



Årsuppföljning 2025

Dokumentnamn		Kategori	Publicerad
Årsuppföljning Infrastruktur- och servicenämnden 2025		Rapport	Intranätet
Ärendenr	Beslutad av	Beslutsdatum	Giltighetstid
SBF 2026/3	Infrastruktur- och servicenämnden	2026-01-29	
Ersätter		Ärendenr	Beslutsdatum
-		-	-
Dokumentägare		Gäller för	
Verksamhetscontroller/ISF		Infrastruktur- och servicenämnden	
Syfte			
Uppföljning av verksamhetsåret 2025			
Uppföljning			
-			
Underlag			

Innehållsförteckning

1 Uppdrag	2
1.1 Privata utförare	2
2 Året som gått.....	4
3 Framtiden.....	5
4 Personalstatistik (sammanfattning)	6
5 Internkontroll (sammanfattning)	7
6 Ekonomisk redovisning	9
6.1 Driftsredovisning	9
6.2 Investeringsredovisning	12
7 Måluppföljning – inledning	15
7.1 Bedömning måluppfyllelse.....	16
8 Måluppföljning – analys.....	17
8.1 Prioriterad område - Valfungerande vardag för alla.....	17
8.2 Prioriterat område - Mer Luleå för fler luleåbor	27
8.3 Prioriterat område - Trygg i Luleå	29
8.4 Prioriterat område - Klimatsmart och naturpositiv	31
8.5 Prioriterat område - Blomstrande näringsliv	33
9 Tilläggsuppdrag från kommunfullmäktige	35

Bilaga 1: Personalkostnader 2025 ISN

Bilaga 2: Årsuppföljning 2025 - internkontroll ISN

1 Uppdrag

Infrastruktur- och servicenämndens uppdrag är att i dialog med medborgare, näringsliv och kommunala verksamheter skapa ett hållbart samhälle med attraktiva livsmiljöer där alla kan leva ett rikt och utvecklande liv.

Inom sitt ansvarsområde ska nämnden tillhandahålla, förvalta och utveckla en god infrastruktur genom planering och genomförande av beslutade detaljplaner och avtal samt fullgöra kommunens uppgifter avseende vatten- och avloppsförsörjning.

Nämnden ska verka för hög trafiksäkerhet, god framkomlighet och bra trafikmiljö av gator och gång- och cykelvägar. Vidare ansvarar nämnden för planering, utveckling och skötsel av allmänna park- och naturmiljöer, lekmiljöer samt kommunens skogsbestånd.

Nämnden ansvarar för kommunens fastigheter, som inte förvaltas av annan nämnd eller styrelse, och ska tillgodose kommunala verksamheters behov av ändamålsenliga lokaler och bostäder samt bidra till goda och estetiskt tilltalande miljöer samt god byggnadskultur.

Nämnden ska samordna och utveckla gemensamma stödfunktioner till kommunens verksamheter samt den gemensamma servicen till medborgare och företag. Därtill är nämnden ansvarig för drift och förvaltning av organisationens IT-miljö samt stöd och utveckling av IT-infrastruktur, geografiska informationssystem och förvaltning av geodata.

Nämnden är trafiknämnd enligt lag om nämnd för vissa trafikfrågor och bistår kommunstyrelsen i arbetet med den översiktliga användningen av mark och vatten och den övergripande trafikplaneringen.

Nämndens uppdrag regleras i detalj av reglementet beslutat av kommunfullmäktige.

1.1 Privata utförare

Delar av nämndens uppdrag utförs av **privata utförare**. Med privat utförare avses en juridisk person eller en enskild individ som har hand om skötseln av en kommunal angelägenhet.

Privata utförare inom nämndens ansvarsområde omfattar upphandlade tjänster gällande drift och underhåll av kommunens gator, vägar, gång- och cykelvägar, grönområden, natur- och skogsområden, klottersanering, parkeringsövervakning samt skötsel och underhåll av delar av kommunens fasta egendom.

Nämnden är ansvarig gentemot medborgarna för dessa tjänster på samma sätt som för tjänster som bedrivs i egen regi och eventuella avvikelser gentemot uppdragsbeskrivningen och/eller överenskomna servicedeklarationer följs generellt upp i det

löpande arbetet för en direkt åtgärd. Samtliga detaljer gällande uppdragsbeskrivning, överenskomna servicedeklarationer samt former för uppföljning finns beskrivna i nämndens uppföljningsplan av privata utförare-

Den totala kostnaden för de tjänster som utförts av privata utförare på uppdrag av infrastruktur- och servicenämnden under 2025 uppgår till 116,7 mkr. Det motsvarar 7,6% av infrastruktur- och serviceförvaltningens bruttokostnader (exklusive kostnader relaterade till VA samt avdelning miljö och bygg).

Uppföljning och analys av samtliga nyckeltal i nämndens uppföljningsplan för privata utförare kommer att sammanställas och rapporteras till nämnden i samband med delårsrapporten för perioden januari till och med april 2026.

Vid tidpunkt för rapportens sammanställande bedöms ingen risk föreligga för att någon av de anlitade privata utförarna i närtid ska lägga ned verksamheten.

2 Året som gått

Arbetet under året har handlat om att stärka förutsättningarna för gränsöverskridande samverkan inom kommunen och fokus på dem vi finns till för. Luleå kommuns service, oavsett om det riktar sig till samhällskollektivet, till enskilda individer och företag eller internt till kommunens medarbetare, ska ligga i nationell framkant när det gäller nöjda kunder, kvalitet och effektivitet.

Fem av nämndens målsättningar 2025 bedöms att vara i hög grad uppfyllda, en målsättning bedöms som delvis uppfylld.

Viktiga händelser som har varit betydelsefulla för infrastruktur- och servicenämnden (ISN) och infrastruktur- och serviceförvaltningen (ISF) under året är;

- Det nya badhuset på Hertsön invigdes den 1 mars.
- Större bygg-/markprojekt som pågår är ny skola, bibliotek, fritidsgård och idrottshall på Hertsön, färdigställande av två gruppbostadser (Hällbacken och Råneå) och Luleå kommuns första hundrastgård samt infrastruktur på det nya industriområdet Hertsöfältet.
- Förvaltningens interna fordonsverkstad har avvecklats och upphandling av tjänsten har genomförts.
- Ett kommunövergripande projekt "Sveriges bästa service" har startat. Förvaltningsdirektör ISF är projektägare då ISF har en särskild roll i arbetet med förbättrad service inom Luleå kommun.
- Fortsatt fokus på ärendehantering av felanmälningar i arbetet med ökad service och högre kvalitet.
- Under 2025 har Rödklöverstigens lekplats i Gammelstad genomgått en större ombyggnation och i Bensbyn har en ny lekplats färdigställts i år. En lekplats på Hertsön kommer att ersättas av en helt ny lekplats på Hertsö kullar, arbetet påbörjades under hösten och invigning sker sommaren 2026.
- Beslut gällande ny organisation och bildandet av en ny IT-avdelning inom Infrastruktur- och serviceförvaltningen har förhandlats under hösten. Den nya organisationen träder i kraft från 1 januari 2026.

Helén Wiklund Wårell

Infrastruktur- och servicedirektör

3 Framtiden

Att både gasa och bromsa blir, precis som under 2025, fortsatt en av de största utmaningarna. Inför 2026 har det skett flera budgetförstärkningar inom nämndens ansvarsområde för att komma till rätta med vissa negativa effekter från tidigare år. Det gör att infrastruktur- och servicenämnden samt förvaltning ser med tillförsikt fram mot det ekonomiska läget under 2026. Genom en **effektiv och långsiktig försörjning av infrastruktur** och aktiviteter där processer och kostnader ses över vill nämnden bidra till en ökad kostnadseffektivitet vid nyttjande av tilldelade medel på lång, såväl som på kort sikt. Det uppdrag som getts till förvaltningsdirektör med åtgärder för en ekonomi i balans är ett fortsatt arbete även 2026.

I tillägg till de ekonomiska utmaningarna fortsätter frågan gällande **kompetensförsörjning** att fortsatt vara högt uppe på agendan. Att hitta arbetskraft med rätt kompetens är kritiskt för att möta tillväxtmålen. Utmaningen kommer att öka i takt med den gröna omställningen när företagsetableringar ökar. I verksamheterna behöver arbetssätt och nyttjande av digital teknik samt förutsättningar för fler att ska kunna och vilja arbeta längre ses över.

Genom en **stärkt service- och kvalitetskultur** vill nämnd och förvaltning bidra till att kommunen är, förblir och ytterligare utvecklas till att vara en **attraktiv kommun** så att de som bor, verkar och vistas i Luleå ska vara nöjda med de tjänster och den service som erbjuds av och inom kommunen.

Genom en **ökad dialog med företag, utökad uppföljning med leverantörer och en bibehållen branschbalans** vill nämnd och förvaltning bidra till att Luleå ska ha ett blomstrande näringsliv och vara, och upplevas, som en attraktiv kommun för företag.

Att vara en attraktiv kommun handlar också om att vara en **trygg plats att leva och bo på**. En viktig faktor för detta, där nämnd och förvaltning bidrar utifrån sitt uppdrag, är en utformning av de offentliga miljöerna på ett sätt som inbjuder till samvaro och ökad trygghet. En attraktiv kommun är också viktig för att **attrahera arbetskraft** och klara kompetensutmaningarna.

En annan stor framtida utmaning handlar om att klara **Luleås klimatmål med noll klimatpåverkan** där nämnd och förvaltning under året kommer att arbeta med att identifiera åtgärder för att bidra till klimatneutraliteten.

4 Personalstatistik (sammanfattning)

Detta är en sammanfattning från den bilagda rapporten "personalbokslut 2025" där det finns mer information att läsa.

Verksamheter som ligger inom infrastruktur- och servicenämndens ansvarsområde hade vid årets slut 497 tillsvidareanställda (312 kvinnor och 185 män) och 19 visstidsanställda medarbetare (14 kvinnor och 5 män). Med undantag av två kvinnor arbetar samtliga tillsvidareanställda heltid. Antalet tillsvidareanställda är, vid jämförelse med samma period 2024, åtta personer färre vilket främst kan hänföras till avdelning Fastigheter och avdelning Service och Support som har något färre personal än 2024.

Medelåldern är drygt 48 år. Anställda i åldersgruppen 55 år och äldre utgör ca 39% av det totala antalet medarbetare. Den höga andelen personal över 60 år innebär stora pensionsavgångar de närmaste åren och under 2025 gick 18 medarbetare i pension. Att rekrytera personer med liknande kompetens kan komma att bli en utmaning för förvaltningen.

Sjukfrånvaro

För 2025 är den totala sjukfrånvaron drygt 5,5 procent, vilket är något högre än föregående år då den var 5,01 procent. Ökningen av den totala sjukfrånvaron beror på ökning av korttidsfrånvaro såväl som långtidsfrånvaro.

Sjukfrånvaron överstigande 59 dagar (= definitionen av långtidsfrånvaro) har ökat jämfört med föregående år, då ett antal medarbetare varit helt frånvarande från arbetet under året på grund av sjukdom. Inom förvaltningen arbetas långsiktigt och strukturerat med rehabiliteringsåtgärder.

Förvaltningen har fokus på det främjande och förebyggande arbetsmiljöarbetet i samverkan mellan chefer, fackliga och skyddsombud. I den bilagda rapporten "Personalbokslut 2025" (bilaga 1) finns mer detaljer och tabeller.


5 Internkontroll (sammanfattning)

Infrastruktur- och servicenämndens riskområden och underliggande kontrollmoment i Internkontrollplanen 2025 finns inom processerna;

- Hantera inköp och upphandling
- Hantera ekonomi
- Tillhandahålla IT-stöd
- Styrprocess


Infrastruktur- och servicenämnden har valt ut fyra kontrollmoment kopplat till kommunfullmäktiges obligatoriska kontrollmoment inom välfärdsbrottslighet;


- Kontrollera och säkerställ en fungerande leverantörsfakturahantering
- Kontroll av genomförd utbildning "Luleå kommun mot korruption"
- Kontrollera och säkerställ efterlevnad av rutiner för Direktupphandling
- Fördjupad uppföljning av verksamheter inom sektion gata


Samtliga kontroller under året har genomförts, dvs har grön status .

Verksamhetens sammanvägda bedömning av den interna kontrollen är att den varit ändamålsenlig och har fungerat på ett tillfredsställande sätt.

Riskområde	Kontrollmoment	Status	Bedömning
Hantera inköp och upphandling	Kontrollera och säkerställ en fungerande leverantörsfakturahantering.		
Hantera inköp och upphandling	Kontroll av genomförd utbildning "Luleå kommun mot korruption"		
Hantera inköp och upphandling	Kontrollera och säkerställ efterlevnad av rutiner för Direktupphandling		
Hantera ekonomi	Fördjupad uppföljning av verksamheter inom sektion gata		
Tillhandahålla IT-stöd	Kontroll av behörigheter i olika verksamhetssystem		
Styrprocess	Uppföljning av organisationens tillgänglighet		

Målvärde uppnått 

Nära målvärdet 

Ej accepterat värde 

Gällande kontrollmomentet av årlig repetition av utbildningen "Luleå Kommun mot korruption", har 56 % av förvaltningens medarbetare genomfört utbildningen det senaste året. För att få ett bättre utfall 2026 kommer medarbetare få en påminnelse att genomföra utbildningen och respektive chef kommer tydligare se om utbildningen är genomförd.

För kontrollmomentet "fördjupad uppföljning av verksamheter inom sektion Gata" bedöms målvärdet för året som nära målvärdet då vissa avvikelser har påträffats, men att tidigare åtgärder som vidtagits inför kommande vintersäsong har skapat bättre förutsättningar för uppföljning.

Gällande "uppföljning av organisationens tillgänglighet" visar utfallet för året att 85% av de inkommande samtalen, där kundcenter vidarekopplat samtalet till medarbetare inom infrastruktur- och serviceförvaltningen, har besvarats (62%) eller ej besvarats men hänvisning finns (23%). Arbetet med att minska antalet inkommande samtal som inte besvaras, eller där hänvisning saknas fortgår som ett led i att öka tillgängligheten.

Mer information om de utförda kontrollerna, vidtagna åtgärder samt bedömningen av de respektive kontrollmomenten finns att läsa i rapporten "Årsuppföljning 2025 - internkontroll" (bilaga 2).

6 Ekonomisk redovisning

6.1 Driftsredovisning

Infrastruktur- och servicenämnden (mkr)	Ack utfall jan-dec	Årsbudget	Avvikelse budget - utfall
Infrastruktur- och servicenämnd	1,9	2,0	0,1
Direktör ISF	2,8	9,4	6,6
Avd Verksamhetsstöd	14,9	15,1	0,2
Avd Service och Support exkl resultatenheter	71,0	71,3	0,3
Avd Infrastruktur	283,4	275,9	-7,5
Resultat kommunbidragsverksamheter	374,1	373,7	-0,4
Resultatenheter Avd Fastigheter	22,0	22,0	-0,1
Avd Service och Support IT o fordonservice	-11,2	0,0	11,2
Resultat resultatenheter	10,9	22,0	11,1
Resultat totalt Infrastruktur- och servicenämnden	384,9	395,7	10,7

Infrastruktur- och servicenämnden redovisar för året en positiv avvikelse mot budget med 10,7 mkr. De kommunbidragsfinansierade verksamheterna redovisar ett underskott om 0,4 mkr mot budget, resultatenheterna IT och fordonservice inom avdelning Service och support redovisar ett överskott om 11,2 mkr och Fastighetsförvaltning och verksamhetsnära service redovisar ett underskott om 0,1 mkr.

Kommunbidragsfinansierade verksamheter

Nämnd, ledning och verksamhetsstöd visar på en positiv avvikelse mot budget med 6,9 mkr, vilket främst beror på budget avseende 2025-års lönerrevision samt tidigare effektiviseringsåtgärder som inte har fördelats vidare i syfte att uppnå bättre budgetåterhållsamhet i förvaltningen.

De kommunbidragsfinansierade verksamheterna inom avdelning Service o support redovisar sammantaget en positiv avvikelse om 0,3 mkr. Inom verksamheterna kundcenter, lönecenter och systemförvaltning redovisas ett överskott som möts av underskott avseende kapitalkostnader i Servicecenter för gemensamma inventarier.

Verksamheter inom avdelning infrastruktur redovisar sammantaget en negativ avvikelse mot budget (-7,6 mkr). Avvikelsen består främst av underskott avseende vinterväghållning (-13,0 mkr), verkstad och Transport (-2,8 mkr), enskilda vägar (-3,4 mkr) samt järnvägsinfrastruktur (-3,2 mkr). Dessa underskott möts av överskott (14,8 mkr) främst för lägre kapitalkostnader än budgeterat, högre intäkter avseende markupplåtelse och tillstånd samt överskott inom skogsförvaltning. Underskottet för vinterväghållning beror

på mer tidskrävande väghyvling och halkbekämpning än beräknat på grund av ogynnsamma väderförhållanden med stora variationer. Avvikelsen för enskilda vägar beror främst på reparationer enligt krav från Trafikverket. Verkstad- och transportenheten redovisar ett negativt resultat främst på grund av avvecklingskostnader för verkstaden.

Resultatenheter

För resultatenheter gäller självkostnadsprincipen dvs att intäkterna ska täcka verksamhetens kostnader.

Resultatenheter inom avdelning Service och support (IT-verksamheter och fordonsservice) redovisar ett överskott om 11,2 mkr jämfört mot kostnadsbudget. Den huvudsakliga förklaringen till överskottet är kopplat till resultatenheten för IT-verksamhet som redovisar ett överskott om 11,2 mkr vilket främst beror på lägre kostnader för licenser, vakanser samt lägre kostnader för konsulter då vakanser gör det svårt att ta in konsulter inom vissa områden. IT har prioriterat säkerhet och att utveckla och förvalta grund IT-infrastrukturen.

Fastighetsförvaltning och verksamhetsnära service redovisar ett resultat i linje med budget för helåret (-0,1 mkr), vilket kan jämföras med underskott föregående år (-12,1 mkr). Årets resultat består av både över- och underskott mot budget fördelat på olika kostnadsposter.

Kostnaderna för tillsyn och skötsel uppvisar ett överskott på (12,2 mkr) jämfört med budget, vilket framför allt kan förklaras av lägre kostnader för snöröjning och taksrottning. Även Mediaförsörjningen redovisar ett överskott om 4,6 mkr, vilket huvudsakligen förklaras av lägre el-och fjärrvärmeförbrukning (cirka 6 procent), trots tillkommande kostnader för Hertsö badhus. Kostnadsminskningen är en följd av mildare väderförhållanden samt genomförda energieffektiviseringsåtgärder.

Vidare har prisökning för vatten och avlopp samt avfall ökat kostnaderna jämfört med föregående år men ligger fortfarande i linje med budget.

Kostnader för felavhjälpande åtgärder visar en positiv avvikelse mot budget på (1,3mkr). Denna förbättring förklaras av en högre takt av reinvesteringar, vilket har lett till färre akuta insatser och därmed lägre driftkostnader.

Överskotten möts av ökade kapitalkostnader (-15,6 mkr), främst till följd av en anpassning av den tekniska livslängden för VVS och styr och regleranläggningar i enlighet med den nya investeringsriktlinjen.

Övriga kostnader, såsom utgifter för förbrukningsmaterial, myndighetskrav samt skadegörelse, redovisar sammantaget ett överskott om 4,9 mkr jämfört med budget.

Verksamhetsnära service som omfattar lokalvård och vaktmästeri redovisar resultat enligt budget.

Inom verksamheten fastighetsförvaltning finns det även kommunbidragsfinansierade kostnadsposter, vilka är budgeterade på helåret till cirka 22 mkr. Dessa kostnader behöver inte täckas av verksamhetens intäkter. Nedan redovisas utfallet av dessa poster (totalt utfall 29,9 mkr):

- Lokalbank nettokostnader 17,2 mkr (årsbudget 7,7 mkr)
- Objekt utan hyresintäkter 3,4 mkr (årsbudget 2,9 mkr)
- Hertsöskolans moduler 9 mkr (årsbudget 11,0 mkr)
- Laddinfrastruktur 0,4 mkr (årsbudget 0,4 mkr)

Vatten och avlopp redovisar underskott om 0,7 mkr för helåret 2025. Det sammanlagda underskottet om 16,7 mkr skall återställas i kommunens resultat inom en 3 års period.

6.2 Investeringsredovisning

Infrastruktur- och servicenämnden (mkr)	Ack utfall 2025	Årsbudget 2025	Avvikelse Årsbudget - Ack utfall
Skattefinansierade investeringar	655,7	704,0	48,3
Nyinvestering	55,3	78,5	23,2
Reinvestering park, belysning, övrigt	11,7	13,0	1,3
Reinvestering gator, vägar, GC-vägar	61,6	74,2	12,6
Reinvestering fastigheter	150,1	150,0	-0,1
Nyinvestering fastigheter gruppbestäder	37,3	37,8	0,5
Större till-/ombyggnationer fastigheter	20,9	40,0	19,1
Större projekt fastigheter	174,2	151,0	-23,2
Tillkommande fastighetsprojekt från andra nämnder	144,4	159,5	15,1
Skattefinansierad exploatering, igångsatta projekt, utgifter	42,3	92,7	50,3
Avgiftsfinansierad exploatering VA, igångsatta projekt, utgifter	37,2	98,7	61,5
Avgiftsfinansierad investering Vatten och Avlopp	298,0	350,7	52,6
Summa investerings- och exploateringsredovisning	1 033,2	1 246,0	212,8

Utfallet för infrastruktur- och servicenämndens investeringar är 1033,2 mkr vilket är 212,8 mkr lägre än budget (1246,0 mkr) för året.

Skattefinansierade investeringar inkl. större projekt har ett utfall på 655,7 mkr vilket är 48,3 mkr lägre än budget (704,0 mkr). Avvikelserna återfinns inom följande områden:

Nyinvesteringar, 23,2 mkr under budget (78,5 mkr).

- De främsta orsakerna till avvikelsen är att utbyggnad och utbyte av trådlöst nätverk för socialförvaltningen och arbetsmarknads- och utbildningsförvaltningen (kopplat till byte av lokaler) genomfördes förra året, lägre takt avseende utbyte av datorer än beräknat samt några leveransförseeningar pga. modellutbyte av datorer, vilket kräver säkerställande av kompatibilitet med kommunens IT-miljö.

Reinvestering gator, vägar, GC-vägar 12,6 mkr under budget (74,2 mkr)

- Broar och viadukter (4,5 mkr under budget). Endast en akut reinvestering har genomförts under året då kompensation i form av ökad ram för ökade kapitalkostnader saknas.
- Hantverksvägen (6,6 mkr under budget) vilket beror på att entreprenadstart skjuts till 2026.
- Reinvestering gata (1,7 mkr under budget), vilket är enligt plan för att möta förra årets överskridande av budget.

Fastigheter, 11,3 mkr under budget (538,3 mkr)

- Större ombyggnationer, Tunaskolan och Stadsöskolan (19,1 mkr under budget). Förlängd anbudstid avseende Tuna samt utdragen projekteringstid avseende Stadsön har medfört att utfallet i år blev lägre än budget. Totala projekttiden kommer inte att påverkas vilket medför att de lägre utgifterna 2025 möts av högre utgifter 2026.
- Nya Hertsöskolan (32,3 mkr över budget) vilket beror på tidigareläggande av sporthallens färdigställande. Prognos för hela projektet är i samma storleksordning som projektbudgeten.
- Ny bussdepå LLT (10 mkr under budget), ej påbörjad.
- Tillkommande projekt från andra nämnder (15,1 mkr under budget). Främsta orsaken är att verksamhetsanpassning av förvaltningshuset (från kontor) till skollokaler, haft lägre utfall avseende oförutsett jämfört med ursprunglig bedömning.

Avgiftsfinansierade investeringar Vatten och avlopp har ett utfall på 298,0 mkr vilket är 52,6 mkr lägre än budget (350,7 mkr).

De främsta orsakerna till detta är:

- Lägre kostnader än förväntat i utbyggnadsområdet Bensbyn (15 mkr under budget).
- Hantverksvägen VA (9 mkr under budget) vilket beror på att entreprenadstart skjuts till 2026.
- Uddebo intagsdel (25 mkr under budget) beroende på att det har gått bättre än väntat i projektet.
- Östra länken (15 mkr över budget), Trafikverkets val av den västliga korridoren för Norrbottniabanan möjliggjorde att sista delen av etapp 1 kunde tidigareläggas från 2026 till 2025.

- Dricksvattenledningen till Råneå har haft högre framdrift än beräknat (14 mkr över budget). Prognos för hela projektet är i samma storleksordning som budget.
- Medel för oförutsett har ej nyttjats under året (9,4 mkr under budget).
- Resterande (23 mkr under budget) är att relatera till tidsförskjutning beroende på bla längre upphandlingstid än beräknat samt resursbrist.

Exploatering (igångsatta projekt)

Utfallet för den skattefinansierade exploateringsverksamheten är 50,3 mkr lägre än årets budget (92,7 mkr). Detta beror främst på följande:

- Rutvik arbetsplatsområde, (28,8 mkr under budget), 31 mkr är igångsatta för 2025 men merparten beräknas upparbetas under 2026 och 2027.
- Entreprenadbostäder Porsön (11,9 mkr under budget) vilket beror på annan trafiklösning än den ursprungliga planen.
- Kronandalen (5,2 mkr under budget) och Hertsöfältet (4,8 mkr under budget) relaterat till tidsförskjutning.

Utfallet för den avgiftsfinansierade exploateringsverksamheten är 61,5 mkr lägre än budget (98,7 mkr). Detta beror främst på följande:

- Rutvik arbetsplatsområde (40,4 mkr under budget), 41 mkr är igångsatta för 2025 men merparten beräknas upparbetas under 2026 och 2027.
- Hertsöfältet (15,4 mkr under budget) relaterat till tidsförskjutning.
- Entreprenadbostäder Porsön går 3,8 mkr under såväl årets budget som budget för hela projektet. Detta beroende på smalare schaktbredd än beräknat, kopplat till bra markförhållanden.

7 Måluppföljning – inledning

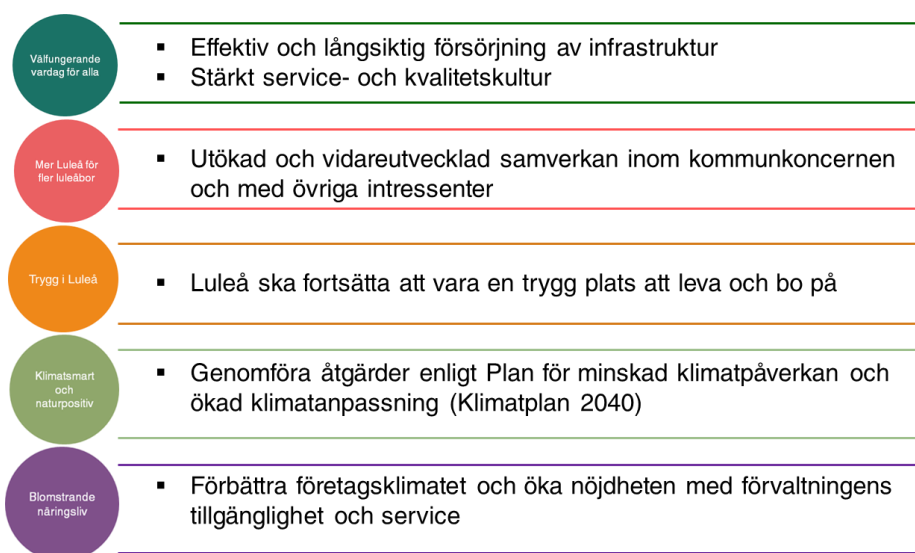
Kommunkoncernen har **fem prioriterade områden** och **tilläggsuppdrag** på väg till visionen om framtidens Luleå 2040 då vi ska vara 100 000 Luleåbor, ha noll klimatpåverkan, ha ökat med 5 000 nya jobb och ha en 100% fungerande vardag.



Kommunfullmäktiges prioriterade områden visar hur kommunen valt att gruppera insatser för att uppnå den politiska viljeinriktningen och utveckla verksamheten. Nämnder och bolag samverkar till framdrift inom de prioriterade områdena med utgångspunkt i den ansvarsfördelning som regleras i reglementen och ägardirektiv.











De prioriterade områdena med tillhörande effekter följs upp i delårsuppföljning och årsuppföljning och måluppfyllelsen är en del vid bedömningen om kommunen uppnått god ekonomisk hushållning i verksamheten.





Infrastruktur- och servicenämnden har med utgångspunkt från nämndens uppdrag beslutat om **sex målsättningar för att bidra till kommunfullmäktiges prioriterade områden**.



De **tilläggsuppdrag** nämnden har tilldelats av kommunfullmäktige finns inom de prioriterade områdena "Mer Luleå för luleåbor" och "Klimatsmart och naturpositiv" och finns sammanställda under kapitel 10 i rapporten. Om inte annat anges sker finansiering av målsättningar och tilläggsuppdrag inom tilldelad ram.


7.1 Bedömning måluppfyllelse

		Bedömning 2025
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Effektiv och långsiktig försörjning av infrastruktur ▪ Stärkt service- och kvalitetskultur 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utökad och vidareutvecklad samverkan inom kommunkoncernen och med övriga intressenter 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luleå ska fortsätta att vara en trygg plats att leva och bo på 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Genomföra åtgärder enligt Plan för minskad klimatpåverkan och ökad klimatanpassning (Klimatplan 2040) 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Förbättra företagsklimatet och öka nöjdheten med förvaltningens tillgänglighet och service 	

 Helt uppfyllt
  Hög grad uppfyllt
  Delvis uppfyllt
  Ej uppfyllt

8 Måluppföljning – analys

8.1 Prioriterad område - Valfungerande vardag för alla



Valfungerande
vardag för alla

Det prioriterade områdets syfte är att Luleå kommunkoncerns välfärd och service ska ligga i nationell framkant. Kommunkoncernen ska leverera en hög kvalitet och effektivitet i utbildning, omsorg, myndighetsutövning och samhällsservice.

Effekter som kommunfullmäktige vill se inom det prioriterade området;

- De som bor, verkar och vistas i Luleå ska vara nöjda med kommunkoncernens tjänster och service
- Kvaliteten inom utbildning, omsorg, myndighetsutövning och samhällsservice ska tillhöra de bästa i landet
- Mer välfärd för varje skattekrone

Infrastruktur- och servicenämnden har beslutat om **två målsättningar** som stöder det prioriterade området;

- Effektiv och långsiktig försörjning av infrastruktur
- Stärkt service- och kvalitetskultur

8.1.1 Effektiv och långsiktig försörjning av infrastruktur

Infrastruktur- och serviceförvaltningen ska bidra till effektiv och långsiktig försörjning av infrastruktur genom att;

- vidareförädla lokalförsörjningsprocessen
- fortsätta arbetet med samlokalisering, yteffektivisering och kostnadseffektivisering för administrativa lokaler
- halvera driftkostnaden för lokalbanken till 2026-12-31
- upphandling av investerings- och underhållsprojekt utförs effektivt och långsiktigt i syfte att nyttja och fördela tilldelade medel på ett långsiktigt och kostnadseffektivt sätt
- tillhandahållen tillgänglig, säker och robust IT där vi implementerar starka säkerhetsåtgärder och utvecklar verksamheten utifrån nuvarande och framtida behov.

Mätetal	Utfall 2024	Utfall 2025	Mål 2025
Åtgärder enligt reinvesteringsplan för gata och gc-vägar är genomförda till 100%.	87,5%	90%	100%
Åtgärder i beslutad förnyelse- och underhållsplan för VA är genomförda till 100%.	70%	70%	100%
Åtgärder enligt reinvesteringsplan för fastigheter är genomförda till 100%	98%	100%	100%
Nyttjande av tilldelade resurser (mkr) för beslutad reinvesteringsplan för gata och gc-vägar	103%	86%	100%
Nyttjande av tilldelade resurser (mkr) för beslutad förnyelse- och underhållsplan för VA	78%	85%	100%
Nyttjande av tilldelade resurser (mkr) för beslutad reinvesteringsplan för fastigheter	96%	100%	100%
Driftkostnaden för objekt i lokalbanken ska under mandatperioden minska med >50% (jämfört med 2022-12-31, 17 mkr).	+24% 21 mkr	+/-0% 17 mkr	-35% 11 mkr
Åtgärder utifrån planerade IT-säkerhetsaktiviteter skall vara påbörjade och/eller genomförda.	Nytt mätetal 2025	70%	70%

Kommentarer:

En mängd olika aktiviteter pågår eller är planerade inom avdelning **fastigheter** för att vidareutveckla och effektivisera den långsiktiga försörjningen av infrastruktur.

Några exempel på aktiviteter som har genomförts och som syftar till att **vidareförädla lokalförsörjningsprocessen** är uppdatering av rutiner och checklistor gällande rutinerna för lokal- och bostadskontrakt, tydliggörande av informationen gällande lokalbanken samt att möjligheter för ökad och samlad dokumenthantering i verksamhetssystemet Pongus har undersökts. Det senare har resulterat i att originalkontrakt förvaras i Pongus.

Förutom att bidra till att fylla de kommunala verksamheternas behov ur ett långsiktigt perspektiv ska vidareförädlingen av lokalförsörjningsprocessen bidra till en lokalbank i balans/ i enlighet med beslutad målsättning om att halvera dess nuvarande storlek.

Driftkostnaden för objekt i lokalbanken ligger på 17 mkr (föregående år 21 mkr) per den sista december. Driftkostnaden för de objekt i lokalbanken som ligger under nämndens rådighet uppgår till ca 6 mkr. Driftkostnaderna kommer att minska under 2026, då den pågående ombyggnationen av förvaltningshuset (Kungsfågeln 5) är klar till halvårsskiftet samt att beslut om rivning av gamla brandstationen (Bävern) förväntas.

Nyttjande och fördelning av tilldelade medel på ett långsiktigt och kostnadseffektivt sätt påverkas av en mängd faktorer. **Projektmodellen** för samhällsbyggnadsprocessen finns till stöd för planering och genomförande. Utöver att följa rutinen i projektmodellen är ett gott internt samarbete med en bra och tydlig struktur för informationsdelning vid samordningsmöten mellan olika organisationsdelar viktigt. Tydlig dokumentation av mötets innehåll och fattade beslut förhindrar eventuell risk för miss i kommunikation eller att något faller mellan stolarna, vilket är särskilt viktigt vid samarbete över organisationsgränser där förutsättningarna för daglig kontakt inte finns lika naturligt. I tillägg till detta är tydlig dokumentation viktig för att kunna vidta korrekta åtgärder vid eventuella avvikelser.

Samtliga åtgärder i **reinvesteringsplan för fastigheter** har genomförts och nyttjandet av beslutade resurser uppgår till 100% för helåret.

Utfallet för **gata samt gång- och cykelvägar** uppgår till 86% av årets budget och utfallet för genomförande av åtgärder enligt plan uppgår till 90%. Avvikelsen beror dels på att entreprenadstart avseende reinvestering Hantverkssvägen flyttats till 2026 (10,6% av årsbudgeten), dels på grund av att överklagan och sent tillstånd medfört tidsförskjutning i två andra projekt.

Infrastruktur- och servicenämnden är i egenskap av huvudman för vattentjänsterna i kommunen ansvarig för att säkerställa infrastrukturen för vattenförsörjning och avloppshantering. Utfallet för de åtgärder som planerats i **förnyelse- och underhållsplanen för VA** uppgår till 70% och utfallet för nyttjandet av tilldelade resurser uppgår till 85% för 2025. Avvikelsen gentemot **planerade åtgärder** beror på att nio av 30 planerade projekt 2025 inte har genomförts, då dessa antingen är under fortsatt utredning (4), beroende av besked från tredje part (2), ej genomförd upphandling (1) eller är nedprioriterade (2). De planerade åtgärderna som inte kommer att genomföras motsvarar 6% av årsbudget.

Nyttjandet av de tilldelade resurserna i helhet understiger budget med drygt 52,5 mkr för helåret, 15% lägre än målet om 100%. Avvikelsen beror till stora delar på en lägre kostnadsbild än förväntat i utbyggnadsområdet Bensbyn, Hantverkssvägen, där entreprenadsstart flyttats fram till 2026 och förändrade tidsplaner kring reinvesteringar bostadsgator i Gammelstad.

Ytterligare avvikelser kan läsas i investeringsredovisningen, kapitel 6.2

Arbetet med att **tillhandahålla tillgänglig, säker och robust IT** pågår kontinuerligt. Prognosen att minst 70% av åtgärderna utifrån planerade IT-säkerhetsaktiveter ska vara påbörjade, eller genomförda under 2025, ligger i linje med planen för året. Luleå har

bland annat stärkt upp övervakning och analys av nätverk, system och användning. På grund av säkerhetsaspekter kan detaljer för det pågående arbetet inte kommenteras vidare i delårsrapporten.

8.1.2 Stärkt service- och kvalitetskultur

Infrastruktur- och servicenämndens målsättning om stärkt service- och kvalitetskultur syftar till att de som bor, verkar och vistas i Luleå ska vara nöjda med de tjänster och den service som erbjuds av och inom kommunen. Detta ska göras genom att;

- öka nöjdheten från medborgare och näringslivet i kontakterna med kommunen
- verksamheternas nöjdhet med lokalförvaltning och lokalvård ökar
- förbättrad övergripande ärendehantering inom Luleå kommun, där bland annat felanmälan och hantering av synpunkt har prioriterats.
- förbättra användningen av våra servicekanaler (telefon, e-post, e-tjänster) i Luleå kommun)
- vidareutveckla och effektivisera arbetsprocesser för ökad kvalitet och service
- ta fram plan för digitalisering och ökad självservice
- fortsätta utveckla inbjudande och trygga lekmiljöer

Mätetal	Utfall 2024	Utfall 2025	Mål 2025
Verksamheternas nöjdhet avseende förvaltning av lokaler och lokalvård, fysisk miljö och service (NKI, Nöjd-Kund-Index, Evimetrix)	58	59	60
Förbättrad ärendehantering av felanmälan inom avdelning fastigheter - ärenden ska vara påbörjade och planerade inom tre arbetsdagar.	63%	63%	80%
Förbättrad ärendehantering av felanmälan inom sektion gata – anmälare ska inom tre arbetsdagar få återkoppling att felet kommer att åtgärdas och när det åtgärdas.	41% (avser endast sep-dec)	53%	80%
Förbättrad ärendehantering av felanmälan inom sektion gata – anmälare ska få återkoppling när felet är åtgärdat.	90% (avser endast sep-dec)	91%	85%
Förbättrad ärendehantering av felanmälan inom sektion park och natur – anmälare ska inom tre arbetsdagar få återkoppling att felet kommer att åtgärdas och när det åtgärdas.	44% (avser endast sep-dec)	65%	80%

Förbättrad ärendehantering av felanmälan inom sektion park och natur – anmälare ska få återkoppling när felet är åtgärdat.	98% (avser endast sep-dec)	89%	85%
Nöjdhet i kontakten med Luleå kommuns kundcenter	84%	88%	85%
Andel lösta ärenden i första kontakt av totala antalet ärenden (uppklaringsgrad)	75%	79%	70%
Nöjdhet med bemötandet vid telefonkontakt med kommunen (SKR:s Servicemätning)	Nytt måtetal 2025	86%	85%
Upplevd enkelhet vid telefonkontakt med kommunen (SKR:s Servicemätning)	Nytt måtetal 2025	74%	80%
Upplevd tydlighet vid kontakt via e-post med kommunen (SKR:s Servicemätning)	Nytt måtetal 2025	81%	85%
Upplevd enkelhet vid kontakt via e-post med kommunen (SKR:s Servicemätning)	Nytt måtetal 2025	76%	80%
Andel invånare som är positivt inställda till standarden på gator och vägar (Kritik på Teknik, SKR)	Utfall 2022 42%	28%	45%
Andel invånare som är positivt inställda till skötseln av kommunens parker (Kritik på Teknik, SKR)	Utfall 2022 85%	78%	>85%
Andel invånare som är positivt inställda till standarden på gång- och cykelvägar (Kritik på teknik, SKR)	Utfall 2022 57%	58%	60%

Kommentarer:

Förvaltningsdirektören är, på uppdrag av kommundirektören, projektägare för det kommunövergripande projektet "Sveriges bästa service". Projektet pågår till och med 2027 och innefattar bemötande, självservice och ärendehantering. Projektets syfte och huvudsakliga uppdrag är driva arbetet framåt, sätta riktning, skapa samordningsvinster, stödja, skapa gemensamma lösningar och tekniska förutsättningar för att nå målet.

Efter genomförd kartläggning och analys under våren har två tydliga målbilder satts;

- **Sömlös service – med kunden i centrum**
Luleå ska uppfattas som **en kommun** där ärenden hanteras smidigt och kundens behov styr.
- **Service som kärnverksamhet**
Service ska genomsyra hela kommunen – både i mötet med invånare och internt. Vi lyfter serviceuppdraget i dialog med förvaltningarna, granskar webben och självservice-tjänsterna, och utvecklar nya arbetsätt tillsammans med kundcenter för att frigöra tid och höja kvaliteten i bemötandet.

Under hösten har projektet följt kundens resa inom tre olika tillståndsprocesser; markupplåtelse, bygglov och serveringstillstånd, vilket har skapat en tydligare bild av vilka behov som finns från näringslivets perspektiv. Insikter och möjliga åtgärder som identifierats i samband med kundresorna inom de respektive processerna har, där så varit möjligt, skickats ut till linjen för att lösas direkt. Det som inte har kunnat lösas direkt finns med i det fortsatta arbetet.

Under hösten har djupintervjuer gjorts med invånare som varit i kontakt med kommunen under de senaste sex månaderna. Syftet med intervjuerna är att fånga deras upplevelse av kommunens service. Resultaten av de genomförda intervjuerna kommer att presenteras till verksamheterna för att genomföra förbättringsåtgärder. Kundcenter får genomgående beröm för bemötande och hjälpsamhet. Under året tilldelades de medarbetarpriset i kategorin nytänkande, där det i motiveringen bland annat gick att läsa "Med nyfikenhet och mod driver kundcenter förändring som gör skillnad - både i dag och för framtiden".

Framöver kommer projektet fokusera på att stärka kundperspektivet och identifiera vilka hinder som finns för att möta kundernas behov samt att arbeta med att främja samarbete över organisatoriska gränser. Projektet kommer också arbeta med förbättringar av information och innehåll på hemsidan.

Utöver det arbete som bedrivs inom projektet har en mängd aktiviteter genomförts inom förvaltningen under året för att utveckla **service- och kvalitetskulturen**. Aktiviteterna fokuserar på att göra det enklare att följa upp arbetet, utveckla samarbetet och skapa smidigare arbetssätt som ger bättre stöd och högre effektivitet. Förvaltningen arbetar också med att stärka ledarskapet och utveckla den gemensamma arbetskulturen.

Förbättrad ärendehantering av **felanmälningar** är fortsatt en prioriterad del av arbetet med att öka nöjdheten med hanteringen av felanmälningarna. Inom avdelning fastigheter pågår en översyn av övergripande arbetsprocesser för felanmälan samt utveckling av mätning och återkoppling av felanmälningar. Fastighetsavdelningens resultat avseende **hantering av felanmälningar**, att dessa ska vara **påbörjade och planerade inom tre arbetsdagar**, uppgår till 63% under 2025 vilket är oförändrat jämfört föregående år. Utfallet under året har påverkats av utmaningar i samband med ersättningsrekrytering under sommaren. Noterbart är att trenden för perioden september till och med december visar på en positiv utveckling (utfall 67% i snitt), trots en ökning av inkommande volymer med drygt 25% under perioden. Sett till december

månad enskilt, där inkommande volymer ligger i paritet med snittet för året, ligger utfallet på 77% (mål 80%).

Under året har förvaltningen även fortsatt arbetet med aktiviteter för att vidareutveckla och förbättra ärendehantering vid **felanmälningar för gata samt park- och naturdriften**. Genomförda aktiviteter för gata handlar till exempel om svarsmallar, utbildning och vidareutveckling av arbetsprocessen internt och i samarbete med entreprenör vid hantering av belysningsärenden.

Under inledningen av 2025 har park- och natursektionen förändrat organisationen. Tydligare ansvarsområden har införts och arbetsledare har tillsatts för respektive ansvarsområde. I samband med införandet av den nya organisationen har även en översyn av arbets sätt gällande felanmälningar gjorts.

En annan viktig förändring avseende hanteringen av felanmälningarna för gata respektive park- och naturdrift handlar om ökad och regelbunden uppföljning. Med start från och med 2025 sammanställs och förmedlas aktuell status för mätetalen månatligen i syfte att chefer och medarbetare ska kunna följa utvecklingen och se när framsteg gjorts eller för att vidta åtgärder om det finns behov av förbättring.

De aktiviteter gällande hantering av felanmälningar som har vidtagits visar fortsatt på en positiv trend sedan mätningarnas början gällande **återkoppling inom tre arbetsdagar** till den som gjort felanmälan. Utfallet för helåret ligger på 53% för gata och på 65% för parken, men är en fortfarande en bra bit under målet. I jämförelse mellan tredje tertialen (september-december) 2024 respektive 2025 har återkopplingsgraden inom tre arbetsdagar ökat med i snitt 15 procentenheter sammantaget för båda verksamheterna. **Återkopplingsgraden i samband med avslut** av ärendet har minskat med en procentenhet till 90%, i jämförelse med tredje tertialen 2024, men ligger fortsatt väl över målet.

Under året har verksamheterna haft utmaningar i samband med semesterperioden då resurserna är färre och/eller i samband med perioder med stora volymökningar eller hög arbetsbelastning i verksamheten totalt. Arbetet med aktiviteter för att öka återkopplingsgraden till den som felanmält kommer att fortsätta under nästkommande år.

Förutom en korrekt och effektiv ärendehantering är bemötandet när medborgare och företag kontaktar kommunen via telefon viktig för upplevelsen och kundens nöjdhet med den kommunala servicen.

Nöjdheten i kontakt med Luleå kommuns kundcenter visar en ökning med knappt 4 procentenheter jämfört med föregående år, och ligger över målvärdet för året. I jämförelse med de kommuner som deltar i den månatliga mätningen via Brilliant (24 av 290 kommuner) har kundcenter klättrat från nittonde plats 2024 till tionde plats 2025. Topplaceringen för mätningen av en enskild månad under 2025 (juni) är en femteplats.

Andel lösta ärenden i första kontakt av totala antalet ärenden (uppklaringsgraden), har också en positiv utveckling (+fyra procentenheter) jämfört med föregående år.

Resultaten ovan är frukten av ett systematiskt och målinriktat arbete för att stärka kvaliteten i bemötande och service. Ett antal aktiviteter som syftar till att medborgare ska känna sig nöjda med hur ärenden hanteras, det bemötande de fått samt uppklaringsgraden vid första kontakt har genomförts under året har sannolikt bidragit till den positiva utvecklingen av mätetalen.

Exempel på genomförda aktiviteter

- antalet specialistgrupper inom kundcenter har utökats och den interna samverkan har stärkts med ökade möjligheter för informationsdelning, vilket har möjliggjort att fler ärenden kan omhändertas redan vid första kontakt.
- införandet av e-legitimation via telefon medför att medborgaren kan få direkta svar på vissa frågor är ytterligare ett exempel.
- telefontider i verksamheterna har setts över och inom Luleå kommun har nästan alla telefontider tagits bort i syfte att förbättra tillgängligheten.

Tillgängligheten, att ha möjlighet att få kontakt med kommunen när kunden behöver det och via den kanal som önskas, är en faktor som påverkar den upplevda enkelheten och därmed också kundnöjdheten i hög grad.

Mätetalen gällande **bemötande och upplevd enkelhet i kontakterna med kommunen via telefon** samt **upplevd enkelhet och tydlighet i kontakterna via e-post** ingår som en del i SKR:s (Svenska kommuner och regioners) Servicemätning som genomförs 17 mars-16 maj. I en jämförelse med större städer i Sverige ligger Luleå cirka 3,5 procentenheter bättre till för perioden, gällande både bemötande och upplevd enkelhet, vid kontakt via telefon. När kontakt tas med kommunen via e-post är den upplevda enkelheten och tydligheten den motsatta i jämförelse med större städer (ca 3 procentenheter lägre).

I syfte att **förbättra användandet av kommunens servicekanaler** ses samtliga kanaler över och analyseras. Det är ett arbete som ingår i det tidigare nämnda projektet "Sveriges bästa service". Analys av servicekanalerna telefoni, analog post, telefon, e-post och självservice har genomförts. Det har inneburit ändringar av rutiner för introduktion och stödmaterial på intranätet. Förändringarna berör vikten av återkoppling,

hänvisningar vid frånvaro, tydlig information och enkelhet i kontakten med Luleå kommun. Under de kommande två åren kommer ytterligare insatser i projektet att genomföras utifrån fördjupade invånarstudier och kundundersökningar.

Inom avdelning verksamhetsstöd pågår ett stort antal aktiviteter för att vidareutveckla och effektivisera arbetsprocesser för ett ökat stöd till verksamheterna inom förvaltningen. Det omfattande arbetet med införandet av objektförvaltning fortsätter. Objektförvaltning inom IT handlar om att ta hand om ett IT-system genom hela dess livslängd. Det innebär att se till att systemet fungerar som det ska, att det utvecklas när verksamheten behöver något nytt och att problem löses i tid. Objektägaren har ett tydligt ansvar för "objektet" – alltså ett specifikt system eller en tjänst – och ser till att det är stabilt, säkert och användarvänligt.

I förvaltningens **digitaliseringsplan** finns strategier för enklare och snabbare kommunikation med förvaltningens verksamheter, effektiv dataförvaltning och effektiva processer. Planen syftar till att uppnå en högre kundnöjdhet genom användarvänliga självservice-lösningar, ökad effektivitet, AI-stöd samt att med kontinuitet följa upp och säkerställa informationssäkerhet och dataskydd. Arbetet med identifierade aktiviteter i planen har inletts, under 2026 kommer arbetet att intensifieras.

Verksamheternas nöjdhet avseende **förvaltning av lokaler och lokalvård, fysisk miljö och service (NKI, Nöjd-Kund-Index)** ligger på 59 för 2025. Det är en förbättring gentemot föregående år men det finns ett antal osäkerhetsfaktorer (varav låg besvarandegrad är en) som gör att resultatet mer är en indikation än ett helt tillförlitligt underlag. Möte med systemleverantören är planerat för att komma till rätta med osäkerhetsfaktorerna inför nästa års undersökning.

Under hösten har kompletterande frågor ställts i samband med beställningar av vaktmästartjänster från de interna verksamheterna. Beställande verksamhet har fått besvara frågor gällande nöjdhet med bemötande, tid för hantering, återkoppling samt kvalitet. De svar som inkommit visar på en hög kundnöjdhet, men för tillförlitligheten hade antalet svar behövt vara betydligt högre. Efter samlad utvärdering av genomförd test kommer beslut att fattas om eventuellt införande av löpande mätning av kundnöjdheten.

I Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) undersökning **”Kritik på teknik”** som genomförs vart tredje år, ges medborgarna bland annat möjlighet att tycka till om hur de upplever **standarden på gator, vägar samt gång- och cykelvägar och skötseln av parkerna**. I årets undersökning har 76 kommuner deltagit och 1 000 slumpmässigt utvalda medborgare i Luleå kommun getts möjlighet att delta. 450 medborgare valde att delta.

Medborgarnas upplevelse av **standarden på gator och vägar** i årets undersökning visar en klar försämring jämfört med 2022, då fler var positivt inställda. Den fråga som ligger till grund för medborgarnas upplevelse av standarden på gator och vägar handlar om hur de upplever jämnhet, gropar och spår på vägarna i kommunen. I jämförelse med medelvärdet för samtliga deltagande kommuner i landet ligger Luleå fem procentenheter lägre. Nämnd och förvaltning har tilldelats ökade medel för reinvesteringar av gator, vägar, broar och viadukter i kommande investeringsplan.

Tre av fem kommuninvånare svarade positivt vad gäller **standarden på kommunens gång- och cykelvägar**. Målet för året nåddes inte men andelen positivt inställda har ökat, om än marginellt, jämfört med tidigare mätning.

Ungefär fyra av fem kommuninvånare är positivt inställda till **skötseln av kommunens parker**. Om resultatet jämförs med senaste mätningen framkommer att andelen positivt inställda är lägre i år. Värt att notera är en av tio valt att inte ta ställning i just den frågan, vilket sannolikt beror på att de inte vistats i kommunens parker på senare tid och har därmed svårt att ta ställning.

8.2 Prioriterat område - Mer Luleå för fler luleåbor

Mer Luleå för
fler luleåbor

Det prioriterade områdets syfte är att **möjliggöra industrins omställning i rätt takt och driva på för en hållbar tillväxt** och samhällsomställning med kulturen som drivkraft. Inflyttningen till Luleå ska öka väsentligt och livet mellan husen ska utvecklas. **Invånare ska känna sig delaktiga i samhällsomställningen och ha möjlighet att bidra.**

Effekter som kommunfullmäktige vill se inom det prioriterade området;

- Möjliggöra för industrins etablering i Luleå enligt den tidsplan som industrin driver
- Ett bostadsbyggande som möter behoven och som ökar möjligheten att bo i landsbygderna
- Luleåborna tycker att samhällsomställningen är positiv och att de kan påverka utvecklingen av Luleå
- Luleåborna är nöjda med Luleå och rekommenderar andra att flytta hit
- Fler unga kan tänka sig välja Luleå som bostadsort
- Så snabbt som möjligt nå en befolkningstillväxt på i snitt 1200 personer per år
- Luleås kulturliv och gestaltade livsmiljöer är uppskattade av luleåborna och erkända nationellt och internationellt

Infrastruktur- och servicenämnden har beslutat om **en målsättning** som stöder det prioriterade området;

- Utökad och vidareutvecklad samverkan inom kommunkoncernen och med övriga intressenter.

8.2.1 Utökad och vidareutvecklad samverkan inom kommunkoncernen och med övriga intressenter

Infrastruktur- och serviceförvaltningen ska utöka och vidareutveckla samverkan inom kommunkoncernen och med övriga intressenter genom:

- ökad dialog och kommunikation med medborgare och näringsliv
- att utreda och initiera ökade möjligheter till samverkan inom kommunkoncernen samt med näringsliv, akademi och övriga intressenter/samarbetspartners
- långsiktiga planeringsförutsättningar (investering/exploatering/reinvestering)

Kommentarer:

I det ordinarie arbetet deltar representanter från förvaltningen i en mängd olika nätverk och branschråd för informationsdelning, dialog och **samverkan kring gemensamma frågor**. I samtliga mötesforum finns möjlighet att aktivt lyfta frågor för samverkan och de utgör en viktig del för samarbete och vidareutveckling.

Under årets inledning har ett nytt nätverk startat tillsammans med Polisen, Statens servicecenter och stadsbiblioteket för samverkan och stöttning gällande medborgarservice i närområdet.

Ett annat exempel på ett forum där förvaltningen deltagit i förberedande möten och är medsökande till finansiering är projektet "**Smarta broar för en hållbar framtid**" som handlar om en ny metod för att övervaka broarnas skick automatiskt och löpande med hjälp av kommunala bussar och sopbilar som redan kör i staden.

Under året har även representanter från fastighetsavdelningen deltagit i ett antal dialoger och workshops med Bygg- och installationsföretagen.

Ett annat viktigt område för samverkan handlar om **samordning runt de långsiktiga planeringsförutsättningarna** gällande lokalförsörjningsprocessen där arbete fortsatt pågår.

Inom området för lön, bemanning/schema och HR-system, finns en nätverksstruktur för samverkan i Norrbotten och Västerbotten. Luleå kommun har bidragit till gemensamma strukturer och krav för exempelvis rollen som systemförvaltare. Luleå har även delat med sig av systemutveckling som bland annat Bodens kommun fått till sig utan att själva behöva bekosta eller lägga arbetstid på.

8.3 Prioriterat område - Trygg i Luleå



Det prioriterade områdets syfte är att Luleå ska fortsätta att vara en **trygg plats att leva och bo på**. Kommunkoncernen ska stärka det **lokalt brottsförebyggande arbetet, förhindra organiserad brottslighet och klara att hantera störningar i samhället**.

Effekter som kommunfullmäktige vill se inom det prioriterade området;

- En positiv utveckling av den sociala hållbarheten i Luleå med fokus på trygghet, säkerhet och förutsättningar för barn och unga
- Ett systematiskt brottsförebyggande arbete i samverkan för att minska brottslighet, framför allt bland unga
- God förmåga att stå emot och att klara störningar i samhället (resiliens)

Infrastruktur- och servicenämnden har beslutat om en målsättning som stöder det prioriterade området;

- Luleå ska fortsätta att vara en trygg plats att leva och bo på

8.3.1 Luleå ska fortsätta att vara en trygg plats att leva och bo på

Infrastruktur- och serviceförvaltningen ska bidra till att Luleå fortsätter att vara en trygg plats att leva och bo på genom att;

- utforma offentliga miljöer på ett sätt som inbjuder till samvaro och ökad trygghet
- ta fram åtgärdsplan utifrån NIS2 direktivet (EU:s lagstiftning för cybersäkerhet) och andra säkerhetsaspekter
- säkerställa beredskap för hantering av störningar i samhället
- initiera och genomföra trygghetsvandringar

Att minska risken för välfärdsbrottslighet är viktigt för att Luleå även i fortsättningen ska kunna vara en trygg plats att leva och bo på. Infrastruktur- och servicenämnden har beslutat om ett flertal internkontrollmoment för att förhindra välfärdsbrottslighet och förvaltningen vidtar i detta arbete även proaktiva åtgärder om avvikelser hittas.

Kommentarer:

Ett antal aktiviteter kopplat till trygghet och beredskap pågår. Ett exempel på en trygghetsbidragande aktivitet är förvaltningens medverkan och bidrag till Trygg i Luleå via samarbetet med effektiv samordning för trygghet (EST). Förutom samverkan med andra handlar det trygghetsskapande arbetet för medborgare i det ordinarie uppdraget om säkra trafiklösningar och utveckling och underhåll av parker, lekplatser och grönområden.

I Bensbyn invigdes en ny lekplats i september. Lekplatsen på Rödklöverstigen i Gammelstad har genomgått en större ombyggnation och invigningen som skedde i september lockade många barnfamiljer. Byggnationen av en helt ny lekplats (Jakthornsstigens lekplats) på Hertsö kullar påbörjades under hösten och kommer att bli klar att tas i bruk nästa sommar. Den nya lekplatsen kommer att ersätta Drevstogens lekplats.

Åtgärder utifrån **plan för NIS2 direktivet** handlar om högre krav på säkerheten för nätverk och informationssystem, inklusive krav på incidenthantering, riskbedömning och säkerhetsåtgärder. Arbetet pågår och följs upp fortlöpande.

En krisledningsplan inklusive stödmaterial vid aktivering av krisledningsorganisationen för **säkerställande av beredskap för hantering av störningar i samhället** är framtagen och beslutad.

Trygghetsvandringar, där medborgare och verksamhet deltar, är exempel på en trygghetsbidragande aktivitet. Då de senast genomförda trygghetsvandringarna haft lågt deltagande har det funnits behov av att se över upplägg för framtida genomförande. Översynen har medfört att nya möjligheter undersöks för att göra mer riktade trygghetsvandringar. Det kan exempelvis vara för seniorer i samarbete med Pensionärernas Riksorganisation (PRO), Sveriges Pensionärsförbund (SPF) samt Trygghetsrådet. En trygghetsvandring för att kunna identifiera åtgärder som kan underlätta tillgängligheten i Luleå centrum är i planeringsfas. Trygghetsvandringen är tänkt ske tillsammans med Trygghetsrådet och/eller Funktionsrådet i Luleå.

Under hösten har representanter från förvaltningen medverkat vid en fysisk trygghetsvandring vid Luleå Tekniska universitet samt deltagit i panelsamtal efter genomförda trygghetsvandringar vid Loet och Luleå C. Åtgärder som kommer att vidtas till våren handlar till exempel om förbättrad belysning.

Sektion geodata har, efter ett politiskt initiativ och i samarbete med kommunens trygghetssamordnare, utvecklat applikationen "**Trygg i Luleå**" vilket ger medborgarna bättre förutsättningar att via en webbapplikation på ett enkelt sätt kunna rapportera in platser som de upplever såväl trygga som otrygga av en eller annan anledning. Applikationen ersätter inte fysiska trygghetsvandringar på en specifik plats eller ett specifikt område och som genomförs då det finns behov av dessa, men den nya applikationen ökar medborgarnas möjligheter att direkt när de ser behov av en trygghetsskapande åtgärd kunna rapportera denna oavsett plats och tillfälle. Funktioner inom förvaltningen deltar i planering och genomförande av trygghetsskapande åtgärder som inkommit via denna kanal i de fall där nämnd och förvaltning har rådighet.

8.4 Prioriterat område - Klimatsmart och naturpositiv



Det prioriterade områdets syfte är att Luleå ska vara **klimatneutralt 2040, vara en hållbar förebild i samhällsomställningen och omhänderta naturens värden.**

Effekter som kommunfullmäktige vill se inom det prioriterade området;

- Kommunkoncernens alla verksamheter bidrar till en positiv trend för att nå klimatneutralitet i enlighet med Klimatplan 2040
- Luleå har en stark identitet som en grön, attraktiv stad med god tillgång till parker, natur och stränder
- Mer skyddad och tillgängliggjord natur för fler ekosystemtjänster och ett ökat friluftsliv

Infrastruktur- och servicenämnden har beslutat om en målsättning som stöder det prioriterade området;

- Genomföra åtgärder enligt Plan för minskad klimatpåverkan och ökad klimatanpassning (Klimatplan 2040)

8.4.1 Genomföra åtgärder enligt Plan för minskad klimatpåverkan och ökad klimatanpassning (Klimatplan 2040)

Infrastruktur- och serviceförvaltningen kommer att;

- Identifiera åtgärder som infrastruktur- och serviceförvaltningen behöver göra för att bidra till klimatneutralitet

Mätetal	Utfall 2024	Utfall 2025	Mål 2025
Halvera koldioxidutsläpp från lokala resor i tjänsten jämfört med 2019 (utfall 2019: 271 005 kg)	143 716 kg (utfall 12 mån)	150 885 kg (utfall 12 mån)	<135 502 kg
Öka antalet laddpunkter för elbilar i anslutning till kommunens verksamheter jämfört med 2023-12-31	133 (varav 85 nya)	87 nya (totalt 220)	40 nya
Antal fossiloberoende fordon av totala antalet fordon, procent (jämfört med 2024-12-31)	62%	73%	70%

Kommentarer:

Arbetet med åtgärder enligt plan för minskad klimatpåverkan och ökad klimatanpassning kommer att intensifieras när planen är beslutad av kommunfullmäktige.

Utbyggnaden av **laddpunkter** för tjänstebilar fortskrider i högre takt än planen och styrs till stor del av i vilken takt fossildrivna bilar byts ut mot eldrivna fordon. Per sista december finns det 220 tillgängliga laddpunkter (199 egna och 21 vid externt hyrda fastigheter), en ökning med 87 laddpunkter under året. Det långsiktiga behovet är ca 350 totalt (både egna och inhyrda) fram till år 2027. Planen är att alla laddpunkter ska vara färdigställda tills dess.

Samtliga kommunalt ägda fastigheter med fler än 20 parkeringsplatser uppfyller **lagkravet** om att erbjuda minst en laddpunkt.

Antalet fossiloberoende fordon uppgår till 248 av totalt 341 fordon per sista december, vilket motsvarar 73 procent av totalt antal fordon. Underlag för upphandling av ytterligare fordon håller på att sammanställas och kommer att annonseras under början av 2026. Ett mindre antal av dessa fordon avser utbyte inom infrastruktur- och serviceförvaltningens verksamheter. En utredning pågår gällande behov av framtida beredskap.

Minskningen av **koldioxidutsläppet** för de lokala resorna under referensperioden för helåret 2025 jämfört med 2019 uppgår till drygt 44% (ca 120 000 kg). Utfallet avviker från senaste prognos till följd av att effekten av den ökade andelen fossiloberoende fordon inte hann slå igenom i tillräcklig omfattning under referensperioden för helåret.

Ett exempel på åtgärder för minskad klimatpåverkan som med kontinuitet pågår inom förvaltningen är den bedömning av återbrukspotential och återbruksinventering som utförs vid varje ombyggnation eller rivning av fastigheter. Under året har återbruk av material kunnat göras i samband med ombyggnationen av Förvaltningshuset och återbruksinventeringen i samband med rivning av Stadsöskolans övningsbyggnad inför nybyggnation av skollokaler är genomförd.

Förvaltningen deltar som en av flera förvaltningar och bolag i arbete via projektet Thriving Northern Buildings (TNB). TNB är ett strategiskt initiativ för att driva hållbart och cirkulärt byggande i norra Sverige där Luleå, Umeå, Örnsköldsvik, Sundsvall och Östersund samverkar. Ett arbete pågår för att få till en återbruksstation för byggmaterial. Via TNB kommer också utbildning i återbruksinventering att tillhandahållas.

8.5 Prioriterat område - Blomstrande näringsliv



Det prioriterade områdets syfte är att Luleå kommun ska ge näring till näringar och agera så att företagen upplever att kommunkoncernen värnar om ett gott företagsklimat.

Effekter som kommunfullmäktige vill se inom det prioriterade området;

- Företag som är nöjda med samarbetet med kommunen och vår tillgänglighet och service
- Bibehållen branschbalans och ökad branschbredd
- Växande näringsliv

Infrastruktur- och servicenämnden har beslutat om en målsättning som stöder det prioriterade området;

- Bidra till förbättrat företagsklimat och öka nöjdheten med förvaltningens tillgänglighet och service

8.5.1 Förbättra företagsklimatet och öka nöjdheten med förvaltningens tillgänglighet och service

Infrastruktur- och serviceförvaltningen ska bidra till förbättrat företagsklimat och ökad nöjdhet med förvaltningens tillgänglighet och service genom;

- ökad dialog med företag och mer uppföljning med leverantörer
- att bidra till bibehållen branschbalans och stimulera till ett växande näringsliv genom fler och mindre entreprenadupphandlingar
- medverkan vid företagsfrukost med näringslivet
- fortsatt arbete med att samordna tjänster/ärenden till Luleå kommuns Servicecenter i syfte att underlätta för medborgare och företag

Kommentarer:

Förutom det som redovisats under avsnittet 9.1.2 Stärkt service- och kvalitetskultur, som i stora delar också gäller Blomstrande näringsliv, beskrivs nedan annat som förvaltningen gör för att bidra till förbättrat näringslivsklimat och ökad nöjdhet med tillgänglighet och service.

- Inför upphandling av tjänster eller varor hålls leverantörsdialoger. Leverantörsdialogerna syftar dels till att informera potentiella leverantörer om en kommande upphandling, dels få en bättre bild av marknadssituationen

och vilka lösningar som finns på marknaden eller som kan utvecklas. Dialogen leder ofta till fler lösningsförslag från fler leverantörer. Förutom att det är viktigt att bjuda in till dialog och lyssna till leverantörerna, ger dialogerna ökad konkurrens och effektivare upphandlingar. Under året har förvaltningen deltagit i 20 leverantörsdialoger i samband med upphandling.

- Företagsbesök genomförs hos de företag förvaltningen har avtal med. Besöken genomförs tillsammans med näringslivskontoret och inköpskontoret.
- Förvaltningen deltar i arbetet med utvecklingen av ett mer strukturerat arbetssätt för inköp av varor och tjänster inom olika kategorier (kategoristyrning). Under 2025 har ett arbete pågått för kategorin **Bygg och Anläggning** där ett flertal representanter från berörda verksamheter deltar i arbetet som fortsätter in i 2026. Arbetet med kategorin **Fastighetsdrift** har påbörjats och förväntas vara klart vid nästa årsskifte.

I syfte för att skapa goda relationer och en förbättrad möjlighet till dialog och samverkan mellan kommunen och det lokala näringslivet har kommunen inrättat ett **näringslivsråd** som träffas tre-fyra gånger per år. I rådet deltar representanter från kommunstyrelsen, tjänstepersoner från kommunen samt företagare från olika branscher. Majoriteten av deltagarna utgörs av företagare och förvaltningen representeras av förvaltningsdirektör och avdelningschef miljö och bygg. Förvaltningen har också representation i styrgruppen för Blomstrande näringsliv som har till uppdrag att stödja, driva på och följa utvecklingen inom området via avdelningscheferna för service & support samt miljö och bygg.

Chefer inom förvaltningen finns på plats i samband med företagsfrukostar för att svara på eventuella frågor från näringslivsföreträdare.

9 Tilläggsuppdrag från kommunfullmäktige

10.1 Införa hundrastgårdar

Kommunfullmäktiges uppdrag gällande utredning att införa hundrastgårdar i kommunen med syfte att ge förslag har utförts såtillvida att "Riktlinjer för hundrastning i Luleå kommun" har tagits fram och beslutats.

Medel för investering av hundrastgård på Västra stranden i centrum tillsammans med upprustning av den närliggande Residensparken har avsatts i investeringsplanen och invigningen av den nya hundrastgården skedde den 6 september.

Tilläggsuppdraget stöder det prioriterade området Mer Luleå för fler lulebor.

10.2 Fortsätta miljonsatsning på projekt i byarna

Ansvaret för miljonsatsningen på projekt i byarna har övergått till kultur- och fritidsnämnden.

10.3 Utvärdera nuvarande hantering av kommunens bostäder för kommunala verksamheters behov och Lulebos bostäder och föreslå mer samordnade och effektivare sätt att organisera sig

Uppdragsdirektiv inklusive bedömda utredningskostnader har tagits fram tillsammans med Lulebo och har godkänts av kommunstyrelsens ordförande. Nästa steg är upphandling av konsult. Utredningen beräknas vara klar under senare delen av kvartal 2, 2026.

Tilläggsuppdraget stöder det prioriterade området Mer Luleå för fler lulebor.

10.4 Öka antalet laddpunkter för elbilar i anslutning till kommunens verksamheter och parkeringsplatser

Arbetet med laddpunkter för kommunala tjänstefordon fortlöper, se aktuell status under kapitel 9.4.1. Utredning gällande semipublik laddinfrastruktur för kommunens anställda och leverantörer är klar. Behovet av laddpunkter för kommunal verksamhet beräknas vara tillgodosett under 2027.

Tilläggsuppdraget stöder det prioriterade området Klimatsmart och naturpositiv.

10.5 Öka kommunens egen energiproduktion genom att installera solceller där det är ändamålsenligt

Från och med 2023 gör infrastruktur- och serviceförvaltningen analys i samband med ny- och ombyggnadsprojekt. Analysen visar om installation av solceller är ekonomiskt fördelaktigt och vilket behov av egenproducerad el som finns.

Förutsättningar som har stor påverkan på resultatet är tillgång till fjärrvärme i området samt verksamhetens kontinuitet under året (året-runt verksamhet har stor betydelse).

Om/när installation är aktuell räknas investeringen med i budgeten för aktuellt projekt. Vid mandatperiodens slut redovisas antal installerade/planerade solceller under perioden.

Tilläggsuppdraget stöder det prioriterade området Klimatsmart och naturpositiv.

10.6 Säkerställ Lulebornas tillgång till vatten genom beredskapsplan för vattentäkter samt skyfallsplan

Infrastruktur- och servicenämnden är huvudman för vattentjänsterna inom kommunen. Uppdraget om att säkerställa Lulebornas tillgång till vatten genom beredskapsplan för vattentäkter, vilket omfattar krisberedskap samt plan för nödvattenförsörjning, pågår. Arbetet med plan för nödvatten är planerad att färdigställas under tredje kvartalet 2026. Fortsatt arbete och fördjupning av krisberedskapsarbetet bedrivs under 2026 inom Lumires organisation med fokus på revidering av risk- och sårbarhetsanalys samt kontinuitetsplanering för vatten.

Utredningsuppdraget gällande skyfallsplan hanteras inom ramen för arbetet med revidering av dagvattenplanen. Arbetet har försenats och beräknas vara klart för beslut i nämnden under andra kvartalet 2026 och i kommunfullmäktige under kvartal tre.

VA-planen som efter genomförd revidering antagits i oktober i år omfattar åtgärder för att säkra VA-anläggningarna mot skyfall.

Tilläggsuppdraget stöder det prioriterade området Klimatsmart och naturpositiv.

10.7 Energieffektivisera fastigheter och verksamheter

Drift- och re-/investeringsåtgärder för att minska energianvändningen i de kommunala fastigheterna pågår fortlöpande. Många insatser är gjorda sedan 2006 då dåvarande Tekniska nämnden tog beslut om en energipolicy.

Arbetet med att ta fram en handlingsplan med förslag gällande ytterligare energieffektivisering för de kommunala fastigheterna har slutförts och beslutats av nämnden i juni. Arbetet med handlingsplanen har utgått från krav för befintliga

byggnader i EU:s omarbetade direktiv för byggnaders energiprestanda (EU 2023/1791), där utredning inför kommande införande i svensk lagstiftning pågår. En av de största nyheterna i det omarbetade EU direktivet handlar om att lokaler med sämst energiprestanda ska energieffektiviseras till de i direktivet satta nivåerna enligt den nya energiklassningen.

Tilläggsuppdraget stöder det prioriterade området Klimatsmart och naturpositiv.

10.8 Utreda och bygga ny depå för Luleå Lokaltrafik AB (LLT)

Luleå Lokaltrafik AB (LLT) har behov av en ny depå för att klara av och säkra den framtida operativa driften med omställningskraven mot fossilfritt drivmedel år 2030, Luleå kommuns klimatmål, Sveriges miljömål och EU direktiv, den planerade tillväxten och förtätningen av Luleå tätort 2040, en fortsatt hög nivå på kundnöjdhet och höjd attraktivitet av kollektivtrafik samt fortsatt god arbetsmiljö i organisationen.

Utredning med lokalisering på nuvarande plats med en grov kostnadskalkyl har slutförts och är presenterad för kommunstyrelsen hösten 2024. Då Luleå kommun inte äger marken där nuvarande depå står har beslut tagits att det är LLT själva som fortsätter med att utreda och bygga ny depå.

Tilläggsuppdraget stöder det prioriterade området Klimatsmart och naturpositiv.

Förutom ovanstående finns ytterligare ett antal tilläggsuppdrag som kommunfullmäktige beslutat om, men där annan förvaltning har huvudansvaret och infrastruktur- och serviceförvaltningen deltar med resurser på olika sätt.