

Handläggare
Liselotte Skoglund
Telefon:

Till
Verksamhetsområde ekonomi

Verksamhetsplan 2019 för Verksamhetsområde ekonomi

Innehållsförteckning

Inledning	3
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden	5
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	5
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	11
Uppföljning av ekonomi.....	12
Resursanvändning	12
Budget 2019	12

Bilagor

Bilaga 1: Bilaga 1 Aktiviteter per process EVP 2019

Inledning

Serviceförvaltningens vision, verksamhetsidé och värdegrund

Grunden i vårt arbete och vår verksamhet bygger på det förvaltningens ledning och medarbetare gemensamt har utarbetat för alla förvaltningens verksamhetsområden:

- En **vision** som beskriver ett framtida önskat läge.
- En **verksamhetsidé** som förtydligar förvaltningens syfte och uppgift.
- En **värdegrund** som beskriver våra gemensamma värderingar.

Vision: *Tillsammans med stadens förvaltningar och bolag – för bästa service i ett Stockholm för alla*

Verksamhetsidé: *Vår verksamhetsidé är att effektivisera stadens administrativa funktioner. Det gör vi genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödjande 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: Vår värdegrund kan förkortas KÖRA vilket står för nyckelorden kompetens, öppenhet, respekt och ansvar enligt nedan.

- **Kompetens:** På serviceförvaltningen är kompetens och serviceanda en viktig grund för arbetsglädje och goda resultat.
- **Öppenhet:** Vi är en transparent och kommunicerande organisation där människor kan, får och vågar.
- **Respekt:** På serviceförvaltningen bemöts alla med tillit och respekt.
- **Ansvar:** Vi tar gemensamt och personligt ansvar för helheten och för vår egen del av arbetet.

Om verksamhetsområde serviceförvaltningen ekonomi

Utöver serviceförvaltningens övergripande vision har vi också en vision för vårt verksamhetsområde: *Serviceförvaltningen ekonomi är kundernas förstahandsval och en attraktiv arbetsplats präglad av kompetens, öppenhet, respekt och ansvar.*

Vad vi gör

Serviceförvaltningen ekonomi är Stockholms stads gemensamma ekonomiadministration och våra kunder är stadens förvaltningar och bolag. Tillsammans med kunder och processägare arbetar verksamheten med att kontinuerligt förbättra och utveckla de gemensamma ekonomiadministrativa processerna utifrån kundernas behov, med syfte att effektivisera dessa för staden som helhet. Målet med utvecklingsarbetet är att frigöra ytterligare resurser för kundernas kärnverksamhet.

Verksamheten ska erbjuda attraktiva och kvalificerade tjänster till konkurrenskraftiga priser. Den support och service som vi erbjuder inom det ekonomiadministrativa området ska vara professionell och effektiv samt följa gällande serviceavtal och gränssnitt.

Vi erbjuder bastjänster inom ekonomi, viss löpande systemförvaltning avseende ekonomisystemet Agresso M4, hyresadministration av andrahandsuthyrning till brukare

(exklusive försöks- och träningslägenheter) samt avgiftshantering för kommunala förskolor, och fritidshem.

Bastjänsterna är obligatoriska att köpa för berörda nämnder. Utöver de obligatoriska tjänsterna erbjuder vi även frivilliga tilläggstjänster. För bolagen är samtliga tjänster frivilliga.

Varje kund har en utsedd kundansvarig enhetschef och en utsedd kontaktperson inom verksamheten.

Våra processer och vår organisation

Vi arbetar med följande ekonomiadministrativa processer:

- Leverantörsreskontra
- Kundreskontra
- Redovisning till rapportering (inkl EU-redovisning)
- Systemförvaltning
- Tid och projekt
- Anläggningsredovisning
- Kassa-Bank
- Hyresadministration av andrahandsuthyrning avseende stöd- och omsorgsboenden
- Avgiftshantering avseende förskola, fritidshem och fritidsklubb

För varje process finns en processansvarig. Ansvaret som processansvarig innebär att leda arbetet med att förbättra och utveckla både de gemensamma ekonomiadministrativa processerna inom staden och våra interna arbetssätt och rutiner.

Verksamheten består idag av sex enheter som i sin tur är organiserade i olika team. Varje team har gemensamt leveransansvar inom sin process till ett antal kunder.

Satsningar och utmaningar 2019

Följande områden ses som prioriterade att arbeta med under 2019:

- Öka användningen av digitalisering, automatisering och robotisering i våra processer.
- Marknadstänk ska genomsyra verksamheten på alla nivåer – vi ska ha kundens fokus i den service och i de tjänster vi erbjuder våra kunder.
- Undersöka möjligheten att införa ett ärendehanteringssystem med syfte att uppnå förbättrad uppföljning och hantering av ärenden.

Verksamheten följer omvärldens förändringar inom ekonomiområdet och en ökad digitalisering kan minska kostnader, korta ledtid och öka andelen korrekta transaktioner. Att öka den digitala hanteringen är därför centralt i en effektivare ekonomiadministration. Under året ska verksamheten därför fortsätta det redan påbörjade arbetet med att digitalisera, automatisera och robotisera fler moment i det dagliga arbetet i syfte att effektivisera, kvalitetssäkra och förenkla ekonomihanteringen för våra kunder.

Allteftersom kunskapen hos förvaltningarna minskar avseende viss hantering i det gemensamma ekonomisystemet Agresso, ökar också kraven på verksamheten att kunna ge kunderna kvalificerat stöd och vägledning inom det ekonomiadministrativa området. Detta förutsätter en tydligare marknadsorientering av verksamheten och att våra medarbetare har kompetens kring kundservice, kundens fokus och kundernas verksamhet.

Verksamheten saknar idag ett ärendehanteringssystem vilket gör uppföljning och styrning onödigt komplicerat. Under året ska möjligheten att införa ett sådant undersökas. Syftet är både att underlätta för kunderna att komma i kontakt samt följa sina ärenden och att följa upp hanteringen av ärenden, exempelvis ledtider, vilka ärenden som är ofta återkommande och där verksamhetens hantering behöver utvecklas eller där utbildningsinsatser behövs (internt eller externt).

Uppföljning

Nämndens mål för verksamhetsområdet följs upp genom bland annat indikatorer och nyckeltal. Dessa specificeras under respektive mål och följs upp av verksamheten varje tertiäl.

KF:s inriktningsmål:

3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

Nämndmål:

Nämnden effektiviserar stadens administrativa funktioner genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödjande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag.

Förväntat resultat

Kundundersökningarna visar att förvaltningens kunder har ett högt förtroende för verksamheternas förmåga att leverera stöd och service inom ramen för uppdraget som motsvarar behoven. Relationen med processägarna präglas av förtroende och samverkan.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen kommer under året i samråd med representanter för förvaltningarnas ekonomifunktioner ta fram en grundutbildning i ekonomiadministration riktad till de medarbetare som har kontakt med serviceförvaltningen i ekonomiärenden.	2019-01-01	2019-12-31
Förvaltningen ska fortsätta arbetet med att robotisera delmoment i de olika verksamheterna för att ytterligare effektivisera den administrativa hanteringen.	2019-01-01	2019-12-31
Verksamhetsområde ekonomi ska under året arbeta för att införa elektronisk arkivering för att på sikt minimera både utskrifter och manuellt arbete.	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Vi ger effektiv och professionell service och vägledning: Våra kunder upplever att det är enkelt att få kvalificerad hjälp och vägledning av oss i ekonomirelaterade ärenden och vår service uppfattas som effektiv och professionell.

Förväntat resultat

Serviceförvaltningen ekonomi har en hög servicenivå och kunderna upplever att de får korrekt bemötande, effektiv service och kvalificerad vägledning. Våra kunder uppfattar medarbetarna

inom verksamhetsområdet som kompetenta och professionella. Den service vi ger ska uppfylla det som utlovas i serviceavtal vad avser exempelvis tillgänglighet och ledtider samt följa gällande gränssnitt. Nöjd Kund Index (NKI) samt andelen kunder som är nöjda med vårt utförande och vår service ska öka.

Kunderna kan enkelt ta del av relevant, och lättförståelig information som rör de gemensamma ekonomiprocesserna genom vår kundwebb och genom våra nyhetsbrev.

Arbetsätt

Vi bemöter kunden utifrån den situation denne befinner sig i och uttrycker oss på ett professionellt, enkelt och vänligt sätt i såväl möten och telefon som i e-post och annan dokumentation. Kontinuerlig kompetensutveckling inom bemötande och kundservice ger verktyg för en god kommunikation med våra kunder.

Med ett lösningsinriktat arbetsätt tar vi ansvar för att kunden ska få service och hjälp så fort som möjligt i enlighet med våra gränssnitt. Målet är att så många ärenden som möjligt ska lösas på ett smidigt och effektivt sätt redan vid första kontakten. I de fall ett ärende inte kan lösas direkt återkopplar vi till kunden snarast möjligt och om kunden inte har hamnat rätt försöker vi hjälpa dem med information om vart de kan vända sig.

Vi tillhandahåller tydlig och enkel information via vår kundwebb och det ska vara lätt att förstå vad vi menar i vår skriftliga kommunikation. Inom ekonomiadministrationen gör vi därför en särskild satsning på klarspråk, det vill säga våra (myndighets)texter ska vara skrivna på ett vardat, enkelt och begripligt språk för mottagaren. I vår skriftliga kommunikation med kunder och leverantörer använder vi de enkla och informativa standardbrev och e-postmallar som finns med syfte att uppnå en enhetlig hantering.

Våra blanketter ska vara enkla, användarvänliga och smarta. Det ska vara lätt för kunden att göra rätt. Om ett underlag till oss saknar viktig information och vi behöver skicka tillbaka det till kunden är vi tydliga med vad som behöver kompletteras och varför. Vi försöker också tänka utifrån kundens situation och inkludera sådan information som vi annars tror kan generera följdfrågor. Vid behov av komplettering anger vi alltid våra kontaktuppgifter för att kunna ta emot och svara på eventuella följdfrågor.

Synpunkter och klagomål som kommer fram i kundkontakten ska registreras på kundwebben och följas upp löpande av ledningen och på enheterna. I det dagliga arbetet ger vi varandra återkoppling och tar till oss av synpunkter vi får. Genom konstruktiv dialog kommer vi gemensamt fram till vad som kan utvecklas och förbättras.

Uppföljning

Uppföljning sker genom:

- Årlig kundenkät (bl.a. bemötande, tillgänglighet, förmåga att ge stöd och service, information).
- Kundundersökning i telefonsupporten.
- Kundmöten – dialog kring bemötande där kunden/förvaltningen kan uttrycka sina synpunkter och önskemål. Specifika frågor tas upp för diskussion och åtgärd.
- Ledningen tar löpande upp inkomna synpunkter på enhetsmöten och i samtal med berörda. Information och eventuella handlingsplaner sammanställs per enhet och process i samband med tertialrapporteringen.
- Statistik avseende tillgänglighet i telefonsupporten.
- Ledtider i respektive process följs upp i stickprovskontroller under året.

Utveckling

Verksamhetsområdet saknar idag ett ärendehanteringssystem, vi avser därför att undersöka möjligheterna att införa ett gemensamt ärendehanteringssystem tillsammans med verksamhetsområde lön och pension. Ett ärendehanteringssystem kan effektivisera kundkontakten, ger möjlighet för kunden att följa sina ärenden samt underlättar för verksamhetens uppföljning och styrning. Till exempel kan verksamheten följa upp ledtider och vilka ärenden som är ofta återkommande för att se var verksamhetens hantering behöver utvecklas eller där utbildningsinsatser behövs, internt eller externt.

Vårt arbete med bemötande, kommunikation och kundservice ska vässas ytterligare. Under året kommer vi därför fortsätta den kontinuerliga kompetensutvecklingen genom bland annat:

- klarspråksutbildning,
- individuell coachning och/eller gruppcoachning för att utveckla samtalskvaliteten i vår telefonsupport,
- individuell coachning i e-post,
- utbildning i kundservice/bemötande.

Både våra kunder och våra medarbetare har identifierat ett behov av grundläggande utbildning hos våra kunder kring allmän ekonomiadministration och serviceförvaltningens roll och uppdrag. Tänk målgrupp för en sådan utbildning är nya medarbetare och chefer hos våra kunder. Detta är också en möjlighet att vägleda och stötta nya medarbetare hos våra kunder i ekonomirelaterade frågor. Målsättningen är att ta fram en utbildning i samråd med en referensgrupp från våra kunder under våren och att lansera denna under året.

En översyn av vår information på kundwebben ska göras under året för att säkerställa att den är lätt att hitta och tillgodogöra sig för olika målgrupper.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel kunder som upplever att det är lätt att komma i kontakt med oss ska öka.	Ja		År
Andel kunder som upplever att vi kan ge hjälp och vägledning ska öka.	Ja		År
Servicenivå 1 i telefonsupport.	85 %		År
Svarsfrekvens i telefonsupport.	97 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Samtliga medarbetare inom ekonomiadministrationen ska ha genomfört utbildning i "klarspråk".	2019-01-01	2019-06-30
Utbildning i bemötande/kundservice ska erbjudas samtliga medarbetare inom ekonomiadministrationen under året.	2019-01-01	2019-12-31
Verksamhetsområde ekonomi ska tillsammans med verksamhetsområde lön och pension undersöka möjligheterna att införa ett gemensamt ärendehanteringssystem.	2019-01-01	2019-12-31
Översyn av verksamhetsområde ekonomis information på kundwebben.	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Vi utgår från kundens fokus i vår tjänsteutveckling: Vi utvecklar och effektiviserar våra tjänster och processer utifrån kundens fokus samt utifrån omvärldens förändringar. Våra kunder uppfattar våra tjänster som attraktiva och kvalificerade.

Förväntat resultat

Stadens förvaltningar och bolag är våra kunder och de upplever att vi erbjuder attraktiva tjänster av god kvalitet till konkurrenskraftiga priser. Verksamheten följer förändringar i omvärlden och ska under året fortsätta arbetet med digitalisering, automatisering och robotisering i syfte att effektivisera, kvalitetssäkra och förenkla ekonomihanteringen för våra kunder. Våra effektiviseringar utgår från kundernas behov och bidrar till att effektivisera och förbättra ekonomiadministrationen för staden som helhet. Målet med våra effektiviseringar är att frigöra ytterligare resurser för kundernas kärnverksamhet.

Under året ska vi påbörja arbetet med att införa möjlighet till digital signering på samtliga av de blanketter som tillhandahålls av oss vilket kommer bidra till att minska visst dubbelarbete.

Arbetsätt

Verksamhetsområde ekonomi arbetar processororienterat. Vi arbetar med enhetliga arbetsätt utifrån tydliga rutiner och arbetsbeskrivningar. För att våra kunder ska få rätt och lika service arbetar alla utifrån gällande serviceavtal, gränssnitt och processkartor. Vi håller våra arbetsbeskrivningar och rutiner uppdaterade och dokumenterar tydligt eventuell avvikande hantering.

Förbättringsarbetet involverar alla medarbetare inom respektive process.. Medarbetare lämnar löpande förslag till förbättringar dels utifrån önskemål eller behov som framkommit i den dagliga kommunikationen med våra kunder eller som väckts av ett internt behov. Dessa förslag utvärderas, prioriteras och utvecklas i verksamhetens olika processgrupper utifrån principerna värde/kostnad – där all utveckling skall ge ökat värde för kunden till samma eller lägre kostnad. Att tillvarata medarbetarnas kompetens och engagemang i förbättringsarbetet är en förutsättning för att lyckas med vårt uppdrag att effektivisera stadens interna ekonomiadministration samt för att höja kvaliteten på verksamheten.

En ökad digitalisering kan minska kostnader, korta ledtid och öka andelen korrekta transaktioner. Vi arbetar systematiskt med att kartlägga och utvärdera möjliga arbetsmoment att digitalisera, automatisera, robotisera eller effektivisera på andra sätt.

Uppföljning

Ledningen följer upp verksamhetens effektivitet med hjälp av olika nyckeltal baserade på volymer, statistik och bemanningsläge, där vi kan se utvecklingen jämfört med tidigare år exempelvis:

- Totalintäkt/faktura för kund- respektive leverantörsfaktura
- Volyminträkt för kund- respektive leverantörsfaktura
- Antal kund- och leverantörsfakturor/årsarbetare
- Antal skapade och administrerade andrahandshyresavtal
- Antal inkomna samtal per gruppnummer i telefonsupporten.

Våra nyckeltal följs upp minst varje tertiäl för att följa utveckling över tid, bedöma måluppfyllelse och få underlag för behov av omfördelning av resurser och/eller rekrytering.

Processansvariga tillsammans med processspecialister följer regelbundet upp arbetet med processutveckling och effektivisering i sina respektive processer med hjälp av den processlogg som finns per process.

Utöver nyckeltal följer vi även upp kundernas upplevelse, både av verksamhetens tjänster/arbete och av verksamhetens förmåga att ge effektiv service. Detta görs genom:

- kundmöten och kundlogg
- årlig kundenkät (förmåga att ge effektiv service)
- kundundersökning i telefonsupporten.

Utveckling

Utveckling inom respektive process sker kontinuerligt under året. I "Bilaga 1 aktiviteter per process EVP 2019" beskrivs de satsningar som har särskilt fokus under året för respektive process. Dessa följs upp per tertial.

I dialog med kunder och processägare kan vi hitta nya områden för effektivisering. Under året kommer vi därför utöver kundmöten även arbeta med olika kundforum och/eller workshops ihop med kunder och/eller processägare. Detta för att både fånga upp nya idéer till förbättringar och för att säkerställa att arbetet utförs där det är effektivast för staden som helhet.

Att öka den digitala hanteringen är centralt i en effektivare ekonomiadministration. Under året ska vi därför fortsätta arbetet med att digitalisera, automatisera och robotisera fler moment i vårt dagliga arbete. Att införa möjlighet till digital signatur på våra blanketter är en del i detta arbete. Ett annat sätt att öka den digitala hanteringen blir att under året införa digital arkivering. Detta kommer minimera såväl utskrifter som manuellt arbete samt förenkla tillgänglighet till underlag och kommer generera en besparing i form av neddragning av antal skrivare och minskad pappersförbrukning.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Under året ska arbetsmoment inom ekonomiadministrationen robotiseras med hjälp av RPA-teknik.	2		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Tillsammans med processägare och referenspersoner från kunder ska verksamhetsområde ekonomi genomföra gränssnittsöversyn av minst två av de ekonomiadministrativa processerna.	2019-01-01	2019-12-31
Uppdatera arbetssätt då automatisering av manuella inbetalningar i processen KassaBank och stadskassan genom referensstyrning införs (under våren) inom verksamhetsområde ekonomi.	2019-01-01	2019-12-31
Vi ska genomföra minst två dialogmöten och/eller workshops kring tjänster och tjänsteutveckling tillsammans med våra kunder.	2019-01-01	2019-12-31
Vi ska under året robotisera minst två arbetsmoment (varav en är reversering av leverantörsfaktura) inom ekonomiadministrationen för effektivare hantering.	2019-01-01	2019-12-31
Vi ska under året öka andelen blanketter som erbjuder digital attest	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Våra medarbetare ska vara kompetenta och engagerade: Våra medarbetare är kompetenta inom sina processer och engagerade i verksamhetens process- och verksamhetsutveckling.

Förväntat resultat

Verksamhetsområde ekonomi erbjuder en utvecklande miljö där alla både uppmuntras och förväntas att aktivt bidra med idéer och förslag till effektiviseringar och förbättringar av arbetssätt och processer.

Alla medarbetare har under året fått ta del av kompetensutveckling utifrån sina och verksamhetens behov.

Att samarbeta är en självklarhet och våra medarbetare trivs med kollegor, chefer och arbetsuppgifter.

Vi har en tydlig och välplanerad introduktion för nya medarbetare och det är enkelt att som nyanställd komma in i arbetet.

Arbetsätt

Kompetenta, delaktiga och engagerade medarbetare är en förutsättning för att vi skall lyckas med vårt uppdrag. Vi förstår att vi kan bidra till att använda de gemensamma resurserna på ett effektivt sätt. Detta dels genom att komma med förslag som bidrar till att utveckla vårt arbetssätt och våra processer att bli smartare och mer effektiva, dels genom att ta ansvar för hur vi tar oss an vårt dagliga arbete. I våra processloggar dokumenterar vi de förslag till förbättringar som kommer in per process.

Under året får medarbetarna kontinuerlig kompetensutveckling i form av exempelvis workshops, utbildningar och kurser utifrån behov. De som så önskar kan också sitta med i annan process för att lära sig mer om sambanden mellan de olika processerna.

Inom verksamheten är arbetet fördelat på team inom de olika processerna. Inom varje team samarbetar vi för att lösa det dagliga arbetet och kundernas ärenden. Alla team inom samma process samarbetar också med varandra, oavsett enhetstillhörighet, för att få till en bra arbetsfördelning.

Alla nyanställda får en handledare för att lära sig processens alla steg. Det finns en tydlig arbetsbeskrivning för hur introduktionen skall gå till vilket säkerställer att nyanställda snabbt kommer in i arbetet. Det finns också uppföljningsdokumentation och checklistor att använda för ledning och handledare så att de kan säkerställa att alla moment går igenom.

Ledningen bidrar till medarbetarnas engagemang genom att bland annat:

- visa riktning
- förmedla och förklara verksamhetens mål och resultat
- beskriva hur det vi gör hänger ihop med det övergripande perspektivet för staden
- uppmuntra delaktighet, öppenhet och utveckling.

Uppföljning

• Processloggar där övergripande utvecklingsförslag för verksamhetens processer dokumenteras.

• Genomgångar av processloggar på processmöten i respektive process av genomförda och

pågående utvecklingsaktiviteter.

- Kundloggar där utvecklingsförslag för enskilda kunder dokumenteras.

Utveckling

Alla medarbetare kommer erbjudas kontinuerlig kompetensutveckling inom bemötande och kundservice.

Verksamheten kommer under året göra en särskild satsning på grundläggande kompetensutveckling inom datalogiskt tänkande/blockprogrammering för samtliga medarbetare. Blockprogrammering är ett effektivt sätt att lära sig programmeringskoncept utan att behöva skriva kod. Detta är ett steg i att öka förståelsen för hur RPA (Robotic Process Automation) kan användas för att effektivisera vårt arbete.

Under året ska vi fortsätta med "prao" mellan processerna, dvs möjlighet att sitta med i annan process än den egna. Detta för att ytterligare sprida kunskap kring hur den egna processen både påverkar och påverkas av andra processer och öka kompetensen i fler processer än den egna

Det finns ett önskemål att få en övergripande förståelse för de olika kundernas verksamhet. Med en övergripande kunskap kan det vara lättare att ge service till kunden där hen befinner sig och att förstå hens behov. Hur detta ska hanteras är inte beslutat.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomföra en kompetenssatsning för att öka medarbetarnas kunskap och förståelse inom datalogiskt tänkande/blockprogrammering.	2019-01-01	2019-12-31
Prao mellan processerna/enheterna ska genomföras för minst 30 medarbetare under året.	2019-01-01	2019-12-31
Underlätta samarbete inom processerna över enhetsgränserna avseende kund- och leverantörprocesserna med syfte att jämma ut toppar och dalar i arbetsbelastning/arbetsfördelning över enhetsgränserna.	2019-01-01	2019-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Nämndmål:

Serviceförvaltningen är en innovativ organisation som utvecklar kvaliteten genom ett systematiskt förbättringsarbete.

Förväntat resultat

Genom att systematiskt arbeta med verksamhets- och processutveckling och tillvarata digitaliseringens möjligheter ökar effektiviteten i tjänster och service. Förvaltningens arbete med att utreda robotiseringens effekter synliggörs i en strategi och plan för framtida robotiseringsarbete.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel blanketter som är möjliga att signera elektroniskt inom ekonomiadministrationen	40 %		År

Uppföljning av ekonomi

Resursanvändning

Inom verksamhetsområdet är utöver ledning, ca 115 personer anställda (dec 2018) vilka arbetar som ekonomiadministratörer, systemadministratörer, redovisningsekonomer och systemförvaltare. Kompetenser som är särskilt viktiga för verksamhetens framtida utveckling är analysförmåga, lösningsfokus, helhetstänk kring våra processer, professionellt och effektivt kundbemötande, samarbetsförmåga, teknisk förståelse och kompetens.

Verksamhetens behov av kompetenser ska anpassas till:

- Aktuella uppdrag enligt serviceavtal och önskemål om nya uppdrag från våra kunder. Beroende på efterfrågan av tjänster kan behov av vissa kompetenser öka eller minska.
- Beslut som Kommunfullmäktige tar om nya uppdrag vilka kan innebära att kompetensen behöver kompletteras genom rekrytering eller vidareutbildning av befintlig personal.
- Teknisk utveckling inom branschen vilket ställer krav på framtida kompetenser.

Verksamhetsområdets ledningsgrupp ansvarar för att medarbetarna har den kompetens som krävs för att de ska kunna leverera tjänster i enlighet med våra serviceavtal och känna sig trygga i sin roll. I samband med utvecklingsamtal en gång per år diskuteras och dokumenteras medarbetarens utvecklingsbehov. Vid ytterligare två-tre tillfällen per år träffas medarbetare och chef för att följa upp, diskutera och dokumentera medarbetarens kort- och långsiktiga mål för vidare utveckling.

Bemanningen anpassas till aktuella volymer, efterfrågan på tilläggstjänster samt nya uppdrag enligt budget. Utvecklingen följs genom statistik för att se volymförändringar och variationer över året och därmed kunna bemanna på ett effektivt sätt.

Kundernas flöden ser olika ut beroende på verksamhet och arbetet behöver kunna fördelas mellan team och enheter för att klara arbetstoppar, sjukfrånvaro och ledigheter. Samordning och prioritering av arbetsuppgifter är därför förutsättningar för att klara vårt uppdrag.

Den tid som går åt för att utföra avtalade tilläggstjänster tidrapporteras i Agresso och utgör underlag för fakturering men även personalplanering. Ekonomer och systemförvaltare rapporterar all arbetad tid, såväl debiterbar samt icke-debiterbar, vilket ger underlag för fakturering, personalplanering/bemanning och prissättning.

Budget 2019

Vår verksamhet är intäktsfinansierad och budgetomslutningen för 2019 är totalt 82,1 mnkr. Av dessa avser 17,9 mnkr ekonomiadministrationens del av lokalkostnader, nämnd, administration, IT och löpande förbrukning och resterande 64,2 mnkr avser personal, kompetensutveckling, med mera.

Budget för antalet leverantörsfakturer 2019 är beräknat till cirka 1 220 000 stycken och antalet kundfakturer till 1 730 000 stycken.

Budget för antal avtal som administreras av Hyresadministrationen 2019 är beräknat till i snitt 8 750 stycken per månad och antalet skapade avtal till i snitt 217 stycken per månad.

Avgiftshanteringen för kommunala förskolor, fritidshem och fritidsklubbar omfattar cirka 55 000 familjer och inkomstkontroll görs för de ca 20 000 familjer som inte har maxtaxa.