

Handläggare
Annika Press

Till
Verksamhetsområde
administration

Telefon:

Verksamhetsplan 2019 för Verksamhetsområde administration

Innehållsförteckning

Inledning	3
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla	7
1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort	7
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i	7
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt	8
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö	8
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden	9
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	9
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	10
Uppföljning av ekonomi.....	11
Resursanvändning	11
Budget 2019	11

Inledning

Ansvarsområde och omfattning

Administrativa avdelningen är serviceförvaltningens interna administration. Kunden till avdelningen utgörs främst av serviceförvaltningens chefer och medarbetare men också i förekommande fall förvaltningar och bolag inom Stockholms stad.

Avdelningen ska ge nämnd, förvaltningsledning och verksamheten stöd och service, samordna förvaltningsövergripande frågor samt ta fram, utveckla och förvalta förvaltningsgemensamma processer och ta fram riktlinjer och rutiner för dessa. Avdelningen ska också arbeta för att förvaltningen följer och införlivar gällande lagstiftning, reglementen och policys, samt följa upp att så sker.

Avdelningens ansvarsområden är breda och omfattar många frågor. Exempel på detta är registratur, budget- och planeringsarbete, ekonomiuppföljning, internkontroll, HR-frågor, IT, telefoni, lokal- och inköpsfrågor, vaktmästeri, systemförvaltning samt bemötandefrågor.

Organisation

Administrativa avdelningen har 15 medarbetare varav en är projektanställd.

Enhetens mål

Målen för administrativa avdelningen beskrivs utifrån mål, förväntat resultat, arbetssätt och uppföljning.

Mål

Administrativa avdelningen ska strategiskt och operativt driva frågor inom sina ansvarsområden för att bidra till att uppfylla målen inom Stockholms stad och servicenämnden.

Administrativa avdelningen ska samordna, utveckla och höja kvaliteten och effektiviteten inom de administrativa processerna inom serviceförvaltningen.

Förväntat resultat

Kunderna ska uppleva att de får ett sakkunnigt och effektivt stöd som bidrar till att mål, beslut och policys genomförs och uppnås.

Kunderna ska uppleva att de får ett sakkunnigt och tillgängligt stöd i de vardagliga processerna.

Kunderna ska uppleva att deras verksamhet får ett professionellt stöd för att identifiera och utveckla förbättringsåtgärder.

Det förväntade resultatet följs upp genom den interna kundundersökning som genomförs årligen.

Arbetssätt

Administrativa avdelningen tar ansvar för omvärldsbevakning och kompetensutveckling inom respektive ansvarsområde. Avdelningen har ett samarbetsvilligt och kommunicerande förhållningssätt där det är en självklarhet att stödja serviceförvaltningens verksamheter.

Administrativa avdelningen delar med sig av sin kompetens och kunskap inom respektive

ansvarsområde. Avdelningen samarbetar internt för att bidra till helheten genom att samarbeta kring sakfrågor i mindre kluster för att ge varandra tillgång till stöd i de egna arbetsprocesserna samt att samla den sakkunskap som medarbetarna har för att bidra till förvaltningens mål och utveckling.

Vidare ansvarar avdelningen för ett övergripande utvecklingsarbete inom varje ansvarsområde. Arbetet inom ansvarsområdena har sin utgångspunkt i gällande regler, lagar, förordningar eller policys. I ansvarsområdet ingår det att vara behjälplig med råd och stöd till chefer och medarbetare på serviceförvaltningen. Framtagna förvaltningsinterna rutiner kommuniceras via förvaltningens samarbetsyta och informationstillfällen.

Det kan även utifrån ansvarsområdet vara aktuellt med att stödja förvaltningen med underlag genom utredningar, statistikuppgifter, ekonomiska sammanställningar och beräkningar och annat beslutsunderlag. Även andra administrativa uppgifter, som exempelvis att sammanställa statistik, administrera gemensamma utbildningsåtgärder, föra protokoll och minnesanteckningar, kan förekomma.

Ekonomi och controlling

Avdelningen ansvarar för serviceförvaltningens redovisning och är därmed också ansvarig för att utarbeta delårs- och årsbokslut. Vidare ansvarar avdelningen för sammanställning av förvaltningens budget, månads- och kvartalsrapporter till nämnd och stadsledningskontoret. Ansvaret omfattar även att ta fram interna rutiner inom ekonomiområdet, upprätthålla förvaltningens kodplan, dokumentation av lokal uppsättning av ekonomisystemet samt viss behörighetshandling i Agresso. Även att analysera och följa upp det ekonomiska utfallet för förvaltningen under året ingår i ansvaret.

Administrativa avdelningen har i uppdrag att ta fram och följa upp statistik, jämförelsetal, volymer och verksamhetsmått, där volymerna ligger till grund för förvaltningens debitering. Detta ska redovisas för nämnd och förvaltningsledning samt användas som grund för debitering och uppföljning. Avdelningen ska också i samråd med förvaltningsledningen och verksamhetsområdena utarbeta förslag på prismodeller, prislista, gränssnitt samt förändringar i serviceavtal. I uppdraget ingår också att genomföra en viss benchmarking för priser och volymer gentemot andra verksamheter samt att genomföra och följa upp en del av förvaltningens internkontroll.

HR-frågor och Bemötandearbete

Administrativa avdelningen ansvarar för övergripande arbetsgivarfrågor på serviceförvaltningen. Arbetsuppgifterna är breda och innebär bland annat att samordna lönerevisionen, introduktion för nyanställda, jämställdhets- och mångfaldsarbete, kompetensförsörjningsplanering samt stöd till förvaltningsledning och chefer i frågor kring rehabilitering, rekryteringsprocessen, samverkan, arbetsmiljö och förhandlingar. I HR-ansvaret ingår också uppdraget att utgöra kontakt gentemot företagshälsovården och att administrera stadens incidentrapporteringssystem, IA,

Vidare har avdelningen ett ansvar för att stödja förvaltningens arbete med att minska sjukfrånvaron. Utvecklingen av sjukfrånvaron följs noga och avdelningen deltar i diskussioner med förvaltningsledningen när det gäller analys av sjukfrånvaron och övriga personalfrågor.

Administrativa avdelningen ansvarar för förvaltningens arbete med bemötande. Utgångspunkterna för detta är utbildning och coaching. Avdelningen ska därmed erbjuda

utbildningar i bemötande för goda samtal som syftar till att effektivisera kommunikationen och samtalsprocessen mellan olika parter.

Avdelningen erbjuder coachning för medarbetarna i deras möte med kunden. Detta innebär exempelvis medlyssning med individuell återkoppling på telefonsamtal samt individuell återkoppling på kommunikation via e-post. Medarbetarna erbjuds även möjlighet till gruppcoachning. Avdelningen ska också löpande utvärdera och utveckla coachningen.

Inköps- och lokalfrågor

Administrativa avdelningen sköter huvuddelen av förvaltningens alla inköp. Vid behov genomförs direktupphandlingar.

Avdelningen ansvarar för lokalfrågor som exempelvis möblering och generell utformning av förvaltningens lokaler. I det ansvaret ingår att vara kontakt för fastighetsägare, förvaltare, entreprenörer och leverantörer. I ansvaret ingår också tecknande och förvaltning av avtal samt kontakter och arbetsledning av köksvärd och lokalvård.

Administrativa avdelningen ansvarar för förvaltningens internservice. Internservice bemannas med två vaktmästare. I uppdraget ingår post-och godshantering, påfyllning av kontorsmaterial, kaffemaskiner och andra vanligt förekommande vaktmästeriuppdrag. Beställning av förbruknings- och städmaterial. Ansvar och iordningställande av förråd och lagerutrymmen. Möblering och flyttar av möbler.

Avdelningen ansvarar för det systematiska brandskyddsarbetet, SBA, gällande dokumentation, uppföljning och kontroll.

IT /telefoni och systemförvaltning

Administrativa avdelningen ansvarar för förvaltningens övergripande IT- och telefonifrågor. Avdelningen utgör beställare i dessa frågor och är förvaltningens kontakt gentemot stadsledningskontoret och andra externa partners. Ett nära samarbete bedrivs också med olika aktörer inom staden i dessa frågor.

I uppdraget inom IT är arbetsuppgifterna breda och innefattar exempelvis att följa upp driftsleveranser, beställning av utrustning och behörigheter, uppgraderingar, administration av IT-system samt samordning av datorutbyten. Avdelningen ansvarar också för förvaltningens IT-säkerhetssamordning och utgör förvaltningens representant i stadens organisation för dessa frågor. Ansvar för systemförvaltning av förvaltningens tekniska plattform för återbruksprojektet Stocket.

Vidare har avdelningen ett ansvar för att säkerställa att telefonin inom förvaltningen fungerar. Arbetet omfattar exempelvis telefonisupport, beställning av abonnemang och telefoner, hantering av svarsgrupplösningar. Ansvaret inkluderar även framtagning av användarmanualer, utbildning, behörighetsregistrering och licensuppföljning.

Avdelningen ansvarar för systemförvaltning av serviceförvaltningens ärendehanteringssystem KCH. Inom ramen för detta innefattar arbetet exempelvis löpande förvaltningsarbete, kravhantering, utveckling, test och testledning. Ansvaret inkluderar även behörighetsregistrering, licensuppföljning, utarbetande av användarmanualer samt utbildning och support. Fokus under året kommer vara fortsatt arbete med förvaltningsorganisationen och hur KCH kan användas för verksamhetsutveckling.

Nämndadministration, registratur och arkiv

Administrativa avdelningen ansvarar för att serviceförvaltningen har ett väl fungerande diarium. Inom ramen för detta ska inkommande och utgående handlingar diarieföras och arkiveras samt att en bedömning ska ske om de är allmänna eller sekretessbelagda. Avdelningen ska också tillhandahålla utbildning, arbetsrutiner och lathundar i diarie- och arkivfrågor.

Avdelningen ansvarar också för all hantering av nämndhandlingar inom förvaltningen. Detta inkluderar planering och utskick inför och publicering efter nämndsammanträdena. Vidare hanterar också avdelningen förvaltningens arkiv vilket innebär ansvar för hanteringsanvisningar, klassificeringsstrukturer och bevarandeförteckning inom förvaltningen. Hanteringen av förvaltningens officiellt inkommande post och e-post sköts också av administrativa avdelningen vars ansvar främst är att registrera och fördela dessa.

Projekt Stocket Återbruk

Avdelningen fortsätter leda det stadsövergripande projektet Stocket Återbruk under första halvåret 2019

Projektet har sedan projektstarten i maj 2017 visat på goda resultat inom cirkulär ekonomi vilket omfattar hållbar ekonomi, miljömässig hållbarhet och social hållbarhet. Avdelningens mål är att förbättra resultaten ytterligare under våren. Via Stocket-webben annonseras tusentals överblivna möbler och inventarier ut som inte behövs inom en verksamhet för att sedan bokas av en annan verksamhet inom stadens organisation. Avdelningen ansvarar för projektledning, systemförvaltning, webb, support för användare, marknadsföring, rapportering m.m. Projektet är bemannat med en projektledare under våren. Därutöver bidrar arbetsmarknadsförvaltningen, Stockholm Vatten och Avfall, miljöförvaltningen fastighetskontoret och stadsdelsförvaltningar med resurser.

Projektet ska under våren utvärderas i en slutrapport och överlämnas för beslut om en eventuell permanent verksamhet. Projekt Stocket återbruk har effektmål att minska stadens utgifter för inköp av nya möbler och genom det bidra till flera miljömål. Avdelningen ska beräkna stadens minskade utgifter för inköp av nya möbler (mnkr) i och med att möbler återbrukas i större utsträckning. Miljömål som ska redovisas är ökat återbruk (antal förmedlade möbler m.m, utebliven uppkomst av avfall (ton) och uteblivna utsläpp av växthusgaser (ton CO₂eg, koldioxidekvivalenter).

KF:s inriktningsmål:

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort

Nämndmål:

Förvaltningsövergripande samordning skapar möjligheter för att kunna erbjuda praktikplatser, Stockholmsjobb och feriejobb som är meningsfulla.

Förväntat resultat

Praktikplatser, Stockholmsjobb och feriejobb som är meningsfulla skapar ett första steg in på arbetsmarknaden och väcker samtidigt intresse för staden som arbetsgivare. Med förvaltningsövergripande samordning finns möjligheter att kunna erbjuda fler kvalitativa arbetsuppgifter, skapa viktiga meriter, kontakter och motivation. Samordningen ger en helhetsbild av de arbetsuppgifter som olika verksamhetsområden kan erbjuda och möjliggör för skräddarsydda lösningar.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Administrativa avdelningen tar i samråd med verksamhetsområdena fram en strategi för samordning av feriejobb inom förvaltningen.	2019-01-01	2019-06-30
Administrativa avdelningen tar i samråd med verksamhetsområdena fram en strategi för samordning av genomtänkta erbjudanden som kan erbjudas för Stockholmsjobb.	2019-01-01	2019-06-30
Administrativa avdelningen tar i samråd med verksamhetsområdena fram en strategi för samordning av praktikplatser inom förvaltningen.	2019-01-01	2019-06-30

Enhetsmål:

Att serviceförvaltningen erbjuder feriearbeten, stockholmsjobb samt praktikplatser med god kvalitet

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
I samarbete med verksamhetsområdena ta fram en strategi. Etablera samarbete med jobbtorg stockholm.	2019-01-31	2019-06-30

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i

Nämndmål:

Verksamheten fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.

Förväntat resultat

Nämndens aktiva arbetsmiljöarbete och säkerhetsarbete skapar säkra och trygga arbetsmiljöer för medarbetarna. Nämndens kunder och brukare ska känna tillit till att verksamheten

fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser och att information behandlas säkert enligt gällande lagar och riktlinjer.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
En kontinuitetsplan tas fram för förvaltningen.	2019-01-01	2019-06-30
Förvaltningen ska säkerställa och fördjupa medarbetarnas kunskap om GDPR, informationssäkerhet samt hantering av allmänna handlingar.	2019-01-01	2019-12-31
Förvaltningens arbetsmiljöarbete utförs i enlighet med fastlagda rutiner.	2019-01-01	2019-12-31
Nyckelpersoner på förvaltningen utbildas i informationssäkerhet och dataskydd.	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Att avdelningen har en hög informationssäkerhet

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förbättra rutiner för behörighetshantering av IT tjänster	2019-01-31	2019-12-31
Förtydliga organisationen kring informationssäkerhet inom förvaltningen	2019-01-31	2019-12-31
Vidareutveckla processen för bank ID för Callguide	2019-01-31	2019-12-31
Åtgärder efter informationssäkerhetsklassningar i KCH och Callguide	2019-01-31	2019-12-31

Enhetsmål:

Att serviceförvaltningen erbjuder en trygg och säker arbetsplats

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utveckla rutinerna för det systematiska brandskyddsarbetet	2019-01-31	2019-12-31

KF:s inriktningsmål:

2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

Nämndmål:

Med god planering skapas förutsättningar för resurseffektiva kretslopp som gynnar miljön.

Förväntat resultat

För att lyckas med en ökad resurshushållning måste det vara lätt att göra rätt för förvaltningens medarbetare. Systemen för avfallshantering och återbruk ska vara lättillgängliga och uppfattas som effektiva.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
För att minska nyttjandet av plastprodukter tas plastmuggar bort från vattencisternerna och antalet papperskorgar minskas	2019-01-01	2019-12-31
Förvaltningen ska i samarbete med fastighetsägaren utreda möjligheterna att sortera matavfall	2019-01-01	2019-06-30

Enhetsmål:

Att nyttjandet av projekt Stocket fortsätter att öka inom staden under projektiden.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Fortsätta marknadsföra återbrukstjänsten Stocket till förvaltningar och bolag för att öka återbruk av möbler mm och för att tjänsten ska nyttjas av fler förvaltningar och bolag.	2019-01-01	2019-06-30

Enhetsmål:

Att presentera en slutrapport över projekt Stocket.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Ta fram en slutrapport för projekt Stocket där effektmålet att minska stadens utgifter för inköp av möbler mm redovisas	2019-01-31	2019-03-31

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
Administrativa avdelningen ska göra en översyn av manuell debiteringsprocess i syfte att skapa enhetlighet och förenkling samt öka andelen automatiska och digitala uppföljningsprocesser.	2019-01-01	2019-06-30

Enhetsmål:

Administrativa avdelningen tillhandahåller väl fungerande stödtjänster

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomföra en intern kundundersökning inom serviceförvaltningen	2019-01-31	2019-12-31
Genomföra införandet av Gemensam IT 2.0	2019-01-31	2019-12-31
Införa nytt ärendehanteringssystem, E-doc och kompetensutveckla inom organisationen	2019-01-31	2019-12-31
Utreda möjlighet att mäta svarstid vid mejlhanteringen i KCH	2019-01-31	2019-12-31

Enhetsmål:

Serviceförvaltningen har ett väl fungerande stöd till medarbetare i bemötandefrågor

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kravställa upphandling av bemötandebildning tillsammans med förvaltningens verksamheter.	2019-01-31	2019-05-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Nämndmål:

Nämnden är en attraktiv arbetsgivare som erbjuder en hälsofrämjande arbetsplats.

Förväntat resultat

Genom ett aktivt arbetsmiljöarbete med tydliga och gemensamma rutiner följs arbetsmiljö- och sjukfrånvaro upp för en minskad sjukfrånvaro. Gemensamma utbildningssatsningar skapar ökad kompetens och trivsel på arbetsplatsen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska höja kompetensen bland chefer att arbeta med tidiga signaler på ohälsa samt arbetsinriktad rehabilitering.	2019-01-01	2019-12-31
Förvaltningen ska ta fram och förtydliga förvaltningsgemensamma arbetsmiljörutiner med regelbundna undersökningar och uppföljning av arbetsmiljöarbetet	2019-01-01	2019-06-30
Förvaltningen ska utveckla det främjande och förebyggande arbetsmiljöarbetet.	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

På serviceförvaltningen finns ett väl fungerande systematiskt arbetsmiljöarbete

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Arbeta fram gemensamma mallar för medarbetarsamtal.	2019-01-31	2019-08-31
Skapa ett årshjul samt uppdatera rutiner kring de olika delarna i arbetsmiljöarbetet i enlighet med SAM.	2019-01-31	2019-12-31
Utveckla introduktionsrutiner för nya medarbetare i en webbaserad introduktion.	2019-01-31	2019-12-31
Vidareutveckla arbetet med sjukfrånvaro och rehabilitering med kompetensutveckling för chefer.	2019-01-31	2019-12-31
Vidareutveckla förvaltningens arbete med lönekriterier	2019-01-31	2019-05-31

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.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska ta fram en strategi som inkluderar en metod för business case för förvaltningens digitaliseringsarbete.	2019-01-01	2019-06-30

Enhetsmål:

Ta fram förslag för en ny teknisk plattform för Stocket återbruk

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
I samarbete med SLK och Tieto ta fram och presentera en effektiv digital administration för Stocket återbruk	2019-01-01	2019-03-31

Uppföljning av ekonomi

Resursanvändning

Budget 2019

Administrativa avdelningen ansvarar för förvaltnings budget och prognosprocess. Avdelningen får in budget och prognosvärden från samtliga verksamheter genom inmatningsmaller i Excel. Man har även månatliga möten med verksamheterna för att fånga upp samtliga budgetavvikelser. Avvikelsena sammanställs, godkänns av förvaltningschef och rapporteras in till Stadsledningskontoret.

År 2019 förväntas administrativa avdelningens personalkostnad uppgå till 10,9 Mnr. Avdelningen ansvarar även för och följer upp större delen av förvaltningens gemensammakostnader som t.ex. lokalkostnader, it och telefonikostnader m.m. Budget 2019 för dessa kostnader uppgår till 36,3 mnkr.

För att få en bättre kontroll och överblick av de gemensammakostnaderna har avdelningen 2019 förändrat dess styrning. Tidigare användes endast kostnadsställe 202 (Gemensamma kostnader Serviceförvaltningen) vilket försvårade avdelningens budgetuppföljning. År 2019 kommer även kostnadsställe 203 (Lokaler och inventarier) och 204 (IT och Telefoni) att användas. För att förenkla budgetföljsamheten ytterligare har avdelningen ökat detaljeringen av kostnadslag i budget och i redovisningen.