underhållsprojekt med Micasa av serviceförvaltningen.

Inrätta en servicefunktion

På uppdrag av kommunfullmäktigen har en förstudie om att inrätta en stadsgemensam servicefunktion för hyresgästers behov av löpande drift och underhåll genomförts. Förstudien visade att staden, i sin roll som hyresgäst, skulle kunna göra betydande effektiviseringsvinster och öka kvaliteten genom att inrätta en sådan funktion:

- Minskad sårbarhet och minskat personberoende i arbetet med lokaler.
- En större arbetsgrupp ger möjlighet att skapa och dra nytta av kollegialt lärande vilket ökar den kollektiva kompetensen. Verksamhetens volym skulle ge möjlighet till både experter och generalister.
- Möjlighet att rekrytera chef(er) med kompetens inom lokalfrågor.
- Förutsättningar för kommunövergripande fokus istället för enbart nytta för den egna nämnden.
- Stärka staden i rollen som beställare.

Sammantaget bedömdes även att den höga personalomsättning bland stadens lokalintendenter och lokalstrateger skulle kunna minskas.

En servicefunktion bör därför inrättas, men den måste föregås av en utredning då staden saknar enhetliga befattningsbeskrivningar och arbetssätt vilket lett till att förvaltningarna arbetar på olika sätt med lokalfrågor. Ett inrättade av en stadsgemensam servicefunktion förutsätter därför ett gediget förarbete i syfte att klarlägga gränserna mellan funktionens arbete och förvaltningarnas övriga arbete med lokaler. I samband med detta bör även utredas om hantverkstjänster i egen regi ska tillhandahållas för att hantera stadens ansvar för det inre underhållet i egenskap av hyresgäst. Sannolikt skulle det innebära en kostnadsbesparing för staden.

Registrering av hyresavtal för i LOIS för utökad kontroll

Från och med 2026 infördes en tjänst att registrera avtal i stadens lokaladministrativa system

LOIS (RIL, tidigare RAIL). Det innebär att serviceförvaltningen svarar för att registreringen i systemet sker på ett enhetligt sätt vilket kommer leda till att LOIS blir ett bättre beslutsstöd och att införande av autoattest ger ett bättre resultat. När tjänsten är utvecklad och fungerar väl är nästa steg att göra tjänsten registrera avtal för försöks- och träningslägenheter obligatorisk.

Lokalförsörjningsplanen

Varje förvaltning ska ta fram en lokalförsörjningsplan som därefter sätts samman till en lokalresursplan för hela staden. Lokalförsörjningsplanen är ett viktigt styrdokument för den enskilda förvaltningen liksom för staden och kommunkoncernen som helhet. Hyror är en stor kostnad för stadens förvaltningar. Sammantaget närmare 6 mdkr per år. Den långsiktig och strategiska planeringen är därför viktig. I synnerhet då förändringar i stadens lokalbestånd tar lång tid att genomföra. Exempelvis måste behovet av verksamhetslokaler i utbyggnadsområden planeras sju till tio år innan de ska tas i bruk.

Idag är lokalförsörjningsplanen en del av detta ärende ”Underlag för budget 2027 med inriktning 2028 och 2029”. Det ger lokalförsörjningsplanen tyvärr en något undanskymd roll. För att ge lokalförsörjningsplanen det ökade fokus som dess ekonomiska omfattning, strategiska tyngd och långsiktiga planering kräver bör därför planen brytas ut och från nästa år utgöra ett eget och fristående ärende.

Rekrytering

Lönetransparensdirektivet

Regeringens proposition kring lönetransparensdirektivet som skulle införas senast i juni 2026 har förskjutits till 1 januari 2027. Arbetet har fått kritik av Svensk Näringsliv, Sveriges Kommuner och regioner och arbetsgivarverket utifrån att tiden för införande är för knapp då regeringens lagrådsremiss om införandet av lönetransparensdirektivet väsentligt bedöms öka arbetsgivarnas arbetsbörda och inte bidra till ökad transparens och begriplighet för arbetstagarna. Verksamhetsområde rekrytering har inlett en del anpassningar i linje med direktivet, bland annat frågas aldrig kandidater om nuvarande lön. Flera försök görs även löpande att lägga in lönespann för rollen i urvalsfrågorna, detta har mottagits positivt av kandidaterna och bidrar även till mer effektiva urval. Processägaren leder stadens arbete i detta och rekrytering ska involveras tidigt i eventuella förändringar i arbetssätt detta kan innebära.

Stöd i kompetensförsörjning till äldreomsorg och socialtjänst

Till följd av befolkningsutvecklingen samt läget på arbetsmarknaden finns utmaningar i rekrytering av medarbetare till äldreomsorgen. Verksamhetsområde rekrytering ger nu för tredje året i rad omfattande stöd till Kungsholmens stadsdelsförvaltning avseende rekrytering av sommarvikarier till äldreomsorgen. Arbetet har varit framgångsrikt och verksamhetsområdet tillhandahåller erfarenheter och lärdomar för processägaren och har även erbjudit äldreförvaltningen en genomgång av utförda volymuppdrag inom äldreomsorgen. Flera stadsdelsförvaltningar är intresserade av motsvarande rekryteringsstöd i volymprojekt både till äldreomsorg men även inom stöd och service till funktionsnedsatta. Att nyttja serviceförvaltningen rekrytering i volymprojekt är ett sätt att kvalitetssäkra, göra ett bättre avtryck som stor arbetsgivare och därigenom underlätta framtida kompetensförsörjning till

äldreomsorgen samt avlasta en chefsgrupp som generellt har ansvar för stora personalgrupper.

Regeringen utreder för närvarande införande av språkrav hos personal inom äldreomsorgen. Skulle förslaget beslutas kommer det få påverkan på kompetensförsörjningen och även på utformning av metodik för hur ett språkrav ska kontrolleras på ett transparent och kvalitetssäkrat sätt utan, att vara diskriminerande mot vissa grupper. Här hoppas verksamheten involveras i införandet.

Nya socialtjänstlagen bedöms innebära förändringar och med sannolikhet påverka rekryteringen till socialtjänsten som ofta är en utmaning på både chefs- och medarbetarnivå. Utökad tillgänglighet och mer stöd utan att det krävs utredningar av stödbehov kommer sannolikt påverka attraktionskraften för socialtjänstens uppdrag i både positiv och negativ riktning. Detta behöver följas nära för att säkerställa stadens kompetensförsörjning framåt för att klara uppdraget. Verksamhetsområde rekrytering följer sedan ett par år hur socialtjänsten köper rekryteringsstöd och har ökat stödet i dessa utmanande rekryteringar. Det är en eftertraktad kandidatgrupp där staden har förbättringspotential i rekryteringsprocessen, exempelvis när det gäller att ge kandidaterna besked i tid.

Per 1 mars 2026 förstärktes lagstiftningen kring registerutdrag med mer uttryckligt lagstöd för bredare registerkontroller av personal som arbetar i brukares hem. Lagstiftningen ger även tydligare utrymme för att vid behov begära utdrag för ledande befattningar. Det bör dock noteras att i de registerutdrag som diskuteras ingår ej ekonomisk kontroll, vilket är en högst väsentlig fråga kopplat till stävjande av välfärdsbrottlighet. Förstärkta möjligheter till registerutdrag är positivt men ersätter inte behovet av en strukturerad och kvalitetssäkrad rekryteringsprocess. Utveckling av stadens tillämpning leds av stadsledningskontoret och verksamhetsområde rekrytering bidrar i arbetet.

Möjligheter till att öka användningen av AI i rekryteringsprocessen omvärldsbevakas kontinuerligt av verksamhetsområdet. När nya möjligheter identifieras undersöks de och diskuteras med processägaren.

Lön och pension

Verksamhetsområde lön och pension har goda förutsättningar för att ta emot eventuellt tillkommande uppdrag under planeringsperioden genom utarbetade rutiner och metoder. Verksamhetsområdets utvecklingsprocess har möjliggjort en uppbyggnad av omfattande kunskap samt en väl utvecklad metodik för att hantera nya uppdrag. Sammantaget skapar detta god stabilitet och robusthet i verksamheten. Den nya fastprismodellen som införs 2026 kommer att utvärderas under perioden och vid behov anpassas för att säkerställa såväl självkostnad som en rättvis fördelning av kostnaden till kunderna.

Serviceförvaltningen ser värde i att fortsatt nyttja kompetenser inom lön och pension vid planering och genomförande för utveckling i centrala system. Genom att involvera serviceförvaltningen i ett tidigt skede utvecklas partnerskap i system- och processutveckling samt förutsättningar för dialog och beräkning av bedömda effekthemtagningar.

Verksamhetsstöd

Serviceförvaltningen planerar för perioden fortsatt samverka med stadsledningskontoret gällande stadens införande och etablering av den nationella tjänsten säker digital

kommunikation i syfte att möjliggöra tryggt, spårbart och sekretesskyddat informationsutbyte mellan aktörer i offentlig sektor (kommuner, regioner, myndigheter).

4 Sammanfattande ekonomisk analys

Serviceförvaltningens verksamheter är helt intäktsfinansierade och nämnden är organiserad som en resultatenhetsenhet. Det innebär att det ekonomiska resultatet vid årets slut kan överföras till kommande år i enlighet med gällande regelverk. Resultatenhetsmodellen ger nämnden bättre förutsättningar för långsiktig ekonomisk planering, även om planeringen fortsatt är utmanande i en verksamhet där intäkterna är beroende av varierande volymer. Serviceförvaltningen redovisar resultatenheten uppdelad per verksamhetsområde, men i stadens planerings- och budgetprocess kommenteras fortfarande det samlade resultatet.

Förvaltningen har ett brett tjänsteutbud och samtidigt en fördjupad kompetens inom flera specialiserade områden. För att kunna leverera kvalificerad service i rätt tid och i linje med kundernas behov behöver bemanningen kontinuerligt anpassas efter efterfrågan, både vad gäller antal medarbetare och efterfrågad kompetens.

För att säkerställa en långsiktigt hållbar finansiering har stadsledningskontoret i samråd med serviceförvaltningen tagit fram en modell för prisförändringar mellan åren för förvaltningens bastjänster. Modellen beaktar stadens effektiviseringsmål samt förändringar i resurser, uppdrag och volymer. Den tillämpades första gången vid prissättningen inför 2026. Under 2026 kommer modellen att följas upp och vid behov justeras för att säkerställa en ändamålsenlig prissättning inför 2027 och framåt.

Under de senaste åren har tillkommande uppdrag från kommunfullmäktige inneburit nya förutsättningar för serviceförvaltningens intäktsmodell, då uppdragen inte utgör tjänster som erbjuds stadens förvaltningar och bolag och därmed inte ingår i förvaltningens ordinarie prislista. Uppdrag som att driva stadens centrala beredskapslager samt etablera en återbrukscentral för byggmaterial kräver därför annan finansiering än den som gäller för förvaltningens ordinarie tjänster.

Arbetet med att etablera en återbrukscentral för byggmaterial har påbörjats och utvecklas successivt. I kommunfullmäktiges budget, central medelsreserv, finns medel för oplanerade och ofinansierade uppdrag avsatta. Serviceförvaltningen anser att denna avsättning och dess nyttjande fungerar väl och vill därmed framhålla behov av kontinuitet i detta arbetssätt.

Att etablera en ny verksamhet inom Stockholms stad, som det är fråga om i detta uppdrag, kräver en långsiktig, strategisk inriktning. Samtidigt drivs detta uppdrag i projektform och är endast finansierat under 2026. Serviceförvaltningen har trots det valt att teckna ett hyreskontrakt om 36 månader och tillsvidareanställa personal med risk att stå med kostnader om uppdraget skulle upphöra. Eftersom avtal med kortare bindningstid medför betydlig högre hyra har förvaltningen inte bedömt det ekonomiskt försvarbart att teckna ett kortare. På samma sätt kan inte personal anställas utan en längre anställningstrygghet. Serviceförvaltningen har också bedömt att verksamheten långsiktigt kommer att finnas kvar inom staden eller kommunkoncernen och att hyres- och anställningsavtalet i så fall övergår till en annan huvudman. Därför ligger också hyreskostnaden för lagerlokalen kvar i

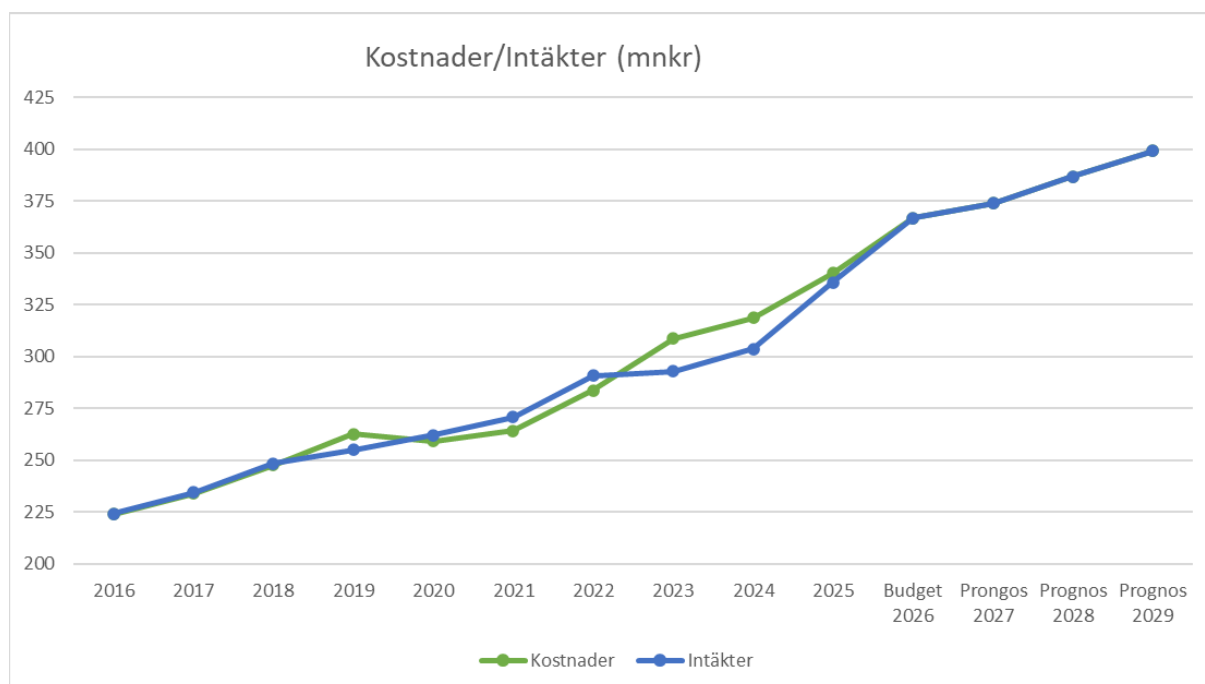
lokalförsörjningsplanen även efter att avtalstiden gått ut.

4.1 Drift

Serviceförvaltningens ekonomiska omslutning har ökat successivt under de senaste tio åren. Utvecklingen förklaras främst av förändrade volymer, en ökad efterfrågan på tilläggstjänster samt nya och utökade uppdrag. Ett exempel är avdelningen digitalisering, it och telefoni som etablerades under perioden och som har vuxit från en omsättning på cirka 11 mnkr 2024 till en budgeterad omsättning på 40 mnkr 2026.

Under de senaste åren har kostnaderna i vissa perioder överstigit intäkterna. Detta beror bland annat på tillkommande uppdrag från kommunfullmäktige, såsom etablering och drift av stadens centrala beredskapslager samt arbetet med att etablera en återbrukscentral för byggmaterial. Dessa uppdrag finansieras inte via serviceförvaltningens ordinarie tjänsteutbud och prislista, utan kräver särskild finansiering, vilket påverkar relationen mellan kostnader och intäkter i förvaltningens samlade ekonomi.

Kostnadsutvecklingen har även påverkats av ökade personalomkostnader. Personalkostnader utgör cirka 85 procent av förvaltningens totala kostnader och förändringar i exempelvis löner, pensionspremier och personalomkostnadspålägg får därmed ett stort genomslag. Samtidigt har förvaltningen haft ett effektiviseringskrav som innebär att priserna på bastjänster sänks motsvarande en procent per år, vilket har ställt ökade krav på utvecklade arbetssätt och kostnadseffektiv verksamhet.



Under planperioden 2027-2029 baseras den ekonomiska planeringen på budgeten för 2026, där kostnaderna justeras enligt PKV (Prisindex för kommunal verksamhet) från SKR. En ytterligare faktor som påverkar ekonomin framåt är serviceförvaltningens planerade flytt till

nya kontorslokaler på Hantverkargatan under andra halvåret 2028. Flytten beräknas innebära en kostnadsökning på cirka 40 procent för lokalerna. För att fortsatt säkerställa självkostnadsprincipen och en ekonomi i balans bedöms detta kräva en justering av förvaltningens priser med cirka 1,5 procent.

Upphandling av ny leverantör för Kontaktcenterplattform

Kontaktcenterplattformen (KCP) används idag av 13 förvaltningar och bolag inom kommunkoncernen och är ett verksamhetskritiskt verktyg vid kontakten med stockholmarna. Största användaren är serviceförvaltningen som även har ett samlat uppdrag att förvalta och utveckla plattformen. Serviceförvaltningen har tidigare fått i uppdrag från kommunfullmäktige att upphandla ny leverantör av plattformen då brister i nuvarande leverans föranlett att samtliga förlängningsoptioner inte avses att nyttjas. Upphandling och införande bedöms ta längre tid än tidigare estimerat till följd av komplex kravhantering och kompetensbehov kopplat till informationssäkerhet. I dialog med stadsledningskontoret hanteras serviceförvaltningens utökade resursbehov om 3,4 mnkr för upphandling och införande under den förlängda perioden 2027 - april 2028.

Finansiering genom externa bidrag

Serviceförvaltningen har inom ramen för projekt för etablering av återbrukscentral av byggmaterial sökt extern finansiering om 0,84 mnkr hos Tillväxtverket. Ansökan avser en förstudie genom Europeiska Regional- och Utvecklingsfonden (ERUF). Förstudien benämns Förutsättningar för storskaligt återbruk i Stockholmsregionen och har som mål att undersöka möjligheter och hinder för en storskalig regional marknad för återbrukade material. Besked om ansökan lämnas till sommaren och vid beviljad finansiering genomförs förstudien under perioden september 2026-maj 2027. Projektets styrgrupp kommer vid eventuellt beviljande av ansökta medel även verka som styrgrupp för ERUF förstudien.

4.2 Investeringar

Under 2026 och 2027 planeras vissa investeringar i kontorsinventarier, utrustning till konferensrum samt andra nödvändiga anpassningar. Dessa investeringar genomförs som en del av förberedelserna inför serviceförvaltningens planerade flytt till nya kontorslokaler sommaren 2028. Investeringarna syftar till att säkerställa en funktionell och ändamålsenlig arbetsmiljö i de nya lokalerna. Anskaffning av inventarier kommer i första hand att ske genom stadens återbrukssystem Stocket Återbruk, i linje med stadens ambitioner om resurseffektivitet och cirkulär användning av inventarier. I samband med flytten kan ytterligare investeringar bli aktuella för att färdigställa arbetsplatser och mötesmiljöer i de nya lokalerna.

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

4.3 Verksamhetsprojekt

5 Lokalförsörjningsplan

5.1 Sammanfattning

Det finns osäkerheter kopplade till serviceförvaltningens lokalförsörjning under de kommande åren:

- Sommaren 2028 kommer huvudkontoret flytta till nya lokaler förvaltade av fastighetskontoret och hyreskostnaderna kommer då att öka. Det finns även osäkerheter kring fastighetskontorets nya hyresmodell som innebär att det är svårt att bedöma de framtida hyreskostnaderna.
- Serviceförvaltningen har i uppdrag att svara för beredskapslager för livsmedelsförsörjning och visst medicinskt förbrukningsmaterial. Om kommunernas ansvar kommer att utökas innebär det i sin tur att serviceförvaltningen behöver hyra in mer lagerlokaler.
- Serviceförvaltningen inrättar under 2026 en återbrukscentral för byggmaterial i en lokal som är hyrd på tre år. Verksamheten bedöms inte att långsiktigt organiseras inom serviceförvaltningen och lokalkostnaden är därmed svårbedömd.

5.2 Planeringsförutsättningar

Huvudkontoret

Inom ramen för kommunfullmäktiges målsättning att stadens verksamheter ska hyra av stadens egna fastighetsägande bolag och nämnder kommer serviceförvaltningens huvudkontor att flytta till nya lokaler i en byggnad förvaltd av fastighetsnämnden med adress Hantverkargatan 3 A-C.

Tidplanen är att de nya lokalerna ska vara färdigställda till sommaren 2028. Därför har serviceförvaltningens befintliga hyresavtal med Atrium Ljungberg anpassats till detta. Skulle ombyggnaderna av de nya lokalerna försenas finns en risk att dubbla hyror måste betalas. En annan osäkerhet är att arbetsmarknadsförvaltningen, som är andrahandshyresgäst till serviceförvaltningen i nuvarande lokal, ska flytta till nya lokaler i Tensta. Beroende på när detta sker kan serviceförvaltningen förlora hyresintäkter under en period.

Enligt det genomförandebeslut som är fattat av servicenämnden och fastighetsnämnden om lokalen på Hantverkargatan 3 A-C kommer serviceförvaltningens hyreskostnader, om inget oförutsett händer, öka med cirka 3 mnkr under 2028 och med cirka 6 mnkr under 2029 jämfört med nuvarande nivå.

Centralt beredskapslager

Inom ramen uppdraget att svara för ett centralt beredskapslager nyttjar för närvarande serviceförvaltningen lokaler som trafikkontoret upplåter vederlagsfritt. Om den möjligheten inte kommer att finnas efter 2026, så tillkommer en hyreskostnad för det nuvarande centrala beredskapslagret. Om kommunernas ansvar att tillhandahålla livsmedel och medicinskt förbrukningsmaterial utökas innebär det i sin tur att serviceförvaltningen måste hyra in mer

lager. Ett antagande är att ökade lagerresurser skulle innebära kostnader på 2-6 mnkr per år.

Lokal för återbrukcentral av byggmaterial

Serviceförvaltningen kommer under 2026, enligt kommunfullmäktiges uppdrag, att inrätta en återbrukscentral för byggmaterial i egen regi. En lagerlokal har hyrts in under tre år med en årshyra på 5,4 mnkr av stadens bolag Stockholms Hamn AB.

Att etablera en ny verksamhet inom Stockholms stad av denna typ kräver en långsiktig, strategisk inriktning. Uppdraget har dock endast finansiering under 2026. Att teckna ett hyreskontrakt om 36 månader är en risk där serviceförvaltningen kan stå med en stor lokal i händelse av att uppdraget skulle upphöra i framtida budgetar. Eftersom ett avtal med kortare bindningstid skulle medföra en betydlig högre hyra har förvaltningen inte bedömt det ekonomiskt försvarbart ur ett kommunkoncernperspektiv. I förslaget till hyresavtal hanteras denna risk därför med en klausul om rätt till förtida uppsägning om denna risk skulle falla ut. Bedömningen är att denna verksamhet inte långsiktigt ska organiseras inom serviceförvaltningen. Om den organisatoriska hemvisten för verksamheten skulle flyttas förutsätts att lokalen och dess hyresavtal även förs över på den nya huvudmannen.

5.3 Hyreskostnadsutveckling

Kommentarer till tabellen under 5.3.1 Administrativa lokaler

Eftersom tabellen nedan kan vara svår att utläsa åtföljd den här av en förklaring per år. Förvaltningens alla lokaler benämns som administrativa lokaler. Det gäller även lagerlokalerna. Alla hyror anges i mnkr och är inklusive drift och underhåll:

2026

- Huvudkontoret på Palmfeltsvägen 5 då arbetsmarknadsförvaltningens andel är avräknad: 15,1 mnkr
- Återbrukscentralen hyr lokaler på Frihamnsvägen 56 från 1 mars till en kostnad på 4,6 mnkr då en hyresrabatt är avräknad.
- Någon kostnad för hyra för beredskapslagret är inte medräknad.
- Summa 2026: 19,7 mnkr.

2027

- Huvudkontoret på Palmfeltsvägen 5 då arbetsmarknadsförvaltningens andel är avräknad: 15,1 mnkr
- Återbrukscentralen på Frihamnsvägen 56: 5,6 mnkr
- Någon kostnad för hyra för beredskapslagret är inte medräknad.
- Summa 2027: 20,7 mnkr.

2028

- Huvudkontoret på Palmfeltsvägen 5 då arbetsmarknadsförvaltningens andel är avräknad under halva året: 7,6 mnkr och på Hantverkargatan 3 A-C halva året: 11,0 mnkr.
- Återbrukscentralen på Frihamnsvägen 56: 6,0 mnkr. Är medräknat trots att det är osäkert om verksamheten är organiserad på serviceförvaltningen då.

- Någon kostnad för hyra för beredskapslagret är inte medräknad.
- Summa 2028: 24,6 mnkr.

2029

- Huvudkontoret på Hantverkargatan 3 A-C: 22,0 mnkr.
- Återbrukscentralen på Frihamnsvägen 56: 6,0 mnkr. Är medräknat trots att det är osäkert om verksamheten är organiserad på serviceförvaltningen då och att hyresavtalet går ut 2029-02-28.
- Någon kostnad för hyra för beredskapslagret är inte medräknad.
- Summa 2029: 28,0 mnkr.

2030 -

- Huvudkontoret på Hantverkargatan 3 A-C: 22,0 mnkr.
- Återbrukscentralen på Frihamnsvägen 56: 6,0 mnkr. Är medräknat trots att det är osäkert om verksamheten är organiserad på serviceförvaltningen då och att hyresavtalet går ut 2029-02-28.
- Någon kostnad för hyra för beredskapslagret är inte medräknad.
- Summa 2030 - : 28,0 mnkr.

5.3.1 Administrativa lokaler



Bedömning hyreskostnad

19 700 000

Befintlig hyreskostnad

20 122 896

5.4 Samverkan

Serviceförvaltningen samnyttjar idag administrativa lokaler med arbetsmarknadsförvaltningen. Detta är ett väl fungerade samarbete till såväl praktisk som ekonomisk nytta för bägge förvaltningarna. Denna samverkan kommer att upphöra sommaren 2028 då förvaltningarna flyttar till andra separata lokaler.

5.5 Lokalplanering - ej pedagogisk verksamhet

5.5.1 Nuläge 31 januari 2026

Totalgruppering	Area	Kapacitet arbetsplatser	Hyreskostnad	Summering
Administrativa lokaler	Area 7 170		Befintlig hyreskostnad 20 122 896	Hyreskostnad/area 2 807

5.5.2 Behov och planering av lokaler för (första planeringsperioden)

Behovet av kontorslokaler bedöms vara uppfyllt med de lokaler förvaltningen hyr på Palmfeltsvägen 5 och de lokaler som huvudkontoret flyttar till 2028 med adress Hantverkargatan 3 A-C. Den bedömningen utgår från förvaltningens nuvarande verksamhet. Tillförs serviceförvaltningen nya verksamheter eller att de befintliga ges en förändrad inriktning kan lokalbehovet påverkas.

Ett ökat lokalbehov kan uppstå för central beredskapslager för livsmedel och medicinskt skyddsmaterial.

5.5.3 Behov och planering för lokaler (andra planeringsperioden)

Samma bedömning görs för andra planperioden som för den första.

5.6 Övrig information

6 Övriga redovisningar