

Verksamhetschef: Thomas Lundberg

## **Verksamhetsplan 2018**

Verksamhetsområde lokalplanering

## Verksamhetsbeskrivning

Verksamhetsområde lokalplanerings grundläggande arbetsätt och rutiner finns samlande i dokumentet ”Så arbetar vi på lokalplanering” som är långsiktigt och biläggs. Nedan framgår övergripande mål, vision, verksamhetsidé, verksamhetens mål med mera samt de frågor som kommer att prioriteras under 2018. Det går dock inte att läsa verksamhetsplanen utan dokumentet ”Så arbetar vi på lokalplanering” då dessa kompletterar varandra.

### 1. Övergripande mål

#### 1.1. Kommunfullmäktiges mål

Servicenämndens mål faller under följande kommunfullmäktigemål:  
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Lokalplanerings verksamhet genom att stödja stadens förvaltningar med ändamålsenliga verksamhetslokaler och boenden bidrar även till flera av kommunfullmäktigens mål, exempelvis:

- 1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor
- 1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla
- 1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet
- 2.5 Stockholms miljö är giftfri
- 2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund
- 4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

#### 1.2 Servicenämndens mål

Servicenämnden ska bidra till att effektivisera och höja kvaliteten gällande hanteringen av lokal- och fastighetsfrågor.

#### 1.3 Servicenämndens indikator för verksamheten

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nöjda uppdragsgivare	90 procent	-	Årligen

## 2 Vision, verksamhetsidé och värdegrund

### 2.1 Vision

Serviceförvaltningens vision är:

Tillsammans med stadens förvaltningar och bolag - för bästa service i en stad för alla!

### 2.2 Verksamhetsidé

Serviceförvaltningens verksamhetsområde lokalplanering är Stockholms stads beställarstöd i lokalfrågor. Lokalplanering utgår från beställarens behov och är en resurs för att effektivisera stadens arbete med lokaler.

*Verksamhetsområde lokalplanerings verksamhetsidé utgår från serviceförvaltningens:*

Vår verksamhetsidé är att effektivisera stadens administration. Det gör vi genom att utgöra en spetskompetens i lokalfrågor och erbjuda 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.

### 2.3 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.

### 2.4 Ansvarsområde och omfattning

Verksamhetsområde lokalplanering stärker staden som beställare av verksamhetslokaler och i rollen som hyresgäst. Medarbetarna har en spetskompetens i olika lokalfrågor och en god kunskap om stadens mål och organisation samt verksamheternas behov och kan därför ha helhetssyn i arbetet med lokaler. Lokalplanering är en resurs i lokalfrågor utöver den som finns inom förvaltningarnas och bolagens egna organisationer.

Efterfrågan möts med ett flexibelt och aktuellt tjänsteutbud. Bemanningen i verksamheten ska ge möjlighet att snabbt ta sig an ett uppdrag. En förutsättning för detta är bland annat en personal som trivs med sitt arbete.

Enligt kommunfullmäktiges Fastighets- och lokalpolicy för kommunkoncernen Stockholms stad framgår bland annat att verksamhetsområde lokalplanering:

- är stadens beställarstöd i lokalfrågor
- är på uppdrag av stadsledningskontoret systemförvaltare av stadens lokaladministrativa system LOIS
- att samarbetet med fastighetskontoret, vad avser samordningen av administrativa lokalärenden av större karaktär, är särskilt viktigt.

Kommunfullmäktige har även beslutat att en stadsgemensam hyresförhandlingsfunktion inrättas på servicenämnden på uppdrag av kommunstyrelsen. Funktionen ska även samordna hyresbildningen för de bostadslägenheter som hyrs ut i andra hand där bakomliggande hyresförhandlingsordning saknas.

## 2.5 Organisation

Verksamheten har funnits på serviceförvaltningen sedan 2015 då den överfördes från socialförvaltningen där den varit organiserad under olika namn sedan 1980-talet.

Det finns ett fortsatt stort behov av de tjänster lokalplanering kan erbjuda. Under de senaste åren har verksamheten expanderat kraftigt. Även fortsättningsvis kommer bemanningen att anpassas efter efterfrågan. För 2018 finns dock inget planerat rekryteringsbehov. Under året kommer två medarbetare tillbaka från föräldraledighet.

Vid årets ingång fanns 14 heltidsanställningar:

- 1 verksamhetsområdeschef
- 1 administratör
- 6 projektledare
- 4 inredningsarkitekter
- 1 hyresförhandlare
- 1 systemförvaltare

Därutöver är tre timanställda medarbetare som uppstår ålderspension och arbetar som projektledare.

### 3. Lokalplanerings mål 2018

- Sammanställa och marknadsföra en katalog över de utbildningar lokalplanering erbjuder.
- Utöka lokalplanerings tjänsteutbud med minst en tjänst och en utbildning.
- Varje medarbetare ska delta i minst fem interna eller externa seminarier eller utbildningar.
- Rapport ska skrivas efter alla avslutade uppdrag som omfattar minst tio timmar.
- Införa och genomföra ett kundevent under året.

#### 3.1 Förväntat resultat per mål

Samtliga mål är framtagna för att bidra till att uppfylla servicenämndens mål ”Servicenämnden ska bidra till att effektivisera och höja kvaliteten gällande hanteringen av lokal- och fastighetsfrågor.” Detta är således ett förväntat resultat för samtliga av lokalplanerings mål.

*Sammanställa och marknadsföra en katalog över de utbildningar lokalplanering erbjuder.*

- Öka kompetensen bland stadens medarbetare som hanterar lokalfrågor.
- Göra de utbildningar lokalplanering erbjuder kända så att stadens medarbetare blir medvetna om möjligheten att fortbilda sig.
- Genom att skapa en kurskatalog med fastställda datum enligt en långsiktig planering, ökar möjligheten till ett strukturerat arbetsätt för både den egna verksamheten och eventuella kursdeltagare.
- Underlätta marknadsföring och prissättning.

*Utöka lokalplanerings tjänsteutbud med minst en tjänst och en utbildning.*

- Genom att lokalplanering har ett mer heltäckande tjänsteutbud och erbjuder fler typer av utbildningar effektiviseras stadens arbete med lokalfrågor.
- Fler tjänster och utbildningar ökar kvaliteten på såväl stadens arbete med lokaler som lokalplanerings verksamhet.
- Utbudet anpassas efter efterfrågan.

*Varje medarbetare ska delta i minst fem interna eller externa seminarier eller utbildningar.*

- Upprätthålla spetskompetensen som stadens expertfunktion.
- Genom att medarbetarna tar till sig ny kunskap utvecklas och utökas kompetensen och därmed kvaliteten på lokalplanerings tjänster.
- Genom intern kunskapsöverföring kvalitetssäkras medarbetarnas kompetens, vilket också minskar sårbarheten och leder till ett prestigelöst förhållningssätt medarbetare emellan.

*Rapport ska skrivas efter alla avslutade uppdrag som omfattar minst tio timmar.*

- På ett systematiskt sätt ta tillvara kunskaper och erfarenheter från avslutade uppdrag.
- Skapa en lärande organisation som tar till vara på goda erfarenheter och undviker att göra om misstag.
- Ger underlag till att anpassa arbetssätten till enskilda uppdragsgivares behov.

*Införa och genomföra ett kundevent under året.*

- Skapa kontaktytor och nätverk mellan förvaltningar och bolag för ökad kunskaps- och erfarenhetsöverföring.
- Ger lokalplanering information för att bättre kunna anpassa tjänsteutbudet till uppdragsgivarnas behov.
- Ger möjlighet att marknadsföra lokalplanerings tjänster.
- Ger möjlighet att sprida goda exempel.

### 3.2 Arbetssätt per mål

*Sammanställa och marknadsföra en katalog över de utbildningar lokalplanering erbjuder.*

- En särskild arbetsgrupp utses bland medarbetarna med uppdrag att ta fram en katalog över de utbildningar lokalplanering erbjuder.
- Medarbetare sprider information om katalogen över utbildningarna i formella och informella nätverk genom relevanta kanaler.
- Kurskatalogen görs känd genom nyhetsbrev, SLK:s chefsnätverk och lokalnätverk, kundwebb samt vid kundevent.

*Utöka lokalplanerings tjänsteutbud med minst en tjänst och en utbildning.*

- En särskild arbetsgrupp utses bland medarbetarna med uppdrag att ta fram minst en ny tjänst och en ny utbildning.
- En medarbetare utses som ansvarig och tar fram program, beskrivning kursmaterial samt håller i utbildningen med stöd av övriga i arbetsgruppen.
- Tjänsten görs känd genom nyhetsbrev, SLK:s chefsnätverk och lokalnätverk, kundwebb samt vid kundevent.

*Varje medarbetare ska delta i minst fem interna eller externa seminarier eller utbildningar.*

- Kunskapsmöten hålls där samtliga medarbetare deltar. Vid början av året fastställs på APT teman på årets kunskapsmöten. Medarbetare utses som ansvariga för olika teman.
- Kvartingar, kortare möten inom respektive tjänsteområde, hålls med berörda medarbetare.
- I samband med medarbetarsamtal och fastställande av individuell utbildningsplan tas relevanta kurser och/eller seminarier fram för respektive medarbetare.
- Varje medarbetare ansvarar för att sprida information om relevanta kurser, seminarier etc till övriga inom gruppen.

*Rapport ska skrivas efter alla avslutade uppdrag som omfattar minst tio timmar.*

- Den som är ansvarig för respektive uppdrag svarar för att en rapport skrivs i framtagna mallar och sparar rapporten enligt rutin.
- Avslutade uppdrag och rapporter tas upp vid kunskapsmöten och kvartingar.

*Införa och genomföra ett kundevent under året.*

- En särskild arbetsgrupp utses bland medarbetarna med uppdrag att införa och genomföra ett kundevent under året där alla kunder bjuds in att samlas vid ett och samma tillfälle.
- Kundeventet marknadsförs och lyfts bland annat fram i verksamhetens nyhetsbrev och på kundwebben.

### 3.3 Uppföljning per mål

*Sammanställa och marknadsföra en katalog över de utbildningar lokalplanering erbjuder.*

- Stäms av och redovisas i samband med verksamhetsberättelsen att målet är uppnått och att en katalog är framtagen och marknadsförd till potentiella uppdragsgivare.
- Respektive utbildning avslutas med en kursutvärdering. Utvärderingarna sammanställs och analyseras och redovisas i samband med verksamhetsberättelsen.
- Återkoppling från uppdragsgivarna sker även genom svaren på verksamhetens enkät efter avslutade uppdrag.

*Utöka lokalplanerings tjänsteutbud med minst en tjänst och en utbildning.*

- Stäms av och redovisas i samband med verksamhetsberättelsen att målet är uppnått och att därmed minst en ny tjänst och en ny utbildning är framtagna.

*Varje medarbetare ska delta i minst fem interna eller externa seminarier eller utbildningar.*

- Stäms av och redovisas i samband med verksamhetsberättelsen att målet att varje medarbetare har deltagit i minst fem interna eller externa seminarier eller utbildningar är uppnått.
- Deltagande noteras genom framtagna rutin.
- Chef följer upp deltagandet i samband med medarbetarsamtal och samtal om individuell utvecklingsplan.

*Rapport ska skrivas efter alla avslutade uppdrag som omfattar minst tio timmar.*

- Stäms av och redovisas i samband med verksamhetsberättelsen att målet att det finns en rapport för respektive avslutade uppdrag som omfattar minst tio timmar.
- Att rapporter skrivs stäms av löpande enligt rutin.

*Införa och genomföra ett kundevent under året.*

- Stäms av och redovisas i samband med verksamhetsberättelsen att målet att inför och genomföra ett kundevent under året är uppnått.
- Deltagarna ges möjlighet att lämna en utvärdering. Dessa sammanställs och analyseras och redovisas i samband med verksamhetsberättelsen.
- En deltagarförteckning för mötet tas fram.

### 3.4 Servicenämndens indikator för verksamheten

Som framgår ovan under 1.3 är detta servicenämndens indikator för lokalplanerings verksamhet:

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nöjda uppdragsgivare	90 procent	-	Årligen



#### 4. Aktiviteter

Nedanstående aktiviteter har tagits fram för att uppnå respektive mål. För varje aktivitet utses en medarbetare eller en arbetsgrupp med en sammankallande som ansvarig samt en tidpunkt då aktiviteten ska vara utförd. Aktiviteterna sammanställs, följs upp och redovisas på APT.

*Sammanställa och marknadsföra en katalog över de utbildningar lokalplanering erbjuder.*

Aktivitet
Ta fram en kurskatalog. Datum ska anges för samtliga utbildningar som erbjuds under året.
Ansvarig för respektive utbildning tar fram ett program, beskrivning samt kursmaterial.
Ta fram rutiner för hur anmälningar till utbildningar tas emot, besvarar etc.
Ta fram rutiner och arbetssätt för hur utbildningarna ska publiceras och marknadsföras.
Ta fram förslag på finansiering och priser för respektive utbildning.

*Utöka lokalplanerings tjänsteutbud med minst en tjänst och en utbildning.*

Aktivitet
<p>För respektive ny tjänst och utbildning ta fram:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benämning.</li> <li>• Beskrivning av vad tjänsten/utbildningen innebär</li> <li>• Plan för hur den ska presenteras och marknadsföras.</li> <li>• Förslag på vem eller vilka som ska ansvara för den och arbeta med den tjänsten/utbildningen.</li> <li>• Samordna utbildningen med arbetet med utbildningskatalogen.</li> </ul>
Se över hur våra tjänster beskrivs på kundwebben i broschyr och i uppdragsbekräftelsen.

*Varje medarbetare ska delta i minst fem interna eller externa seminarier eller utbildningar.*

Aktivitet
Ta fram rutin för hur uppföljningen ska ske om att medarbetare deltagit i kurser och seminarier.
Hitta sätt att leta upp relevanta externa kurser och seminarier och sprida det i arbetsgruppen.
För respektive internt seminarium utses en medarbetare som ansvarig.
Se över hur arbetsgruppens nya eller fördjupade kompetens kan beskrivas på kundwebben och i övrig marknadsföring.

*Rapport ska skrivas efter alla avslutade uppdrag som omfattar minst tio timmar.*

Aktivitet
Ta fram en rutin för hur det följs upp att rapporter skrivs efter avslutade uppdrag.
Ta fram en rutin hur och var rapporterna ska sparas.
Revidera mallarna (till hösten).
Hitta arbetssätt för hur rapporterna ska används på kunskapsmöten.
Ta fram förslag på delrapporter över större uppdrag som pågår under en längre tid.
Komplettera rapportmallen med frågor som hanterar: hur hittade du oss, skulle du rekommendera oss etc.
Ta fram en enkät som ger oss återkoppling av det långsiktiga resultatet av ett projekt.
Ta en rutin för hur avslutade uppdrag kan lyftas fram på kundwebben som referensuppdrag och goda exempel.

*Införa och genomföra ett kundevent under året.*

Aktivitet
Genomföra kundeventet. <ul style="list-style-type: none"><li>• Ta fram datum för eventet och genomföra marknadsföring i god tid.</li><li>• Ta fram ett upplägg och program.</li><li>• Fördela arbetet med eventet, innan och under, jämt i arbetsgruppen.</li></ul>
Ta fram ett slutgiltigt namn på kundeventet.
Ta fram en budget för kundeventet.
Ta fram upplägg, program och innehåll.
Utvärdera kundeventet.

## 5. Resursanvändning

### 5.1 Budgetförutsättningar

I syfte att sänka debiteringsgraden höjs timprisen från och med 2018 till 900 kronor per timme. Debiteringsgraden för 2018 är 63,5 procent. Det innebär exempelvis att en medarbetare som arbetar heltid måste debitera minst 1 102 timmar under 2018 för att budgeten ska vara i balans. Detta är en sänkning med 121 timmar jämfört med 2017. Vid rekrytering görs en generell bedömning att det tar fem månader innan en nyanställd kan debitera fullt. Budgeten har brutits ned per månad där respektive månads intäktsmöjligheter har getts en egen viktning. Exempelvis ger mars högre intäkter än juli då de flesta medarbetare har semester under den sistnämnda månaden. Denna viktning gör att budgetuppföljningen blir bättre.

Detta innebär att om verksamheten ska nå en ekonomi i balans måste en heltidsanställd medarbetare debitera nedanstående antal timmar:

månad	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	TOT
månadens vikt	9,6%	8,9%	10,2%	9,3%	9,1%	7,2%	5,3%	5,5%	9,2%	8,6%	8,4%	8,7%	100,0%
antal timmar	106	98	112	102	100	79	59	61	101	95	93	96	1 102

### 5.2 Budget för 2018

Tkr	budget 2017 enligt EVP	budget 2017 enligt VP	utfall 2017	budget 2018
Intäkter	9 526	11 700	9 102	10 601
Personalkostnader	-7 642	-9 560	-7 649	-8 657
Overhead	-2 000	-2 000	-2 000	-1 784
Utbildning, studieresor m m	-160	-140	-124	-160
<b>SUMMA</b>	<b>-276</b>	<b>0</b>	<b>-671</b>	<b>0</b>

### 5.3 Personal som resurs, arbetsbelastning/planering samt medarbetarna

Verksamhetens främsta resurs är personalen, och personalens höga kompetens. Det är därför av yttersta vikt att vidmakthålla en hög kompetens och hålla sig ständigt uppdaterad om förändringar i omvärlden.

En utmaning är att verksamheten har en relativt hög debiteringsgrad. Reserverande tid ska användas till interna möten, kompetensutveckling, samverkan, teambuilding med mera. Till 2018 höjs därför timpriset till 900 kronor per timme för att sänka debiteringsgraden. Bedömningen har gjort att verksamheten inte är priskänslig och att detta inte kommer att påverka efterfrågan. Under 2018 ska följas upp om timpriset och debiteringsgraden ligger på en lämplig nivå.

Ovan anges *"Lokalplanering är en resurs i lokalfrågor utöver den som finns inom förvaltningarnas och bolagens egna organisationer. Bemanningen i verksamheten ska ge möjlighet att snabbt ta sig an ett uppdrag."* Det är vanligt att lokalfrågor måste lösas med kort varsel ofta utan uppdragsgivarens förskyllan. Ur ett planeringsperspektiv är det en utmaning då arbetsbelastningen kan variera mycket från vecka till vecka.

En annan utmaning är att arbetsbelastningen ska vara så jämn mellan medarbetarna som möjligt. Detta försvaras av att olika medarbetare har olika kompetens.

I syfte att försöka minska snedbelastning görs en uppskattning av arbetsbelastningen varje vecka. Varje medarbetare gör en självskattning och bedömer arbetssituationen de fem kommande veckorna utifrån tre färger:

Grön: jag har lagom mycket att göra

Gul: jag kan ta på mig flera uppdrag

Röd: jag har för mycket att göra

Denna självskattning ligger till grund för fördelning av nya uppdrag. Det kan även i vissa akuta lägen bli aktuellt att flytta uppdrag mellan medarbetare.

Ett annat mer långsiktigt sätt är att styra olika marknadsföringsåtgärder mot uppdrag som passar de kompetenser som det för tillfället finns kapacitet för.

Om arbetsbelastningen är för hög kommer nyrekrytering att ske. Detta kan till exempel göras genom att ta in ytterligare en timanställd som uppbär ålderspension.

## 6. Riskhantering och internkontroll

Nedan följer en sammanfattning av önskade händelser och en analys av väsentlighet och risk. Detta har tagits fram inom arbetsgruppen och finns i ett mer omfattande intern dokument.

*Verksamhetens kapacitet och efterfrågan är i obalans*

Väsentlighet: 4 = Allvarlig

Sannolikhet: 3 = Möjlig

*Brister uppstår i verksamheten på grund av sårbarhet*

Väsentlighet: 4 = Allvarlig

Sannolikhet: 2 = Mindre sannolik

*Verksamhetens sakkunskap når inte upp till att vara stadens spetskompetens*

Väsentlighet: 4 = Allvarlig

Sannolikhet: 2 = Mindre sannolik

*Okunskap hos beställare*

Väsentlighet: 2 = Lindrig

Sannolikhet: 3 = Möjlig

*Beroende av enstaka uppdragsgivare*

Väsentlighet: 4 = Allvarlig

Sannolikhet: 1 = Osannolik