

**Handläggare**  
Robin Jägestedt  
Telefon: 08-508 11 150

**Till**  
Servicenämnden 2025-02-18

## **Verksamhetsplan 2025 för Verksamhetsstöd**

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla .....	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd .....	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb .....	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb .....	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden .....	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser .....	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt .....	13
<b>Redovisning av ekonomi.....</b>	<b>14</b>
Resursanvändning .....	14
Budget 2025 .....	14
<b>Övrigt .....</b>	<b>14</b>

## Inledning

Serviceförvaltningens huvuduppdrag är att ge en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna samt att effektivisera stadens administrativa funktioner:

Avdelningen för verksamhetsstöd bidrar till serviceförvaltningens mål och syfte genom att leda, stötta och driva förvaltningens administrativa utvecklingsarbete och verkar tvärfunktionellt medverkar tvärfunktionellt med både chefer och medarbetare inom övriga avdelningar.

Stadens kvalitetsprogram är ett viktigt styrdokument för avdelningen för verksamhetsstöd som sätter ramar för flera av avdelningens ansvarsområden. Avdelningen stöttar förvaltningens kvalitetsarbete genom att skapa förutsättningar för ständiga förbättringar, digitalisering och nytänkande.

På avdelningen för verksamhetsstöd finns förvaltningens stödfunktioner inom bland annat ekonomi, styrning och uppföljning, stöd i förändringsledning, informationssäkerhet, dataskydd och GDPR, it och telefoni, hr, nämndadministration, internservice samt objektshantering enligt PM3 för de it-system som serviceförvaltningen ansvarar för. Vissa av stödfunktionerna är samlade i enheten för hr, informationshantering och internservice inom avdelningen.

Avdelningen för verksamhetsstöd har totalt 24 medarbetare och leds av en avdelningschef och en enhetschef tillika HR-chef.

Avdelningen stöttar och ansvarar för utveckling av Kvalitetsprogrammets strategiska fokusområden och är en aktiv part i implementeringen av programmet genom att uppmuntra och föreslå utvecklingsinitiativ. Avdelningen ansvarar också för att leda flera förvaltningsövergripande projekt samt stöttar och samordnar förvaltningens projektstyrning och digitala projektportfölj.

En stor del av utvecklingsuppdragen inom avdelningen är kopplade till stadens centrala system, stadens kontaktcenterplattform samt serviceförvaltningens egna ärendehanteringssystem och för verksamhetsåret 2025 inkluderas även stadens kommande plattform där säker digital kommunikation. Inom avdelningen ligger även ansvaret för att styr- och förvaltningsmodell Pm3 tillämpas i förvaltande och utveckling av de system och plattformar förvaltningen har ägandeskap för.

Serviceförvaltningen är i en utvecklingsfas avseende Pm3 där avdelningen för verksamhetsstöd ansvarar för utveckling av modellen inom förvaltningen.

Avdelningens tjänsteutbud inkluderar både internt stöd inom serviceförvaltningen samt köp och sälj verksamhet gentemot stadens förvaltningar och bolag inom vissa ansvarsområden som tex förvaltning av stadens kontaktcenterplattform, operativ IT administration för vissa av stadens centrala avtal samt stöd i förändringsledning inom lokalprojekt.

### Mål

Avdelningen för verksamhetsstöd ska strategiskt och operativt driva frågor inom sina ansvarsområden för att bidra till att uppfylla målen inom Stockholms stad och

servicenämnden. Avdelningen ska samordna, utveckla och höja kvaliteten och effektiviteten inom de de processer och uppdrag de ansvarar för.

### **Förväntat resultat**

Kunderna ska uppleva att de får ett sakkunnigt och effektivt stöd som bidrar till att både kundernas och verksamhetsstöds måluppfyllnad.

Kunderna ska även uppleva att de får ett sakkunnigt och tillgängligt stöd i de vardagliga processerna samt att deras verksamhet får ett professionellt stöd för att identifiera och utveckla förbättringsåtgärder.

### **Arbetsätt**

Avdelningen tar ansvar för omvärldsbevakning och kompetensutveckling inom respektive ansvarsområde. Avdelningen har ett samarbetsvilligt, prestigelöst och nyfiket förhållningssätt där det är en självklarhet att stödja både serviceförvaltningens verksamheter och övriga verksamheter staden i de uppdrag som åligger avdelningen.

För att nämnden och förvaltningsledningen ska få sakkunnigt och effektivt stöd, relevanta tjänster, underlag för beslut m.m. har verksamhetsstöds medarbetare ett proaktivt och utvecklande förhållningssätt och arbetar utifrån en helhetsyn för serviceförvaltningen och staden

Avdelningen bidrar till utveckling av förvaltningens verksamheter i ett långsiktigt och strategiskt perspektiv samt direkt genom att göra nytta operativt och taktiskt i verksamheterna.

Avdelningens medarbetare är flexibla i sitt arbetsätt och tar emot nya uppdrag, efter prioritering i förvaltningsledning eller av ansvariga chefer utifrån tillgång till befintliga resurser. Detta kan omfatta såväl att identifiera långsiktiga utvecklingsbehov inom t.ex. strategisk IT och projekthantering eller bistå i att lösa en utmaning, möta möjligheter och utföra uppdrag efter prioritering av förvaltningsledningen.

Då avdelningen är nybildad under år 2024 (tidigare två olika avdelningar), kommer avdelningen under året ha ett fokus på att arbeta fram en gemensam kultur och utföra en del gruppstärkande aktiviteter och reflektionsdialoger regelbundet i syfte att harmonisera funktionerna inom avdelningen. Målet är att erbjuda ett likvärdigt och ändamålsenligt stöd till avdelningens kunder.

### **Uppföljning**

Avdelningschef och enhetschef följer löpande upp berörda medarbetares resultat kopplat till deras individuella mål. Detta görs inom ramen för medarbetarsamtalet samt i löpande uppföljningsmöten.

Uppföljning av verksamhetsplanen med dess mål, arbetsätt och aktiviteter sker kontinuerligt på avdelningens funktionsmöten, enhetsmöten och APT, samt genom egenvärdering i anslutning till tertialrapporterna och verksamhetsberättelsen.

## **Avdelningen för verksamhetsstöds tjänsteutbud redovisas nedan**

### **Funktion för ekonomi och controlling**

Funktionen ansvarar för serviceförvaltningens redovisning och är därmed också ansvarig för att utarbeta delårs- och årsbokslut. Vidare ansvarar funktionen för sammanställning av förvaltningens budget, månads- tertialrapporter till nämnd och stadsledningskontoret. Funktionen är också delaktig i nämndens flerårsplan. Ansvaret omfattar även att ta fram interna rutiner inom ekonomiområdet, upprätthålla förvaltningens kodplan. Funktionen ansvarar för att analysera och följa upp det ekonomiska utfallet för förvaltningen under året samt viss behörighetshantering i Agresso.

Funktionen har i uppdrag att ta fram och följa upp statistik, jämförelsetal, volymer och verksamhetsmått. Detta används som grund för debitering och uppföljning. Funktionen ska också i samråd med förvaltningsledningen och verksamhetsområdena utarbeta förslag på prismodeller och serviceförvaltningens årliga prislista.

### **Funktion för hr-frågor**

Funktionen ansvarar för övergripande arbetsgivarfrågor och leder och samordnar det strategiska och operativa HR arbetet. Uppdraget innebär bland annat att samordna löneöversynen, introduktionen för nyanställda, jämställdhets- och mångfaldsarbetet, kompetensförsörjningsprocessen samt att ge stöd till förvaltningsledning och chefer i frågor kring rehabilitering, samverkan, arbetsmiljö, arbetsrätt och förhandlingar. I hr-funktionens ansvarsområde ingår också att utgöra kontakt mot företagshälsovården och att administrera stadens incidentrapporteringsystem, IA.

### **Inköpssamordning**

Inom avdelningen hanteras huvuddelen av förvaltningens alla inköp. Det innebär att avdelningen ansvarar för förvaltningens inköpsprocesser och att dessa följer stadens riktlinjer. Tillsammans med Upphandling och inköp ansluts lokalt avtalade leverantörer i inköpssystemet. Avdelningen följer också upp nyttjandegraden i inköpssystemet och informerar förvaltningen och leverantörer vid felaktig hantering.

### **Internservice och lokalfrågor**

Funktionen ansvarar för förvaltningens verksamhetslokal. I ansvaret ingår att vara kontakt till fastighetsägare, förvaltare, entreprenörer och leverantörer samt för generell utformning och utveckling av förvaltningens lokal. I ansvaret ingår också tecknande och förvaltning av avtal rörande lokalen samt stöd och service i administrativa processer. Därutöver ansvar för lokalens fysiska säkerhet där b.la rondering, larm, lås och det allmänna skalskyddet ingår. Avdelningen ansvarar även för det systematiska brandskyddsarbetet, SBA.

Internservice ansvarar för allt praktiskt i lokalen, såsom post-och godshantering, påfyllning av kontorsmaterial, kaffemaskiner, frukt, beställning av förbruknings- och städmaterial och andra vanligt förekommande uppdrag. Internservice ser till att arbetsplatser och mötesrum är iordningställda och väl fungerande. Internservice tillhandahåller också administrativt stöd till

chefer och medarbetare på förvaltningen.

Internservice avlastar även verksamheterna genom att förbereda kaffevagnar, beställa fikabröd och blommor till möten, avtackningar och annat på förvaltningen. Internservice säljer också tjänster till ett par förvaltningar och bolag utanför vår egen förvaltning.

### **Funktionen för Informationshantering, arkiv och nämndadministration samt dataskydd**

Funktionen ansvarar för serviceförvaltningens arkiv- och informationshantering samt dataskyddsarbete. Inom ramen för detta tillhandahåller funktionen utbildningar, rådgivning och styrning i frågor inom dessa områden.

I funktionens uppdrag ingår bland annat följande:

- Framtagande och administration av serviceavtal och tilläggsöverenskommelser samt stöddokument för detta.
- Diarieföring och registrering av allmänna handlingar.
- Bevakning och hantering av post som inkommer till serviceförvaltningens officiella funktionsbrevlåda.
- Övergripande ansvar för dataskydd och dataskyddsfrågor, inklusive bevakning av funktionsbrevlåda för dataskydd.
- Utveckla och underhålla styrande och stödjande dokument inom ansvarsområdena.
- Administration av servicenämndens sammanträden, såsom planering, utskick, protokollföring, anslag och publicering.
- Internkontroll, inom funktionen ingår ansvaret för att nämndens system för internkontroll revideras årligen samt att samordna och följa upp den interna kontrollen inom serviceförvaltningen.

### **Funktionen för styrning och uppföljning**

I funktionens uppdrag ingår bland annat följande:

- Stötta förvaltningsledningen och chefer inom förvaltningen med underlag för beslut genom utarbetande av tjänsteutlåtanden och remissvar samt vid genomförande av utredningar.
- Projektleda och bidra i utvecklingsprojekt inom serviceförvaltningen
- Samordna förvaltningens arbete styrdokument så som med VP, T1, T2 och VB
- Stötta förvaltningens projektstyrning som en projektkontorsfunktion. arbetet innebär att säkerställa att förvaltningsledningen har de stöd och underlag som behövs för att styra och prioritera förvaltningens interna projekt samt agerar rådgivande till andra projektledare i förvaltningen.
- Chefsstöd i förändringsledning inom serviceförvaltningen samt som försäljningstjänst för stöd i förändringsledning kopplat till lokalprojekt i samverkan med verksamhetsområde lokalplanering

### **Funktionen för IT och telefoni**

I funktionens ansvar ingår; driftsleveranser, beställning av utrustning, behörighetshantering, telefoni, administration av IT-system samt samordning av datorutbyten. Ansvar inkluderar även incidenthantering, licensuppföljning, viss utbildning och vid behov framtagning av användarmanualer.

I ansvaret ingår även att säkerställa att löpande daglig IT-support på plats tillgodoses förvaltningens medarbetare. som kan tex vara att stödja användare i nya applikationer och system, lära upp nya medarbetare i relevanta IT-verktyg och miljöer. Ta fram användarmanualer och se till att de är uppdaterade. Ta emot ärenden lokalt och vara kontaktperson mot extern servicedesk. Administrera hårdvara/användare och behörigheter mm.

Funktionen stöttar även stadsledningskontoret i operativ IT administration för hela staden inom vissa områden så som tex uppsättning och administration av behörigheter till stadens telefonileverantör och hantering SITHS kort. Detta görs genom försäljningsverksamhet.

### **Funktionen för Informationssäkerhet, IT- säkerhet, GDPR och Dataskydd**

I funktionens ansvar ingår ett övergripande och samordnande ansvar för förvaltningens informationssäkerhetsarbete. Funktionen har i uppgift att stödja förvaltningen i frågor rörande informationssäkerhet och ska ha kunskap om stadens regler för informationssäkerhet. Vidare ska funktionen bidra med kompetens vid exempelvis informationsklassificeringar samt risk- och sårbarhetsanalyser och konsekvensbedömningar . Funktionen ansvarar inte för informationssäkerheten i sig, utan för att hjälpa verksamheten att driva arbetet med att skydda informationen på rätt sätt.

Funktionen har även ett ansvar för att upprätthålla en god kompetensnivå i organisationen inom dessa ansvarsområden, genom exempelvis med utbildningsinsatser och att tillhandahålla styrande dokumentation. Inom funktionens uppdrag ingår även att tillämpa ett IT-säkerhetsperspektiv i de processer som funktionen ansvarar för.

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

Stockholm stad ansluter till den nationella tjänsten Säker digital kommunikation (SDK) i början av år 2025. 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 krav att den nationella tjänsten SDK ska säkerställa en övergripande organisationsstruktur för informationsutbyten. Att placera den samlade administrativa funktionen inom serviceförvaltningen borgar 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 vägledning vid hopkoppling av adresser till den nationella adressboken. Ansvar för adressboksfunktionen på serviceförvaltningen kommer ligga på avdelningen för verksamhetsstöd

**Objekt gemensamt ärendehanteringssystem**

Inom avdelningen ligger ansvaret för förvaltningens ärendehanteringssystem, ett system som syftar till att få en bättre översikt och kunna effektivisera ärendeinströmningen till förvaltningen och därmed optimera resursplaneringen. Objektet styrs i enlighet med stadens styr- och samverkansmodell för underhåll och utveckling av it-stöd, pm3.

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 2025 planeras för 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 framtidabehov inför kommande upphandling.

**Objekt Kontaktcenterplattform**

Serviceförvaltningen 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. Ansvaret för förvaltning av detta objekt på serviceförvaltningen ligger inom avdelningen för verksamhetsstöd och förvaltningstjänsten är en köp och sälj verksamhet gentemot stadens förvaltningar och bolag som nyttjar plattformen.

**Prioriterade aktiviteter för verksamhetsår 2025**

I nästkommande avsnitt som följer nedan i resten av dokumentet redovisas för avdelningen verksamhetsstöds prioriterade fokus aktiviteter att genomföra under 2025 utöver löpande linjeverksamhet inom avdelningen.

Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

**Kommentar****Beskrivning:**

Avdelningen arbetar löpande med månadsuppföljning och prognosarbete i syfte att hålla en budget i balans och ser ständigt över möjligheterna att effektivisera kostnadsposter där det är möjligt.

Under verksamhetsåret har avdelningen även fått i uppdrag ta fram en modell för att kunna sårredovisa förvaltningens resultatfondens ingående balans utifrån verksamhetsområden inför



beräkning av prislista 2026

### Förväntat resultat

Avdelningen har en budget i balans och ser över möjligheterna att effektivisera förvaltningens overheadkostnader till 2026. Avdelningen utför överenskomna uppdrag med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Avdelningen har verkat fram en modell för särredovisning av förvaltningens resultatfond och modellen är implementerad.

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

**Nämndmål:** Servicenämnden utvecklar och effektiviserar stadens administrativa funktioner

### Beskrivning

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

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

### Förväntat resultat



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


Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomlys nuvarande ärendehanteringsprocesser och identifiera utvecklade arbetssätt och behov inför ny upphandling av ärendehanteringssystem	2025-01-01	2025-12-31
Utveckla urval av administrativa processer i syfte att effektivisera och harmonisera hantering för kund och serviceförvaltningen internt	2025-01-01	2025-12-31

**Enhetsmål: Avdelningen för verksamhetsstöd bidrar till att effektivisera och utveckla serviceförvaltningens styrning och arbetssätt**




Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Etablera en förändringsledningsfunktion på Serviceförvaltningen (Förändringslednings funktionen , generellt stöd)	2025-01-29	2025-12-31
Etablera funktion för säker digital kommunaktion inom Stockholm stad (Generellt stöd)	2025-01-30	2025-12-31
Förenklad administration av tilläggsöverenskommelser utifrån rekommendationer (Informationshantering)	2025-01-30	2025-12-31
Förvaltningen ska genomföra en kundundersökning gällande bastjänsterna för verksamhetsområde ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och upphandling och inköp (Generellt stöd)	2025-01-30	2025-10-31
Gemensam felanmälan för IT & internservice via e-tjänst (Internservice och IT- telefoni funktionen)	2025-01-30	2025-03-31
Införa en samlad strategisk plattform för underlag till förvaltningsledningen (ILS-funktion, generellt stöd)	2025-01-29	2025-12-31
Koordinera förvaltningens implementering av nya operativsystemet Windows 11 på förvaltningens samtliga datorer under år 2025 (IT och telefonifunktionen)	2025-01-30	2025-06-30
Optimera förvaltningens lagerhållning, Inventering av lager samt tömning av förråd (Internservice)	2025-01-30	2025-12-31
Skapa processbeskrivning inkl. årshjul för planering och uppföljning av budget och mål (ILS-funktion, generellt stöd)	2025-01-29	2025-09-30
Säkerställa ändamålsenliga rutiner och aktuell information från ekonomifunktionen till förvaltningens chefer och medarbetare (controller-teamet)	2025-01-29	2025-12-31
Utforma och hålla i utbildningar kring grundläggande datahantering (IT och telefonifunktionen)	2025-01-30	2025-12-31
Utreda hur e-dok ska användas av medarbetare och chefer. (Informationshantering)	2025-01-30	2025-09-30
Utveckla förvaltningens samlingsprojekt lista "masterlistan" till att inkludera samarbetsprojekt och aktiviteter som framkommit i genomlysning av Serviceförvaltningen (GAS), (generellt stöd)	2025-01-29	2025-09-30
Utveckla modell för för internredovisning av uppdrag där verksamheter samverkar mot kund (controller-teamet)	2025-01-29	2025-12-31
Utveckla statistikuppföljningen av funktionens hanterade supportärende (IT och telefoni funktionen)	2025-01-30	2025-06-30
Öka förvaltningens kunskap inom projektstyrningsmodellens del "roller" (Projektkontor, generellt stöd)	2025-01-29	2025-09-30

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	5 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	2 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
 Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	10 st	Tas fram av nämnd	Tertial

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	83	83	År
 Sjukfrånvaro	6 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,2 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial

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

#### Beskrivning


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

#### Förväntat resultat

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

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

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
 Andel prioriterade avtal där uppföljning genomförts		82 %	År

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. Detta genom kontinuerliga processer som risk- och sårbarhetsanalyser, kontinuitetsplaner, arbete för informations- och cybersäkerhet skapas en säker och trygg verksamhet. Även genom samordningsansvar för sektor livsmedelsförsörjning och dricksvatten, centralt beredskapslager, krisledning och krigsorganisation stärks beredskapsförmågan och nämndens verksamheter är säkra och trygga i händelse av kris eller krig.

### Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Stärka förmåga kring informationssäkerhet med särskilt fokus på utbildningsinsatser, utveckling av interna rutiner och implementering av åtgärder utifrån ny lagstiftning NIS2	2025-01-01	2025-12-31

*Enhetsmål: Avdelningen för verksamhetsstöd bidrar till förvaltningens beredskapsförmåga och fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.*

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Fastställa rutin för Systematisk brandskyddsarbete (Internservice)	2025-01-30	2025-04-30
Implementera systemstödet Visalfa (Informationshantering)	2025-01-30	2025-06-30
Information till anställda om personuppgiftsbehandling (Informationshantering)	2025-01-30	2025-06-30
Inventering och kartläggning av förvaltningens informationsklassningar (Funktionen för dataskydd)	2025-01-30	2025-12-31
Systematiskt arbete utifrån rekommendationer från Dataskyddsombudets årsrapport (Funktionen för dataskydd)	2025-01-30	2025-12-31
Systematisera förvaltningens genomförande av konsekvensbedömningar där känsliga personuppgifter behandlas (Informationshantering)	2025-01-30	2025-12-31
Utbildningsrutin för HLR-utbildningar på förvaltningen (Internservice)	2025-01-30	2025-09-30
Utveckla förvaltningens informationsklassningsprocess (Funktionen för dataskydd)	2025-01-30	2025-12-31

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

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

**Beskrivning**

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

**Förväntat resultat**

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

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

*Enhetsmål: Avdelningen för verksamhetsstöd bidrar genom inköpsprocessen till att motverka ekonomisk och arbetslivsorienterad brottslighet inom stadens verksamheter*

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Arbeta fram rutin för förvaltningsövergripande inköp	2025-01-30	2025-09-30
Utarbeta en rutin med en processdokumentation för förvaltningens anslutningar av leverantörer till inköpssystemet kopplat till rutinen som finns hos Upphandling och Inköp	2025-01-30	2025-06-23

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

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

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

## Redovisning av ekonomi

### Resursanvändning

#### Budget 2025

Avdelningen för verksamhetsstöd har en omslutning om 65,5 mnkr och en nettobudget om 63,5,5 mnkr fördelade enligt nedan;

IT-telefoni kostnader (Stadens IT-prislista, hårdvara, mjukvara, licenser mm för förvaltningens alla medarbetare, ca 420st ), 12,6 mnkr

Objekt ärendehanteringsstöd (licenser+ förvaltning), 3,5mnkr

Objekt kontaktcenterplattform serviceförvaltningen (licenser+ förvaltning), 1,9 mnkr

Förvaltningsinterna köp från andra verksamhetsområden, 4,6 mnkr

Drift och förbrukningskostnader (ex post, lokalvård, hyra inventarier, kontors och förbrukningsmaterial och dylikt), 2,7 mnkr

Övriga gemensamma kostnader (ex friskvård till förvaltningens alla medarbetare, gemensamma utbildningar, företagshälsovård, arkivkostnader och dylikt) 2,5 mnkr

Lokalkostnader (lokalhyra för kontors och förrådsutrymme, larm och receptions-kostnader, underhåll av lokal, brandskydd, värme, kyla avfallshantering, fastighetsskatt, avskrivningar och dylikt) 17,6 mnkr

Personalkostnader inkl. sociala och pensionsavgifter för avdelningens medarbetare, 17,9 mnkr

### Övrigt