

Avdelningschef: Christer Edfeldt

# **Verksamhetsplan 2015**

Administrativa avdelningen

### **Verksamhetsbeskrivning**

Den interna administrationen inom serviceförvaltningen är organiserad i en administrativ avdelning. Avdelningen har en tudelad roll såtillvida att den dels ska ge nämnd, förvaltningsledning och verksamheter adekvat stöd och service, dels svara för och/eller samordna strategiska förvaltningsövergripande frågor. I det senare ingår också att vara drivande i frågor rörande att förvaltningen följer gällande lagstiftning, reglementen och policies.

Avdelningen svarar för en mängd olika frågor. Som exempel på dessa kan nämnas registratur, samordning av förvaltningens budget- och planeringsarbete, ekonomiuppföljning och redovisning, övergripande internkontroll, utredningar, övergripande HR-frågor, lokal- och inköpsfrågor, IT, telefoni, kommunikations- och informationsfrågor samt övergripande utvecklingsarbete inklusive tjänsteutveckling.

Vad gäller tjänsteutveckling ska administrativa avdelningen svara för projektledarskap gällande olika tjänsteutvecklingsprojekt vilket berör framför allt tre medarbetare inom avdelningen.

Avdelningen har 15,5 helårsanställningar (16 personer) omfattande en chef, en kvalificerad utredare, fem utvecklingssekreterare (varav en tjänstledig t o m den 30/9), en kommunikationsstrateg, en IT-ansvarig, en lokal-och inköpsansvarig, en administrativ handläggare för registratur- och arkivfrågor m m, en budgetcontroller, en verksamhetscontroller, en HR-konsult, en systemförvaltare, en strateg samt en behovsanställd som svarar för controlleruppgifter och stöd i implementering av nytt ekonomisystem (t o m den 30/6). Chefen för avdelningen är direkt underställd förvaltningschefen och övriga anställningar inom avdelningen är direkt underställda avdelningschefen.

Nedan följer viktiga utgångspunkter för verksamheten såsom kommunfullmäktiges mål, förvaltningens vision m m

### **Kommunfullmäktiges mål**

De av fullmäktige beslutade inriktningsmål för 2015 som främst är styrande för administrativa avdelningen med dess uppdrag är ”Ett ekonomiskt hållbart Stockholm” samt ”Ett demokratiskt hållbart Stockholm”.

Inom dessa inriktningsmål har fullmäktige antagit mål för verksamhetsområdet varav ”Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar” och ”Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor” är de som är mest styrande för avdelningens verksamhet.

## **Serviceförvaltningens vision, verksamhetsidé och värdegrund**

### *Vision*

Tillsammans med stadens förvaltningar och bolag –  
för en stad i världsklass

### *Verksamhetsidé*

Vår verksamhetsidé är att effektivisera stadens administration. Det gör vi genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag.

Vi arbetar nära våra kunder och stadens ledning och utvecklar tjänsterna utifrån kundernas och medborgarnas behov. Våra tjänster ska vara enkla att använda, prisvärda och av hög kvalitet. Vi ska ha en hög tillgänglighet och ett mycket gott bemötande.

### *Värdegrund*

På Serviceförvaltningen är kompetens och serviceanda en viktig grund för arbetsglädje och goda resultat.

Vi är en transparent och kommunicerande organisation där människor kan, får och vågar.

På Serviceförvaltningen bemöts alla med tillit och respekt.

Vi tar gemensamt och personligt ansvar för helheten och för vår egen del av arbetet.

## Enhetsspecifika åtaganden

### *Åtagande*

Administrativa avdelningen ska aktivt bidra till att serviceförvaltningen uppnår och genomför stadens och nämndens mål, beslut och policys.

### *Arbetsätt*

Varje medarbetare inom avdelningen ska bevaka och följa utvecklingen inom sitt respektive ansvarsområde. Detta för att dels kunna vara ett stöd för förvaltningens chefer och kunna informera om nya direktiv, ändrad lagstiftning m m, dels för att i vissa fall kunna fungera som en kontrollfunktion gällande att förvaltningen uppnår och följer mål, beslut och policys.

Lean har börjat implementeras i avdelningen och ett beslut ska tas om hur detta ska fortgå under året. Detta som ett led i arbetet med att öka kundvärdet och effektivisera arbetsätt och rutiner.

### Kommunikationsstrategen

Kommunikationsstrategen samordnar och planerar det övergripande kommunikationsarbetet och fungerar som ett stöd för förvaltningsledningen och verksamheterna. Strategen deltar aktivt i stadens nätverk för kommunikationsansvariga. Uppdraget omfattar också funktioner som huvudredaktör för förvaltningens information på stockholm.se och stadens intranät, huvudredaktör för förvaltningens gemensamma samarbetsyta, redaktör för förvaltningens externa nyhetsbrev och för nyhetsbrevet Upphandlingsnytt från Serviceförvaltningen Upphandling. Vidare följer strategen upp det kommunikativa ledarskapet utifrån medarbetarundersökningen samt ingår i förvaltningens krisledningsgrupp.

Under året ska kommunikationsstrategen arbeta med fortsatt implementering av serviceförvaltningens varumärkesplattform – vision, verksamhetsidé och värdegrund. En annan prioriterad arbetsuppgift är att driva arbetet med utvecklingen av en webbaserad kundportal i Sharepoint. Vidare ska hon delta i planering och genomförande av chefsforum (i samarbete med förvaltningschefen) samt av gemensamma introduktioner för nya medarbetare vilket sker i samarbete med förvaltningsledningen och HR-konsulten. Övriga uppdrag under året är bl a inrättande av en ny mötesstruktur för processen kommunikation samt projektledning för förvaltningens deltagande i stadens mäsas för goda exempel och för ny fasadskyltning enligt stadens nya grafiska profil.

### Controllern (budget)

Controllern svarar för sammanställning av budget samt månadsrapporter och tertialrapporter med prognos samt analyserar och följer upp det ekonomiska utfallet under året. Vidare deltar kontrollern i arbetet med att ta fram prislistan för nämndens verksamheter. Under året ska rutinerna för budgetuppföljning utvecklas och en plan för detta ska presenteras för förvaltningsledningen under den första tertialperioden.

Controllern är förvaltningens redovisningsansvarige och därmed ansvarig för att delårs- och årsbokslut utarbetas. En gång i månaden föredrar kontrollern det ekonomiska läget för förvaltningsledningen. I rollen som controller ingår också att omvärldsbevaka (förändringar i redovisningslagar m m) samt ge råd och stöd i alla frågor av ekonomisk art.

Uppdraget omfattar också att hantera leverantörsfakturor för förvaltningen samt en stor del av förvaltningens hantering av kundfakturering, varav främst den del som är manuell. I övrigt kommer kontrollern också att delta aktivt i projektet för införande av ett nytt ekonomisystem i staden inom vilket serviceförvaltningen ingår som pilot. Det nya systemet kommer att implementeras i förvaltningen under maj.

### Controllern (verksamhet)

Controllern ska löpande under året ta fram och följa upp statistik samt i samarbete med budgetcontrollern ta fram förslag till prismodeller och prislister. Statistiken och prestationerna redovisas för nämnden samt för förvaltningsledningen vid vissa tillfällen under året. I detta sammanhang ska kontrollern framställa och följa upp indikatorer, jämförelsetal, volymer och verksamhetsmått samt bevaka förändringar i regelverk och system som kan påverka rapporteringen. I uppdraget ingår också att ta fram förslag till förändringar i serviceavtal och gränssnitt till förvaltningsledningen (vilket sker i samråd med verksamheterna). Controllern svarar också för att viss benchmarking genomförs i form av jämförelser av verksamhet, priser, volymer etc med andra organisationer.

Controllern svarar därutöver för att internkontroll sker gällande verksamheternas avtal och gränssnitt samt för att i övrigt följa upp de interna kontrollmomenten inom verksamheterna. Controllern ska också (tillsammans med utredaren) fungera som Lean-handledare med uppdraget att fortsätta implementeringen av Lean inom förvaltningen.

Controllern ska, så långt utrymme finns, även arbeta med tjänsteutveckling. Detta genom att fungera som projektledare för ett eller flera utvecklingsprojekt. Under första halvåret kommer

controllern också att vara projektledare för implementering av det nya ekonomisystemet inom serviceförvaltningen.

### HR-konsulten

HR-konsulten ska arbeta med samordning av lönerrevisionen, samverkansfrågorna, arbetsmiljöfrågor, jämställdhet- och mångfaldsfrågor, introduktion för nyanställda m m. Vidare ska policy- och styrdokument utarbetas alternativt uppdateras vid behov.

Utvecklingen av sjukfrånvaron ska noga följas och HR-konsulten ska aktivt bidra till att nämndens mål om en sjukfrånvaro om högst 5,8% inom serviceförvaltningen uppnås under året. Cheferna stötts i tolkning och analys av sjukfrånvarostatistiken för att kunna följa upp frånvaron inom sin enhet/avdelning och sjukfrånvaroutvecklingen redovisas för förvaltningsledningen en gång i månaden. I uppdraget ingår också att genomföra kontrollaktiviteter när det gäller insatser och resultat på området, varav särskilt genomförda rehabiliteringsinsatser ska granskas (kontroller varje tertialperiod). Vidare kommer HR-konsulten att tillsammans med serviceförvaltningens chefer och företagshälsovården delta i projektet minskad korttidsfrånvaro och livsstilsfrågor.

Inför den årliga löneöversynen görs en analys av lönebildningen på serviceförvaltningen och adekvat personalstatistik tas fram och sammanställs. I övrigt ska HR-konsulten även granska, genom stickprovskontroller att cheferna följer upp handlingsplanen utifrån resultatet av medarbetarenkäten.

### Lokal-och inköpsansvarig

Under året ska den lokal-och inköpsansvarige vara förvaltningens representant gällande den fortsatta utvecklingen av ”effektivt inköp”. När den nya inköpsmodulen implementeras i maj krävs ett tydligt, utpekat inköpsansvar vilket åläggs den lokal-och inköpsansvarige. I uppdraget ingår också deltagande i projektgruppen för SUNE inför ny version av Agresso. Vidare ska det systematiska brandskyddsarbetet (SBA) fortsätta under året gällande dokumentation samt uppföljning och kontroll.

Uppdraget omfattar också lokaladministrativa frågor såsom kontakter med fastighetsägare, entreprenörer och leverantörer samt ser till att hyresavtal, städavtal o dyl följs upp och vårdas. Handläggaren sköter dessutom huvuddelen av alla inköp inom förvaltningen (särskilt

kontorsmaterial och inventarier) och har därmed kontroll över vilka inköp som görs samt över vilka leverantörer som används. Vid behov genomförs direktupphandlingar.

Den lokal-och inköpsansvarige ska även stå för utskick och övrig administration gällande förvaltningsgruppens möten (ej sekreterarskap). I arbetsuppgifterna ingår också att administrera och rapportera i RISK samt fungera som förvaltningens kontaktperson för detta system.

#### Administrativa handläggaren (registratur, arkivfrågor m m)

Handläggaren svarar för att serviceförvaltningen har ett väl fungerande diarium vilket är av stor vikt i en offentlig förvaltning. Inom ramen för de regler och förordningar som gäller för förvaltningen inom detta område, diarieför registratören berörda inkommande och utgående handlingar samt gör en preliminär bedömning av vad som är allmänna handlingar respektive sekretessbelagt material. Vidare ska allmän handling lämnas ut utan dröjsmål.

Den administrativa handläggaren har också att planera och utföra nämndutskick, placera föredragningslista, ärenden och protokoll i Insyn, expediera protokoll m m efter nämndens sammanträde. Vidare ska sammanträdesarvode rapporteras i e-Vald. Handläggaren fungerar som arkivhandläggare i förvaltningen vilket bl a innebär att hålla hanteringsanvisningarna och klassificeringsstrukturen kända i hela organisationen. Under året fortsätter arbetet med att upprätta en bevarandeförteckningen så att den följer den röda tråden som finns i hanteringsanvisningarna och klassificeringsstrukturen. Ett nära samarbete med verksamheternas arkivredogörare ska råda samt att ett aktiv utvecklingsarbete gällande arkivfrågorna ska ske under året.

Under året ska handläggaren delta i projektgrupp SUNE inför ny version av Agresso, samt ett nära samarbete med konsulter från stadsarkivet som fått uppdraget att arbeta med serviceförvaltningens föreläggande i inspektionsrapporten.

#### IT-ansvarig

IT-ansvarige svarar för förvaltningens övergripande IT- och telefonfrågor. Den IT-ansvarige fungerar i huvudsak som beställare och är förvaltningens kontaktperson gentemot den externa partnern. Detta innebär att följa upp driftleveransen, vid behov beställa ny utrustning, beställa behörigheter, beställa behörighetsändringar på de gemensamma mapparna, göra ändringar av applikationer på datorn etc. Den IT-ansvarige ska dessutom fungera som kontaktperson

gentemot stadsledningskontorets IT-avdelning inom ramen för deras övergripande beställansvar för en stadsgemensam IT-drift.

Den IT-ansvarige är dessutom förvaltningens IT-säkerhetssamordnare. I det ligger att hålla sig och förvaltningen uppdaterad vad gäller allmänna och stads övergripande IT-säkerhetsregler samt vara förvaltningens representant i stadens IT-säkerhetssamordnarmöten.

I rollen som telefoniansvarig har den IT-ansvarige bl a att underhålla och uppdatera den lokala hänvisningsdatorn med information om personal och verksamheter. Beställning av teleabonnemang och telefoner, hålla förvaltningens nummerplan uppdaterad, viss felsökning och hantering av reparationer av telefoner ingår också. Vid behov uppdatera talsvaret och svarsgruppslöningen som är implementerad hos serviceförvaltningens teleservice hos serviceförvaltningen löner. Kontakterna med Telia och den stadsgemensamma växeln går genom telesamordnaren, antingen via mail eller via hänvisningsdatorn. I uppdraget ingår också att vara behjälplig vid framtagandet av statistik till verksamhetsområdena samt att förvaltningsövergripande telefonistatistik rapporteras till förvaltningsledningen vid vissa tillfällen.

Serviceförvaltningens leasingavtal för datorer började löpa ut under 2014 och detta fortsätter under 2015. Därmed kommer datorerna löpande att inventeras och bytas ut under året.

Under året ska den IT-ansvarige också verka för att rutinerna för förvaltningens behörighetsadministration utvecklas. Inom ramen för internkontrollplanen ska den IT-ansvarige kontrollera att rätt person har rätt behörighet samt utföra kontroller av hanteringen gällande avslut av systembehörighet. Kontrollerna ska ske tertialvis.

Ett nära samarbete ska finnas med utvecklingssekreteraren (telefoni/IT) vilket bl a innebär att täcka upp för varandra vid semester/frånvaro.

### Utredaren

Utredaren ska bevaka att nämndens verksamhetsplan och uppföljningsrapporter återspeglar stadens budget och följer gällande anvisningar. Vidare ska utredaren stödja förvaltningens styrning och utvecklingsarbete i enlighet med stadens integrerade ledningssystem inkluderande internkontroll samt program för kvalitetsutveckling. I detta sammanhang är utredaren, tillsammans med verksamhetscontrollern, också handledare för genomförandet av Lean inom förvaltningen samt deltar i arbetet med tjänsteutveckling och annat



utvecklingsarbete (exempelvis gällande värdegrundsfrågor med mera). Därutöver omfattar uppdraget även att vara sekreterare vid förvaltningsgruppens möten.

I övrigt ansvarar utredaren för att samordna förvaltningens säkerhetsarbete i enlighet med stadens säkerhetsprogram. Under året ska nämndens risk- och sårbarhetsanalyser uppdateras. I övrigt är utredaren förvaltningens kontaktperson för internationella frågor. Här ingår att representera förvaltningen i stadens internationella nätverk, sprida EU-information med mera.

### Utvecklingssekreteraren (tjänsteutveckling m m)

Utvecklingssekreterarens arbete med utvecklingsfrågor inom förvaltningen kommer att ha fokus på uppdraget att utveckla och etablera nya tjänster. Under året kommer utvecklingssekreteraren att etablera tjänsten central avgiftshantering för kommunala förskolor och fritidshem inom verksamhetsområdet ekonomi. Utvecklingssekreteraren ansvarar också för att leda och samordna arbetet i serviceförvaltningens tjänsteutvecklingsgrupp.

Utvecklingssekreteraren kommer under året att ha ett fokus på ett fortsatt arbete med att införliva ärendehanteringssystemet Ester på serviceförvaltningen. Detta arbete innefattas av ett projektledarskap och en samordning av förvaltningens resurser för utveckling och införande av ärendehanteringssystemet.

Därutöver kommer utvecklingssekreteraren också att stödja verksamhetsområde lön och pension i deras arbete med att utarbeta rutiner för fakturering av manuella och elektroniska lönespecifikationer med tillhörande underlag.

I övrigt svarar också utvecklingssekreteraren för att samordna serviceförvaltningens arbete med jämställdhet och mångfald och vid behov bidra till att utveckla förvaltningens arbete inom dessa områden.

### Systemförvaltaren

Systemförvaltningen inom avdelningen berör i huvudsak det s k LIS-datalagret (ledningsinformations-system) och Business Objects-applikationspaketet. Detta inkluderar bland annat supporten av användare på förvaltningarna (funktionen BO-support) och regelbundna avstämningar med leverantören (Tieto). På uppdrag från LIS-styrgruppen (stadsledningskontoret) deltar nämnden i framtagning av stadsgemensamma statistikrapporter vilka syftar till att utgöra beslutsstöd inom områdena personal och ekonomi.

Systemförvaltaren har också att informera om LIS och Business Objects till kontaktpersoner på förvaltningarna. Förutom behörighetshantering och användarstöd för rapportverktygen ska

BO-supporten fånga in och tillgodose relevanta önskemål från användare gällande statistikframtagningen så väl på förvaltningsnivån som stadsövergripande.

Det påbörjade arbetet med nyutvecklingen av rapportverktygen för uppföljningen av studieresultat inom gymnasieområdet samt sjukfrånvarostatistiken på utbildningsförvaltningen fortlöper under 2015. Uppföljning av pågående uppdrag inom drift och förvaltning av befintliga datakällor i LIS ska genomföras i samarbete med leverantörerna för att kvalitetssäkra leveranserna. Systemförvaltaren agerar också som bollplank för leverantörerna gällande befintliga rapporter som är tillgängliga för användarna. Vidare ska en kontinuerlig och relevant omvärldsbevakning inom området för beslutsstödssystem vara gällande under året. LIS-systemförvaltare kommer att bidra till ett löpande arbete med tillsyn och uppföljning av processerna inom LIS-systemförvaltning i den mån det efterfrågas av LIS-systemägaren. Vidare ska systemförvaltaren delta i förberedelserna, testarbetet och implementationen av uppgraderingen av Business Objects 3.1 med servicepack 7 samt utvärderingen av möjligheterna i nästa version av Business Objects 4.1. Därefter deltar systemförvaltaren i testarbetet inför uppgraderingen av Citrix-plattformen för att verifiera användbarheten av Business Objects applikationer som nås via Citrix, samt planeringen och implementationen av filuttaget från ekonomisystemet Agresso efter övergången till den nya versionen av Agresso M4 (SUNE-projektet).

#### Utvecklingssekreteraren (telefoni/IT)

Utvecklingssekreteraren ska utföra planerade förändringar och utökningar av talsvar och lösningar i telefonsystemet CallGuide. Vidare ska kontaktcenter förses med lösningar av arbetsplatser i samband med eventuella förändringar, samt tillgodose enhetscheferna med generering av visst statistikunderlag.

I övrigt svarar utvecklingssekreteraren för administration av IT-system på förvaltningen i samarbete med den IT-ansvarige, inklusive samordning av PC-utbyten och uppgraderingar, samt ge telefonisupport och visst IT-stöd i form av exempelvis skrivarinstallationer samt beställningar till verksamheterna. IT-supporten avser en konsultativ roll som innebär exempelvis att rekommendera vilken hårdvara en verksamhet behöver, om det behöver inskaffas fler arbetsplatser, beställa eventuella uppgraderingar av applikationer på datorn, beställa ändringar i behörigheter till delade mappar med mera.

Ett nära samarbete med den IT-ansvarige ska finnas under året, vilket bl a ska innebära en minskad sårbarhet vad gäller IT-och telefonifrågor inom förvaltningen. Dessutom ingår i uppdraget ett kontinuerligt och nära samarbete med övriga CallGuide-aktörer inom staden för att proaktivt tillgodose en säker och hållbar utveckling av kontaktcenters CallGuide-miljö.

Därutöver svarar utvecklingssekreteraren för att ta fram statistikrapporter för kontaktcenter t o m den 30/6.

#### Utvecklingssekreteraren (coachning)

Utvecklingssekreteraren ska genomföra insatser gällande coachning och medlysning inom framför allt verksamhetsområdena ekonomi, lön och pension och kontaktcenter.

#### Utvecklingssekreteraren ( Förvaltningsledare KCH m m)

Utvecklingssekreteraren svarar för förvaltning av systemet KCH, och för e-tjänsten Tyck till. Vidare kommer utvecklingssekreteraren under året att delta i arbetet med att utveckla ett ärendehanteringssystem för serviceförvaltningen.

KCH möjliggör både ärendehantering för kontaktcenter och berörda förvaltningar samtidigt som det fungerar som databas för Tyck till. Handläggare på stadens förvaltningar kan, med behörighet, här göra enklare handläggning och uppföljning av sin förvaltnings ärenden. Utvecklingssekreteraren ansvarar i sammanhanget för att en förvaltningsplan tas fram och genomförs vilket omfattar bl a kravinsamling, testarbete, utbildning och support. Även behörighetsregistrering, licensuppföljning, dokumentation dialog med leverantörer m m ingår. Under året kommer en utredning genomföras gällande ägandeskap och gallring av befintliga ärenden. Även en utredning om arkivering och eventuell integration till stadens e-arkiv kommer att göras.

Tyck till är stadens gemensamma ingången för synpunkter och klagomål och nås på stadens hemsida. Utvecklingssekreteraren utformar här förslag till förvaltningsplan, ansvarar för verkställandet samt tar fram statistik vilken sedan redovisas för nämnden och publiceras på stadens intranät. Uppdraget omfattar också att medverka i olika projekt vilka syftar till att förvaltningarna utöka användandet av e-tjänsten. Det kan här övervägas om serviceförvaltningen kan sälja tjänsten att ge förvaltningarna hjälp med att komma igång och använda Tyck till.

Utvecklingssekreteraren ska därutöver delta i arbetet med att utveckla och förbereda införandet av ärendehanteringssystemet Ester inom serviceförvaltningen samt (efter implementeringen) vara förvaltningsledare även för detta system.

### Strategen

Strategen svarar för insatser som syftar till att höja kompetensen och förmågan hos chefer och medarbetare gällande bemötande såväl inåt som utåt gentemot våra kunder. I detta ingår bl. a. att utforma en plan för bemötandearbetet på förvaltningen, leda coacharbetet tillsammans med coachen, ge utbildningsinsatser i Talk Map och Neuroledarskap samt genomföra andra workshops/utbildningar i bemötandefrågor o. dyl. Arbetet består också av att utvärdera och utveckla de genomförda insatserna. I uppdraget ingår vidare att leda förvaltningens referensgrupp för bemötandefrågor (som består av ett antal enhetschefer). Strategen deltar också aktivt i nätverk för bemötandefrågor.

### *Åtagande*

Administrativa avdelningen ska erbjuda god tillgänglighet och ett bra bemötande.

### *Arbetsätt*

Samtliga medarbetare inom avdelningen ska tillhandahålla en god tillgänglighet och ett bra bemötande genom att bl a alltid återkoppla vid frågeställningar samt arbeta serviceinriktat med målet att ”kunden” alltid ska bli nöjd.

Vi ska i största möjliga mån finnas på plats och i övrigt vara tillgängliga genom att svara i telefonen alternativt vidarekoppla telefonen vid frånvaro samt kontinuerligt lyssna av telefonsvararen. E-posten ska läsas dagligen och svar på e-post ska ske snarast möjligt samt i övrigt följa stadens e-postregler (meddelande vid frånvaro samt tillse att kollega läser e-posten vid frånvaro).

Trots svårigheter i sammanhanget (eftersom avdelningen i huvudsak består av ensamfunktioner) försöker vi besvara och hantera ”kundens” frågor även om den det berör inte är på plats. En viktig förutsättning för att detta ska fungera är att vi berättar för varandra om vad som är på gång inom respektive ansvarsområde (på avdelningsmöten m m).

### *Åtagande*

Administrativa avdelningen ska erbjuda en effektiv och kvalificerad service.

### *Arbetsätt*

Arbetet med att ge råd, stöd och information i olika frågor till förvaltningsledning, övriga chefer och verksamheterna, ska kännetecknas av ett professionellt och samarbetsvilligt förhållningssätt.

### Kommunikationsstrategen

Serviceförvaltningen ska vara en kommunicerande organisation. Cheferna är ansvariga för verksamhetens kommunikation och har en nyckelroll i den kommunicerande organisationen. Kommunikationsstrategens roll är att operativt och strategiskt stödja cheferna och enheterna i kommunikationsarbetet. Det sker bland annat genom coaching, rådgivning och utbildning.

### Controllern (budget)

Controllern har månatlig kontakt med budgetansvariga för genomgång av ekonomin och fungerar som ett stöd i framtagandet av periodens resultat samt i prognosarbetet. Controllern sammanställer och rapporterar löpande det ekonomiska läget till förvaltningsledning och nämnd för att ge beslutsstöd i frågor av ekonomisk karaktär. Vidare svarar kontrollern (budget) för behörighetsadministration, support m m gällande lednings- och informationssystemet LIS samt Agresso.

### Controllern (verksamhet)

Controllerns arbetsätt för detta åtagande är i princip identiska med de arbetsätt som redovisades under åtagandet ”administrativa avdelningen ska aktivt bidra till att serviceförvaltningen uppnår och genomför stadens och nämndens mål, beslut och policies” varför de inte upprepas här.

### HR-konsulten

HR-konsulten arbetar både med övergripande arbetsgivarfrågor och särskilda uppdrag. Därmed har HR-konsulten både en strategisk och en rådgivande/ konsultativ roll.

HR-konsulten ska vara uppdaterad vad gäller lagar, avtal och policy inom personalområdet för att kunna ge verksamheterna och förvaltningsledningen ett professionellt stöd i HR-frågor. Här ingår att ge råd och stöd till cheferna i frågor som rekryteringsprocessen (i de fall som rekrytering inte hanteras av HR-service), rehabiliteringsfrågor, omstruktureringsarbete, lönerevision, förhandlingar m m samt i övrigt vara ett stöd för cheferna i frågor inom ramen för medbestämmandelagen och arbetsrätten. HR-konsulten ska också stödja cheferna i arbetet med att minska sjukfrånvaron inom respektive verksamhet samt delta i diskussioner med förvaltningsledningen när det gäller analys av sjukfrånvaron och övriga personalfrågor. HR-konsulten är vidare kontaktperson mot företagshälsovården och försäkringskassan. Därutöver svarar HR-konsulten även för sekreterarskapet vid MBL-förhandlingar, överläggningar m m samt ska i övrigt vara ett stöd för cheferna i frågor inom ramen för medbestämmandelagen och arbetsrätten.

#### Lokal-och inköpsansvarig

Den lokal-och inköpsansvarige ska vara chefer och medarbetare behjälplig i inköps- och lokalfrågor. Vidare ingår att samordna möblering och generell utformning av förvaltningens lokaler.

Uppdraget omfattar även att svara för avtalsvården, kontakterna och hanteringen gällande vaktmästaren, köksvärdinnan/vården samt lokalvårdaren

#### Den administrativa handläggaren (registraturet, arkivfrågor m m)

Handläggaren ger råd, stöd och vägledning vid diarie- och arkivfrågor. Vidare bevakar hon förvaltningens officiella e-brevlådor och vidarebefordrar inkomna e-brev till berörd person/funktion.

#### IT-ansvarig

Den IT-ansvarige ger telefonisupport och visst IT-stöd i form av exempelvis skrivarinstallationer samt beställningar till verksamheterna. IT-supporten avser en konsultativ roll som innebär exempelvis att rekommendera vilken hårdvara en verksamhet behöver, om det behöver inskaffas fler arbetsplatser, beställa eventuella uppgraderingar av applikationer på datorn, beställa ändringar i behörigheter till delade mapparna m.m.

#### Utredaren

Utredaren ska bistå nämnd, förvaltningsledning och chefer inom förvaltningen med relevanta och tydliga underlag för beslut i samband med utarbetande av tjänsteutlåtanden, remissvar och utredningar. Vidare ansvarar utredaren för uppdrag gällande tjänsteutveckling, annat utvecklingsstöd när detta efterfrågas samt för beställning, återrapportering m m avseende förvaltningens årliga kundundersökningar. Därutöver svarar utredaren för andra administrativa uppgifter såsom att skriva protokoll, minnesanteckningar etc.

#### Utvecklingssekreteraren (tjänsteutveckling m m)

Utvecklingssekreteraren ska medverka till att aktivt utveckla den egna verksamheten samt arbeta med verksamhetsutveckling på såväl förvaltningsövergripande nivå som verksamhetsnivå. Utvecklingssekreteraren ska bistå förvaltningsledningen och verksamheterna på ett effektivt och kvalificerat sätt för att kunna tillgodose de behov som uppstår. Utöver detta ansvarar också utvecklingssekreteraren i förekommande fall för administrativa göromål såsom exempelvis föra protokoll och minnesanteckningar.

#### Systemförvaltaren

Systemförvaltarens uppdrag är till dess absoluta merpart riktat mot övriga förvaltningar och ska i sitt arbete bidra till uppfyllelsen av åtagandet genom att erbjuda en effektiv och kvalificerad service.

#### Utvecklingssekreteraren (telefoni/IT)

Utvecklingssekreterarens insatser för att uppfylla åtaganden är desamma som anges för den IT-ansvarige (se ovan).

#### Utvecklingssekreteraren (coachning)

Utvecklingssekreteraren ska genomföra uppdrag gällande coachning och medlyssning inom verksamheterna vilket sker inom ramen för förvaltningens fortlöpande arbete med bemötandefrågor.

### Utvecklingssekreteraren (objektsförvaltare KCH m m)

Utvecklingssekreterarens arbetsätt för detta åtagande är i princip identiska med de arbetsätt som redovisades under åtagandet ”administrativa avdelningen ska aktivt bidra till att serviceförvaltningen uppnår och genomför stadens och nämndens mål, beslut och policies” varför de inte upprepas här.

### Strategen

Strategens arbetsätt för detta åtagande är i princip identiska med de arbetsätt som redovisades under åtagandet ”administrativa avdelningen ska aktivt bidra till att serviceförvaltningen uppnår och genomför stadens och nämndens mål, beslut och policies” , se ovan.

## **Uppföljning**

Generell uppföljning av verksamhetsplanen med dess åtaganden och arbetsätt sker kontinuerligt på APT-möten samt i anslutning till tertiärrapporterna och verksamhetsberättelsen. Uppföljning sker i form av en kundenkät till samtliga chefer inom förvaltningen och egenutvärdering samt att respektive medarbetare stämmer av med chefer och medarbetargrupper i samband med/i efterhand vid särskilda uppdrag.

## **Resursanvändning**

### *Kompetens*

Varje medarbetare svarar för att, i samråd med avdelningschefen, följa hur den egna kompetensen stämmer med vad som krävs för åtagandena och uppdragen. Med utgångspunkt i de behov som finns tar var och en ett stort eget ansvar för sin kompetensutveckling, exempelvis genom att själv söka information och kunskap för sitt område, delta i samarbeten, nätverk med mera. När specifik kunskap för ett uppdrag saknas ordnas också möjlighet att delta i utbildning, seminarier etc. Under året ska individuella kompetensutvecklingsplaner utarbetas för samtliga medarbetare. Dessa utarbetas av chefen och respektive medarbetare gemensamt.



Medarbetarnas kompetens ska också nyttjas i största möjliga utsträckning när det gäller att kortvarigt och vid särskilda tillfällen kunna utföra en kollegas arbetsuppgifter vid sjukdom eller ledighet.

Arbetet med att själv ta ansvar för sin kompetensutveckling har identifierats som ett förbättringsområde inom avdelningen varför detta ingår som ett tema i handlingsplanen för arbetsmiljön (se nedan)

### *System*

Alla svarar för den egna systemanvändningen inom respektive område, exempelvis ekonomisystem, diarium, personalsystem, ILS-webb. I vissa fall kan också ingå att genom information med mera underlätta användningen av respektive system inom förvaltningen. Utbildning och kompetensutveckling erbjuds när detta behövs. I vissa fall deltar medarbetare också i utvecklingsarbete för systemen.

### *Kommunikation*

Enheten ska använda stadens system för kommunikation via telefon, e-post, samverkansyta, intranät, Lync m m på ett effektivt sätt. Kunder och andra intressenter ska snabbt och enkelt kunna nå oss. Vår information ska kommuniceras tydligt. Möten ska så långt det är möjligt vara väl förberedda så att kommunikationen är genomtänkt vad gäller syfte och genomförande. Kommunikationsstrategens kompetens på området ska i detta sammanhang tas till vara.

### *Samverkan*

Medarbetarna inom avdelningen deltar i nätverk för respektive arbetsområde, exempelvis IT och informationssäkerhet, kommunikation, ILS-arbete med mera. Vidare deltar avdelningschefen i chefsnätverk gällande exempelvis personalstrategiska frågor.

### *Budget*

Avdelningens budget omfattar personalkostnader samt övriga kostnader för planeringsdagar och för kompetensutveckling. Kostnaden för administrativa avdelningen under 2015 beräknas

uppgå till ca 10 480 tkr varav ca 10 330 tkr omfattar personallönekostnader. Detta exklusive systemförvaltaren som finansieras av stadsledningskontoret.

## **Medarbetarna**

En god arbetsmiljö ska gälla inom avdelningen genom att alla tar ett gemensamt ansvar för att ett gott arbetsklimat råder. Viktigt i sammanhanget är medarbetarna får kontinuerlig och adekvat information bl a om aktuella frågor inom förvaltningen och staden, vilket chefen har ett särskilt ansvar för. Avdelningsmötena ska ge stort utrymme för dialog och inflytande och kännetecknas av en tillåtande atmosfär där man ska kunna ställa frågor och uttrycka sin mening i olika frågor. En frihet under ansvar ska gälla där flexibla arbetstider och möjlighet till friskvårdstimme ska ges i största möjliga mån.

Med utgångspunkt från resultatet av medarbetarundersökningen 2014 har avdelningen identifierat förbättringsområdena effektivare möten, öppenhet, kompetensutveckling, återkoppling från chef m fl vilka ingår i årets handlingsplan för arbetsmiljöarbetet. Handlingsplanen kommer att genomföras och följas upp fortlöpande under året. Arbetsmiljöfrågorna ska även i övrigt ingå som en naturlig del i verksamhetsplaneringen och uppföljningen under året (vilken sker fr a vid avdelningens APT-möten). En ny medarbetarundersökning genomförs under hösten vilken också kommer att följas upp inom avdelningen. .

Avdelningens målsättning för sjukfrånvaron under 2015 är 1%. I arbetet med att minska eller åtminstone upprätthålla denna låga sjukfrånvaro ingår att medarbetarna i största möjliga mån deltar i de förebyggande och hälsobefrämjande åtgärder som erbjuds inom förvaltningen. Chefen ska uppmuntra medarbetarna att utnyttja friskvårdstimmen. I de fall sjukfrånvaro inträffar ska chefen kontakta medarbetaren under första sjukdagen och i övrigt vara aktiv i kontakterna under pågående sjukfrånvaro.

Avdelningen kommer under början av året att spela förvaltningens värdegrundsspel. Frågor om värdegrunden, att bemöta varandra med öppenhet, tillit och respekt m m (vilka även ingår i handlingsplanen för arbetsmiljön) ska hållas levande under året och tas upp på APT-möten.

Det förväntas inte ske några betydande förändringar vad gäller personalbehovet inom verksamheten under 2015. Behov av kompetensutveckling tillgodoses med utgångspunkt från den planering som sker i samband med medarbetarsamtalen.

## **Resultat och analys - utveckling**

Varje medarbetare svarar för att fortlöpande identifiera utvecklingsbehov och genomföra förbättringar inom det egna arbetsområdet med utgångspunkt från de resultat som uppnås. Vid behov sker samråd kring detta med avdelningschefen.

Utvecklings- och förbättringsområden identifieras också när avdelningen gemensamt sammanfattar, följer upp och analyserar resultaten i förhållande till åtagandena. Detta görs i samband med tertiärrapporterna och årsredovisningen.

Som ovan framgår ska ett beslut tas under året vad gäller fortsatt Lean-arbete inom avdelningen.

## Övriga mål och planer

### *Avdelningens arbete utifrån stadens miljöprogram*

Nämndens miljöhandlingsplan inklusive resepolicy utgör riktlinjerna för avdelningens miljöarbete. Avdelningen ska ha ett förhållningssätt som värnar om en hållbar livsmiljö. I de inköp som görs av avdelningen väljs i största möjliga mån miljövänliga produkter och vid tjänsteresor väljs i första miljövänliga transporter. Inom ramen för lokaladministrationen verkar avdelningen för en så låg energiförbrukning som möjligt samt att förpackningar och papper utsorteras.

### *Avdelningens arbete utifrån nämndens jämställdhets -och mångfaldsplan*

Arbetsplatser som är fysiskt och psykiskt funktionella oavsett kön och ålder m m ska finnas inom avdelningen. Exempelvis anskaffas hjälpmedel vid behov. Medarbetarna inom avdelningen ges möjlighet till flexibla arbetstider (i den mån arbetet så tillåter) för att bli kunna förena föräldraskap och förvärvsarbete. Vid en eventuell rekrytering till avdelningen ska en strukturerad och kvalitetssäkrad process genomföras. Vid urvalsprocessen ska det bortses från faktorer som ålder, kön och ursprung. Inom avdelningen råder individuell lönesättning, dock får inga löneskillnader på grund av kön, etnicitet etc förekomma.

### *Riskhantering och internkontroll*

I enlighet med nämndens internkontrollplan ska administrativa avdelningen svara för tre granskningsområden under året. Avdelningen ska tertiärligt göra en genomgång av hur enheterna/avdelningarna följer upp de handlingsplaner som utformats utifrån resultatet av medarbetarenkäten. Vidare ska tertiärligt kontroll göras av att rätt person har rätt systembehörighet (inkluderande kontroll av hanteringen gällande avslut) samt att en

genomgång ska göras av hur väsentliga kanaler för extern kommunikation fungerar, såsom exempelvis nyhetsbrev, kundmeddelanden inom respektive område m m.

Rutiner för hur dessa granskningar ska genomföras kommer att utformas i början av året.

---