Fastighets- och servicenämnden
Serviceförvaltningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE FSN 2026–0046

Fastighets- och
servicenämnden

Återrapporteringen av budgetuppdrag: Ny förenklad struktur för tjänsteerbjudande och prissättningsmodell för administrativa stödtjänster inom fastighets- och servicenämndens serviceverksamhet

Ärendebeskrivning

Fastighets- och servicenämnden har i Region Stockholms budget för 2024 (RS 2023–0160) fått i uppdrag att ta fram ett tydligt tjänsteerbjudande och en förenklad prissättningsmodell i syfte att minska administration för verksamheterna och tydliggöra tjänstens nyttoeffekt samt öka följsamheten för gällande ramavtal. Ärendet avser återrapportering av genomfört uppdrag.

Beslutsunderlag

Serviceförvaltningens tjänsteutlåtande

Förslag till beslut

Fastighets- och servicenämnden beslutar följande.

1. Återrapporteringen av budgetuppdraget att ta fram ett beslutsunderlag med ett tydligt tjänsteerbjudande och en förenklad prissättningsmodell, i syfte att minska administrationen för verksamheterna och tydliggöra tjänsternas nyttoeffekter, godkänns och läggs till handlingarna.

Förvaltningens förslag och motivering

Sammanfattning

Fastighets- och servicenämnden fick i Region Stockholms budget för 2024 i uppdrag att ta fram ett beslutsunderlag med ett tydligt tjänsteerbjudande och en förenklad prissättningsmodell i syfte att minska administrationen för verksamheterna och tydliggöra tjänsternas nyttoeffekt. Uppdraget har genomförts genom att strukturera, standardisera och tydliggöra både tjänsteutbud och prissättning.

Tjänsteutbudet har ompaketerats till färre men mer omfattande och standardiserade tjänster, vilket har minskat antalet tjänster och skapat ett mer överskådligt och transparent erbjudande. En tydlig struktur med bastjänster, valbara tjänster, tillval, resursstöd och kundunika tjänster har införts.

Förenklingen av prissättningsmodellen har genomförts genom att samtliga tjänster nu prissätts i enlighet med Region Stockholms beslutade principer om självkostnad, transparens, nyttjande, låg administrativ börda och effektivitet (RS 2023–0414). Prissättningen följer även nämndens beslut (FSN 2024–0372, § 128) att regionfullmäktiges principer för prissättning av gemensamma tjänster ska tillämpas även på frivilliga tjänster och kundspecifika tjänster som tillhandahålls av serviceförvaltningen. Samtidigt har prissättningsmodellen förenklats genom införandet av aktivitetsbaserad kalkylering och ett begränsat antal enhetliga prismodeller, vilket skapar en tydligare koppling mellan tjänsteinnehåll, kostnad och nyttjande.

Budgetuppdraget bedöms vara slutfört. Det förtydligade och standardiserade tjänsteutbudet samt den förenklade prissättningsmodellen hanteras fortsättningsvis inom ramen för Handlingsplan för bättre service (FSN 2025–0091).

Bakgrund
Fastighets- och servicenämnden ansvarar för att erbjuda och utveckla moderna och effektiva administrativa stödtjänster till nämnder och bolag inom Region Stockholm. Från och med 2025 är fastighets- och servicenämnden ensam leverantör av Region Stockholms stödtjänster inom områdena HR, lön och tillhörande systemstöd samt grundläggande it, i den omfattning som framgår av Budget 2025. Dessa tjänster benämns gemensamma tjänster.

Utöver de gemensamma tjänsterna tillhandahålls stödtjänster där det finns efterfrågan, där uppdraget framgår av reglemente eller följer av andra beslut. Dessa omfattar bland annat inköp och upphandling, ekonomi och tillhörande systemstöd, lokalservice, övrig it samt annan service. Serviceförvaltningen utför tjänsteleveransen på fastighets- och servicenämndens uppdrag. Nämnden fastställer årligen tjänsteutbud med tillhörande tjänstebeskrivningar och prislista i samband med beslut om verksamhetsplan.

När fastighets- och servicenämnden inrättades 2019 övertog nämnden ett omfattande och komplext tjänsteutbud samt flera sinsemellan skilda prismodeller inom olika tjänsteområden. Detta har resulterat i variation och bristande enhetlighet i tjänsternas struktur och prissättning, med ökad administrativ hantering för Region Stockholms verksamheter som följd. Mot denna bakgrund gavs nämnden i Region Stockholms budget för 2024 (RS 2023–0160) i uppdrag att ta fram ett beslutsunderlag med ett tydligt tjänsteerbjudande och en förenklad prissättningsmodell i syfte att minska administrationen för verksamheterna och tydliggöra tjänsternas nyttoeffekt. I budgetuppdraget anges även att följsamheten till gällande ramavtal ska öka. Detta område har dock inte varit i fokus för föreliggande återrapportering, då det inte ryms inom ramen för arbetet med en förenklad prissättningsmodell och ett tydligt tjänsteerbjudande. Uppdraget har tidigare återrapporterats till nämnden (FSN 2024–0372, FSN 2025–0210 och FSN 2025–0501). Fastighets- och servicenämnden beslutade den 2025-06-11 (FSN 2025–0210, § 69) att godkänna en ny förenklad struktur för tjänsteerbjudande och prissättningsmodell för administrativa stödtjänster inom fastighets- och servicenämndens serviceverksamhet.

Överväganden
I enlighet med uppdraget i Region Stockholms budget för 2024 har fastighets- och servicenämnden genomfört ett samlat arbete för att förtydliga tjänsteerbjudandet och förenkla prissättningsmodellen.

Förtydligande av tjänsteerbjudande
Förtydligandet av tjänsteerbjudandet har genomförts genom att tjänsteutbudet inför 2026 har strukturerats, standardiserats och ompaketerats. Tidigare omfattade utbudet ett stort antal smalare tjänster med varierande utformning och avgränsning, vilket försvårade överblick, beställning och uppföljning. Genom att slå samman tjänster till färre men mer omfattande och standardiserade tjänster har antalet minskat samtidigt som innehållet blivit tydligare definierat. Detta skapar bättre förutsättningar för verksamheterna att förstå vad som ingår i respektive tjänst och vilka behov som tillgodoses genom den löpande leveransen.

Tjänsteutbudet har vidare förtydligats genom en konsekvent och enhetlig struktur bestående av bastjänster, valbara tjänster och tillval. Bastjänsterna utgör Region Stockholms gemensamma och obligatoriska tjänster och är tydligt markerade i prislistan. Valbara tjänster är standardiserade tjänster som kan nyttjas vid behov eller där nyttjandet följer av andra beslut. Tillval har tydligt avgränsats till kompletterande funktioner som kan nyttjas inom ramen för bas- eller valbara tjänster. Denna struktur klargör ansvar,

valmöjligheter och förutsättningar för nyttjande, vilket bidrar till minskat behov av individuella överenskommelser och återkommande förtydliganden.

En ytterligare förenkling har skett genom att innehållet i bas- och valbara tjänster har harmoniserats. Utöver de tjänstespecifika aktiviteterna ingår alltid service och support, gemensamma funktioner i tjänsteproduktionen såsom ärendesystem och processledning samt mindre vidareutveckling. Genom att tydligt definiera vad som ingår i den löpande tjänsten och vad som hanteras i särskild ordning, exempelvis större utvecklingsinitiativ eller anslutningsprojekt, tydliggörs gränsdragningen mellan ordinarie leverans och tillfälliga insatser.

Former och användning av resursstöd det vill säga där leveransen består av arbetade timmar för tillfälliga och tidsbegränsade insatser har samlats i en gemensam tjänst. Tjänsten möjliggör köp av resurstimmar inom definierade kompetenskategorier till enhetliga timpriser och kan användas både för kortsiktiga behov och som löpande förstärkning. Detta minskar behovet av kundunika lösningar och skapar en mer förutsägbar hantering av tillfälliga insatser. Kundunika tjänster har samtidigt avgränsats tydligare till situationer där sakliga skillnader motiverar en särskild utformning och hanteras genom separata tjänsteöverenskommelser.

Förenkling av prissättningsmodell
Förenklingen av prissättningsmodellen har genomförts genom att samtliga tjänster nu prissätts utifrån Region Stockholms beslutade principer om självkostnad, transparens, nyttjande, låg administrativ börda och effektivitet (RS 2023–0414). Som grund för prissättningen tillämpas aktivitetsbaserad kalkylering, vilket innebär att alla tjänster och ingående funktioner baseras på kalkyler där kostnadsdrivare tydliggörs. För varje tjänst fastställs en årlig kostnadsbas som omfattar både direkta kostnader kopplade till tjänstens aktiviteter och en proportionerlig andel av kostnader för gemensamma funktioner i tjänsteproduktionen. Fördelningen sker utifrån den kostnadsdrivare som är mest tongivande för respektive tjänst, vilket skapar en tydligare och mer rättvis kostnadsfördelning.

Vidare har prissättningen förenklats genom att ett begränsat antal tydliga prismodeller tillämpas. Dessa omfattar fasta årliga priser, priser per tjänst, abonnemang eller månad, priser per styck, priser per timme samt prissättning enligt självkostnad för kundunika tjänster. Genom att minska antalet prismodeller och tydliggöra när respektive modell används minskar behovet av manuella justeringar och kundspecifika lösningar samt minskad

administration kopplat till debitering. Prismodellerna är dessutom utformade så att verksamheterna i högre grad betalar utifrån sitt nyttjande, antingen genom fördelning av fasta priser eller genom tillval, vilket stärker kopplingen mellan kostnad och användning.

Sammantaget har arbetet resulterat i ett mer enhetligt, transparent och strukturerat tjänsteerbjudande med tydliga gränser mellan standardiserade tjänster, tillval, resursstöd och kundunika lösningar. Genom färre tjänster, tydligare innehåll och förenklade prismodeller har behovet av administration reducerats, samtidigt som tjänsternas innehåll, kostnadsstruktur och nyttoeffekt har blivit tydligare för Region Stockholms nämnder och bolag. Vidare har rutiner och strukturer etablerats för att säkerställa förvaltning av den förenklade prissättningsmodellen och det tydliga tjänsteerbjudandet. Ansvar för struktur, tjänstepaketering och prissättning har samlats i enhetliga ramverk och tydligt definierade processer. Budgetuppdraget anses därmed vara slutfört. Förvaltning och utveckling av det förtydligade och standardiserade tjänsteutbudet samt den förenklade prissättningsmodellen hanteras fortsättningsvis inom ramen för Handlingsplan för bättre service (FSN 2025-04-22, § 45).

Miljömässiga och sociala konsekvenser
Beslutet att godkänna återrapporteringen av budgetuppdraget: Ny förenklad struktur för tjänsteerbjudande och prissättningsmodell för administrativa stödtjänster inom fastighets- och servicenämndens serviceverksamhet bedöms som sådant inte medföra några miljömässiga eller sociala konsekvenser.

Ekonomiska konsekvenser
Beslutet att godkänna återrapporteringen av budgetuppdraget: Ny förenklad struktur för tjänsteerbjudande och prissättningsmodell för administrativa stödtjänster inom fastighets- och servicenämndens serviceverksamhet bedöms som sådant inte medföra några ekonomiska konsekvenser.

Stefan Schildt
Förvaltningschef

Linda Jakobsson
Avdelningschef tjänsteplanering

Beslutsexpediering
Akt