



SERVICEFÖRVALTNINGEN
VERKSAMHETSOMRÅDE EKONOMIADMINISTRATION

Verksamhetschef: Anna-Karin Sandén

Enhetschefer:	Jenny Holm	enhet 1
	Tülin Ulug	enhet 2
	Gunilla Danielsson	enhet 3
	Christina Jerlin	enhet 4

Verksamhetsplan och budget 2010

Verksamhetsområde ekonomi

Verksamhetsbeskrivning

Verksamhetsidé och vision

På uppdrag av stadens förvaltningar utför vi ekonomiadministrativa tjänster. Vi arbetar för att effektivisera stadens ekonomiadministrativa processer i syfte att minska kostnader och höja kvaliteten. Vi har kompetenta och professionella medarbetare som arbetar med kunden i fokus. Genom att tillämpa gemensamma arbetssätt och rutiner ger vi våra kunder service med hög kvalitet enligt gällande serviceavtal och processgränssnitt.

Vi vill bli kundernas förstahandsval!

Ansvarsområde och omfattning

Våra tjänster är; kundreskontra, leverantörsreskontra, kassa/bank och systemförvaltning. Vi erbjuder också tjänsterna tid & projekt, anläggning samt redovisning till rapportering inklusive bokslut samt tilläggstjänsterna avstämning av balanskonton, avstämning av interna mellanhavanden/motpartsavstämning, lokal fakturering med bilagor, bokföringsorder/interndebitering samt information om och utbildning i Agresso självservice och WebInfo.

Våra kunder är stadens förvaltningar, 31 stycken, varav 14 är stadsdelsförvaltningar. Serviceavtal skrivs med varje förvaltning för ett år i taget. Överenskommelse om tilläggstjänster kan också ske under verksamhetsåret.

Verksamhetsområdet ansvarar också för

- stadskassan som hanterar stadens in- och utbetalningar
- administration kring stadens tjänstefordon, kronofogdeärenden och oidentifierad post till Stockholms stad
- avstämning av stadens kostnader för personlig assistans enligt LASS (lag om assistansersättning)
- viss löpande systemförvaltning av ekonomisystemet Agresso.
- viss övergripande systemförvaltning inklusive rapportkonstruktion av Lednings Informations System-LIS, stadens beslutsstödssystem.

Systemförvaltning av LIS och Business Objects XI som genomförs på Serviceförvaltningen inkluderar bl a användarsupport, behörighetsadministration (för LIS-ansvariga på förvaltningarna), statistikframtagning samt ordinarie aktiviteter i förvaltningsprocessen, såsom beställning och uppföljning av leveranser m m.

Budget, volymer

Verksamheten är intäktsfinansierad genom försäljning av ekonomiadministrativa tjänster till stadsdels- och fackförvaltningar. Budgetomslutningen är ca 53,9 mnkr

varav 11,3 mnkr avser ekonomiadministrationens del av lokalkostnader, nämnd, administration, IT och löpande förbrukning.

Kostnadsramen för 2010 uppgår till 42,6 mnkr och avser personalkostnader samt kostnader för kompetensutveckling, personalbefrämjande insatser mm.

Antalet leverantörsfakturer att hantera 2010 beräknas till ca 1 020 000, en minskning med ca 1,5% jämfört med 2009. Antalet kundfakturer beräknas till 1 450 000, oförändrad volym jämfört med 2009.

Priser 2010

	Per transaktion och månad
Transaktion, kundreskontra via försystem	9 kr
Transaktion, kundreskontra manuella	30 kr
Transaktion, kundreskontra manuell med bilaga	45 kr
Transaktion, leverantörsreskontra elektroniska	19 kr
Transaktion, leverantörsreskontra manuella	40 kr
Hantering av Påminnelse	40 kr
	Tilläggstjänster
Kostnad per timme, redovisningsek, systemförv	400 kr
Kostnad per timme, ekonomiadministratör	360 kr

Organisation

Inom verksamhetsområdet är 95 personer anställda, motvarande 91,6 ÅA. Av dessa är 6 personer visstidsanställda, sk AVA (jan 2010).

Hos oss arbetar ekonomiadministratörer, redovisningsekonomer, systemförvaltare och controller. Verksamheten organiseras i fyra enheter som leds av de fyra enhetscheferna som tillsammans med verksamhetschefen bildar en ledningsgrupp. Verksamhetschefen ingår i förvaltningsledningen.

Varje enhetschef är ansvarig för minst en av verksamhetsområdets tjänster. Ansvaret innebär att leda en processgrupp för att förbättra och utveckla de gemensamma ekonomiadministrativa processerna inom staden, våra enhetliga arbetssätt och rutiner. I processgrupperna finns medarbetare från alla enheter representerade.

Verksamhetsområdets informationsgrupp arbetar med informationsmaterial och informationen på intranätet. Blankettgruppen ansvarar för att underhålla och utveckla stadens gemensamma ekonomiblanketter.

Kommunfullmäktiges mål

De av fullmäktige beslutade inriktningsmål för 2010 som är styrande för ekonomiadministrationen är ”Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras” samt ”Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva”.

Inom dessa inriktningsmål har fullmäktige antagit mål för verksamhetsområdet. Av dessa är ”staden ska vara en attraktiv arbetsgivare” och ”effektivitet och fokus på kärnverksamheterna”, de som är mest styrande för vårt arbete.

Uppföljning och utvärdering av effektivitet och ekonomi för de tjänster som är överförda till servicenämnden görs av stadsledningskontoret i samarbete med serviceförvaltningen. Uppföljningen omfattar servicenivåer, kundnöjdhet, uppföljning av indikatorer, processeffektivitet och kostnadsminskningar.

Nämndens mål för verksamhetsområdet
Effektivisera stadens ekonomiadministration

Nämndens mål för verksamhetsområdet följs upp på olika sätt, bl a genom indikatorer.

<i>Kommunfullmäktiges Indikatorer 2010</i>	<i>Nämndens årsmål</i>
Antal leverantörsfakturer per handläggare i genomsnitt per månad:	2 500
Antal kundfakturer per handläggare i genomsnitt per månad:	4 300
Andel nöjda uppdragsgivare/kunder	90 %

Målen ska uppnås genom att

- Arbeta kundorienterat
- Utveckla de ekonomiadministrativa processerna
- Tillämpa enhetliga arbetssätt och rutiner
- Lära av andra och varandra, utveckla kompetensen
- Jämföra oss med andra kommuner och organisationer

Uppföljning samtliga åtaganden

Våra åtaganden beskrivs utifrån fem delmål. Dessa är; produktivitet, god tillgänglighet, bra bemötande, tydlig information och rätt service. Åtaganden följs upp i den årliga kundenkäten som riktar sig till stadens chefer och redovisningsansvariga. Det finns ett önskemål från verksamhetsområdet att om det är möjligt utöka målgruppen till att omfatta vissa handläggare och assistenter dvs de personer som är godkännare samt nyttjar stadens ekonomiblanketter som ska användas som underlag för våra uppdrag. Systematisk synpunkts- och

klagomålshantering ger viktig information för förbättring och utveckling. Regelbunden dialog med alla förvaltningar och att dokumentera händelser och information i kundloggen ger underlag för ett lösningsfokuserat arbetssätt.

Enhetsspecifika åtaganden

Produktivitet

- **Vi åtar oss att hantera i genomsnitt 4 300 kundfakturor respektive 2 500 leverantörsfakturor per ekonomiadministratör och månad**

Arbetssätt

Genom att tillämpa enhetliga arbetssätt och utarbetade rutiner som följer aktuella processkartor och gränssnitt säkerställs att vi fullföljer våra uppdrag. Vi ska arbeta för att på bästa sätt utnyttja de möjligheter till effektiva ekonomiadministrativa lösningar som ekonomisystemet Agresso ger. Genom differentierad prissättning ges kunderna incitament till exempelvis ökad elektronisk hantering.

Uppföljning

Avstämning av volymer och bemanning/antal årsarbetare per process, görs varje månad. Resultatet anmäls till servicenämnden i samband med månadsrapporten. Statistik tas fram för verksamhetsområdet och presenteras på enheternas arbetsplatsträffar. Uppföljning görs av antalet elektroniska och manuella fakturor/transaktioner och antalet påminnelser per förvaltning.

Bemanningen ska vara anpassad till aktuella volymer. Medarbetarnas kompetens följs upp och upprätthålls genom utbildningsinsatser, både interna och vid behov externa.

Indikatorer 2010;

- Antal kundfakturor per handläggare/årsarbetare
- Antal leverantörsfakturor per handläggare/årsarbetare

God tillgänglighet

- **Vi åtar oss att vara nåbara på våra grupptelefonnummer under våra öppettider enligt gällande serviceavtal. E-post ska öppnas och besvaras snarast möjligt.**
- **Vi åtar oss att på intranätet tillhandahålla aktuell information om kontaktvägar och aktuella blanketter. Det ska vara lätt att hitta rätt**

grupptelefonnummer och e-postadress till de gemensamma e-brevlådorna.

Arbetsätt

Genom att använda grupptelefonnummer och gemensamma e-postlådor garanterar vi en hög grad av tillgänglighet. Vi informerar om och hänvisar kunderna till dessa.

De fyra enheterna har var sitt grupptelefonnummer som är det telefonnummer som ska användas av våra kunder. Alla medarbetare ska veta hur telefonin hanteras. Under våra öppettider enligt gällande serviceavtal ska vi vara inkopplade på grupptelefonnumret så att telefonsamtal alltid blir besvarade. Om en hel enhet är upptagen av möte eller på planeringsdag överlämnas ansvaret att svara och ta emot meddelanden till någon av de andra enheterna. Kontaktperson på berörda förvaltningar informeras.

Under frånvaro ska telefonerna inte vara kopplade till grupptelefonnumret, men hänvisade. Vi lyssnar av röstbrevlådan och ringer upp så snart det är möjligt. Rutiner och instruktioner/lathund för telefonin ska finnas på intranätet.

För varje kund/ansluten förvaltning finns en e-postlåda dit kunderna skickar underlag och uppdrag. E-posten öppnas snarast möjligt under dagen och hanteras enligt särskild rutin. Kunden ska få återkoppling på att uppdraget tagits emot och behandlas.

Vid frånvaro lägger vi in en regel/svarsmeddelande och ger kollega fullmakt till den personliga e-postlådan

Aktuell kontaktinformation ska alltid finnas på intranätet så att kunderna har lätt att hitta oss. Vi informerar och ger kunderna vägledning.

Uppföljning

Telefonin följs upp genom att enhetscheferna tar fram statistik via växeln. Statistiken går att följa på totalnivå, gruppnummer och enskilda anknytningar. Av statistiken framgår bl a antalet samtal, svarsfrekvens, väntetider och när belastningen är som störst. Statistiken presenteras regelbundet på enhetsmöten och ska dokumenteras i minnesanteckningar.

E-posthanteringen följs upp genom stickprov då granskning görs av ankomst, öppning och svarstid.

Vid möten med kunden frågar vi hur det dagliga samarbetet flyter. I kundloggen antecknas löpande information och viktiga händelser. Mätning av hur kunden

upplever vår tillgänglighet sker i den årliga kundenkäten. Inkomna synpunkter och klagomål ger viktig information och underlag för förbättringsarbete.

Bra bemötande

- **Vi åtar oss att ha ett bra bemötande i alla kundkontakter, vänligt, respektfullt och korrekt. Vi ska vara professionella och ha ett lösningsinriktat arbetssätt.**
- **Vi bemöter våra kollegor så som vi själva vill bli bemötta. Vi är varandras arbetsmiljö.**

Arbetssätt

Alla våra kunder ska uppleva att de får ett bra bemötande när de är i kontakt med oss. Det gäller i telefon, vid kundmöten och när vi skickar och svarar på e-post och annan skriftlig kommunikation.

Standardbrev och gemensamma mallar ska användas i kommunikationen för att underlätta och ge bra service. Vi skriver alltid varför underlag skickas tillbaka till kund och anger alltid avsändare samt grupptelefonnummer.

Vårt förhållningssätt ska vara professionellt och vi ska ha en gemensam syn på vad god serviceattityd är. Genom bl a workshops på tema bemötande och kommunikation ska vi utifrån vardagliga situationer öka vår kompetens för att känna oss säkra i vår roll som professionella ekonomiadministratörer.

Vi lyssnar på kunden och ställer frågor för att få en klar bild av vad samtalet gäller och undvika missförstånd. När jag själv inte kan svara direkt eller lösa problemet, noterar jag alla nödvändiga uppgifter och ber att få återkomma.

Vi tar ansvar för att kunden ska få service och hjälp så fort som möjligt. Vi hänvisar inte vidare eller säger till kunden att återkomma eller ringa någon annan mer än i undantagsfall. Återkoppling till kunden ska ske snarast möjligt.

Vi ger varandra feedback och för en konstruktiv dialog om vad som kan utvecklas. Vi bemöter våra kollegor inom serviceförvaltningen på ett trevligt sätt och påminner varandra om förvaltningens trivselregler och gemensamma värdegrund.

Uppföljning

Vid kundmöten är vi lyhörda för signaler om hur vårt bemötande upplevs. I den årliga kundenkäten följs bemötandet upp. Klagomål och synpunkter tas löpande

upp på enhetsmöten och ger värdefull information. Klagomålen sammanställs per enhet och process i samband med tertialrapportering.
Dialog i medarbetarsamtal.

Tydlig information

- **Vi åtar oss att ge våra kunder tydlig och lättillgänglig information om våra tjänster, kontaktvägar och blanketter. Det ska vara lätt att förstå vem som gör vad, och när.**
- **Vi åtar oss att i god tid informera om nyheter och förändringar**

Arbetssätt

Vår främsta informationsväg är intranätet. Verksamhetsområdets informationsgrupp består av fyra redaktörer, controller och samtliga chefer. Informationsgruppen ansvarar för att uppdatera information och löpande lägga ut aktuell information, nyheter och uppmärksamma förändringar. Alla medarbetare har ansvar för att bidra med idéer eller material till serviceförvaltningens nyhetsblad.

På intranätet ska det alltid finnas aktuell kontaktinformation, information om samtliga tjänster, gränssnittet och gällande serviceavtal. Vi vägleder våra kunder och intressenter att hitta rätt. En ”lathund” till intranätet kommer att utarbetas.

Samtliga ekonomiblanketter finns på intranätet. Blankettgruppen består av våra systemförvaltare och har i uppdrag att utveckla och förbättra de blanketter och underlag som är nödvändiga för att vi ska kunna fullgöra våra uppdrag. Blanketterna ska vara ett bra verktyg för alla kunder, vilket bör leda till en effektiv process för alla parter. Anvisning till blanketterna ska tas fram. På intranätet finns kontaktuppgifter till blankettgruppen.

Frågor och svar på intranätet ska vara uppdaterat för att hjälpa våra kunder att på ett enkelt sätt få svar på de vanligaste frågorna.

För att marknadsföra oss själva och öka kunskapen hos våra kunder planeras olika informationsinsatser och möten/öppet hus/workshops för kundernas handläggare och assistenter. Ett introduktionsmaterial för nyanställda ska tas fram.

Uppföljning

Regelbunden dialog och möten med kunderna. Kundloggen. Den årliga kundenkäten, synpunkter och klagomål.

Mätning av antal felaktiga underlag och antal telefonsamtal.

Rätt service

- **Vi åtar oss att enligt gällande serviceavtal och gränssnitt utföra våra uppdrag på ett korrekt sätt**
- **Vi åtar oss att hålla överenskomna ledtider.**
- **Vi åtar oss att inom vårt kompetensområde svara på kundens frågor. Om vi inte kan svara ska vi på bästa sätt hjälpa kunden genom vägledning.**

Arbetsätt

Alla medarbetare ska känna till gällande gränssnitt och veta vad som ska göras, hur uppdragen ska utföras och vem som gör vad. Serviceavtal och aktuella tilläggsöverenskommelser ska vara kända av berörda medarbetare. Var och en har eget ansvar för att känna till och följa gällande rutiner.

Genom ett standardiserat arbetsätt som ska tillämpas av alla medarbetare ger vi alla kunder rätt och lika service. Processbeskrivningar och rutiner finns på intranätet.

För varje ekonomiadministrativ process finns en processgrupp/tvärgrupp med representanter från alla fyra enheterna. Enhetschef är processansvarig och leder arbetet med standardisering. Deltagare i processgrupp ansvarar för att på enhetsmöten informera och delge sina kollegor nyheter i arbetsätt, rutiner osv. Ansvaret innebär också att föra fram förslag på förändringar inom processen som processgruppen kan jobba vidare med och att t ex ta fram konsekvensanalyser.

Regelbundna processmöten och processgenomgångar är viktigt för att alla medarbetare ska vara uppdaterade och känna till förändringar.

Att vi får fullständiga och tydliga underlag från våra kunder är en förutsättning för att vi ska kunna utföra våra uppdrag inom överenskommen ledtid. När vi får bristfälliga underlag och måste skicka tillbaka dessa skriver vi alltid vad som saknas eller är fel på den blankett som ska användas vid kontakt med kunden. Vi vägleder kunden och arbetar för långsiktiga lösningar och en högre kvalitet i de tjänster vi utför.

För de tjänster/processer vi utför finns ett antal kontrollaktiviteter som ska genomföras. Alla medarbetare ansvarar för att dessa genomförs så att kunden kan känna sig trygg och att risken för dubbelarbete minskar.

Vi ska ta ansvar för de fel som vi själva orsakar och ser över arbetssätt och rutiner för att förebygga att fel uppstår. Alla ansvarar för att löpande dokumentera viktiga händelser och viktig information i kundloggen.

Vårt mål är att bredda kompetensen så att fler medarbetare ska kunna svara på frågor och arbeta i mer än en ekonomiadministrativ process. Målet är också att vid behov hjälpa andra enheter med olika förvaltningar. Detta kommer att minska sårbarheten och ge en hög servicegrad.

Uppföljning

Interna kontrollaktiviteter, stickprov. Uppföljning av egna fel. Dokumentation i kundloggen. Kontinuerlig dialog och regelbundna kundmöten. Uppföljning av serviceavtal. Inkomna synpunkter och klagomål. Den årliga kundenkäten

Resursanvändning

Kompetensutveckling

Verksamhetsområdets ledningsgrupp ansvarar för att medarbetarna har den kompetens som krävs utifrån serviceavtal och tilläggsöverenskommelser.

Medarbetare ska få möjlighet att delta i Agressoutbildningar och vid behov t ex utbildning i Excel. Interna kompetenshöjande aktiviteter kommer att anordnas. Exempelvis genomgång av intranätet, gränssnitt och ledtider, processer, rutiner och serviceavtal.

IT

Vi förbereder oss på de förändringar som kommer att ske under 2010 då vi går över till Windows 7 samt e-posthantering via Outlook.

På intranätet finns en utbildningsportal där vi kan nyttja e-learning i de nya systemen/programmen. Den interaktiva tjänsten utförs i Windows 7 miljö och omfattar bland annat Office-programmen, Outlook samt Windows 7.

Verksamhetens system

Alla medarbetare använder stadens gemensamma ekonomisystem Agresso för de ekonomiadministrativa uppgifterna enligt serviceavtalen med stadens förvaltningar, våra kunder. Vi samverkar med leverantören Tieto som också svarar för handhavandestöd i Agresso för våra kunder och Stadsledningskontoret avseende utveckling av ekonomisystemet. LISA-självservice används för inrapportering av frånvaro, gjorda utlägg m.m.

Verksamheten använder också externa system för informationstjänster som Infotorg, SergelOnLine för administration av kravverksamhet, Girovision för utbetalningar mm.

För uppföljning av verksamhet, personal och ekonomi används LIS, LISA/LISA-självservice och Agresso WebInfo.

Systemförvaltning av LIS och Business Objects XI som genomförs på Serviceförvaltningen inkluderar bl a användarsupport, behörighetsadministration (för LIS-ansvariga på förvaltningarna), statistikframtagning samt ordinarie aktiviteter i förvaltningsprocessen, såsom beställning och uppföljning av leveranser m m.

Information och kommunikation

Intranätet är verksamhetsområdets främsta möjlighet att sprida information till kunder och medarbetare. Serviceförvaltningens nyhetsbrev är en viktig informationskanal.

Informationsgruppen består av ledningsgruppen för verksamhetsområdet, en redaktör för intranätet från varje enhet samt controller för verksamhetsområdet. Informationsgruppens möten sker ungefär varannan månad. Informationsgruppen kommer att lämna underlag till förvaltningens redaktör för serviceförvaltningens nyhetsbrev som beräknas komma ut ca 10 gånger under 2010.

Informationsgruppen ansvarar för uppdatering av informationen på intranätet. Prioriterade aktiviteter är att i god tid informera om förändringar och förtydliga information om vad som ingår i våra tjänster. Frågor och svar som finns på intranätet kommer att uppdateras. Redaktörerna ansvarar för att publicera informationen. Kalendern på intranätet kommer att användas för planering av möten

Interna möten, samverkan

Enhetsmöten genomförs en gång per vecka, onsdagar. Av dessa ska tio möten per år vara APT, arbetsplatsträff. Minnesanteckningar skrivs och finns på intranätet.

Ledningsgruppen träffas en gång per vecka, tisdagar. Minnesanteckningar skrivs och finns på intranätet.

Verksamhetsområdesmöten hålls fyra gånger per år. Då samlas alla medarbetare för gemensam information, diskussion eller aktivitet. Det första mötet 2010 genomförs 28 januari. Material som presenteras finns också på intranätet.

Samverkansgrupp med de fackliga organisationerna genomförs fyra gånger per år. Samtliga chefer deltar. Verksamhetschef deltar i förvaltningsgruppen.

Kundmöten, externa mötesforum

Regelbundna kundmöten genomförs med varje kund. På kundmöten ska vi följa upp att och hur den information vi lämnat har tagits emot i kundens organisation. Kundnöjdheten avseende informationsinsatserna följs upp i kundenkäten.

EA-möten är forum för information om redovisningsfrågor, anvisningar och rapportering. Deltagare är SLK, serviceförvaltningen och redovisningsansvariga vid förvaltningarna. Möten hålls inför bokslut och tertialrapportering.

Vid dessa tillfällen informeras t.ex. om våra tider då underlag ska vara oss tillhanda för att uppdraget ska bokföras på rätt räkenskapsår.

Mötesforum ekonomifrågor

Samverkansforum Process är forum för kontinuerlig uppföljning av stadens ekonomiprocesser och strategiska utvecklingsbehov. Verksamhetschefen träffar regelbundet processägaren SLK och deltar på stadens ekonomichefsmöten.

Samverkan redovisningsfrågor är forum för operativ avstämning av löpande redovisningsfrågor, anvisningar samt planering av rapportering. Deltagare är enhetschef och representant från serviceförvaltningen samt finansavdelningen inom SLK

Leveransmöten ekonomisystem är forum för operativ avstämning av förvaltningsåtgärder och utveckling inom respektive modul i Agresso. Deltagare är Tieto, Sergel, finansavdelningen inom SLK och serviceförvaltningen.

Bemanning

Verksamhetsområdet har 91,6 årsarbetare inför 2010. Bemanningen kommer att anpassas till aktuella volymer, efterfrågan på tilläggstjänster/frivilliga köp samt till effekterna av vidareutveckling av ekonomiprocesserna inklusive systemförändringar. Det är i dagsläget svårt att bedöma vilket antal helårsanställningar som är det optimala, då de sista förvaltningarna anslöts så sent som i november 2009. Förvaltningen avser att inledningsvis klara bemanningen med hjälp av en del tillfälliga förstärkningar, så kallade AVA-anställningar, för att minimera risken för att ha en överkapacitet.

Arbetsmiljö

Vi ska arbeta för att bibehålla och utveckla en god arbetsmiljö och följer den antagna planen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Medarbetarna ska ges möjlighet till kompetensutveckling samt till delaktighet i att planera, följa upp och utveckla verksamhet och tjänsterna. Arbetsmiljöfrågorna ska hållas aktuella och diskuteras på arbetsplatsträffar och alla medarbetare ska känna till de gällande dokumenten och planerna inom området. Vi tar regelbundet upp förvaltningens

trivselregler och påminner varandra om vikten av att tänka på ljudnivå, att inte använda starka dofter osv.

Vi följer volymutveckling och bemanning genom indikatorer och ser över bemanningen för att få en jämn arbetsbelastning över hela verksamhetsområdet.

Medarbetarnas hälsa främjas bland annat med stöd av utbildade hälsocoacher som verkar för motion, sunda vanor och en rökfri arbetsmiljö. I den mån arbetet tillåter erbjuds flexibla arbetsformer och arbetstider.

Alla anställda ska ha möjlighet att utnyttja en friskvårdstimme per vecka i den mån arbetet så tillåter.

Vi skapar en bra arbetsmiljö med fortlöpande kunskapsutveckling och tar tillvara varandras kunskaper.

Utveckling

Effektiviseringsuppdraget

Under 2010 kommer fortsatt standardisering av rutiner avseende ekonomiadministrationen att ske inom samtliga processer. Förslag till vilka rutiner som bör standardiseras tas fram i processgrupperna. Standardisering sker i samverkan med Stadsledningskontoret.

Standardisering påverkar våra kunder, förvaltningarna, och kan också påverka vad kunderna ser i systemet vid handhavande varför samverkan också sker med Tieto som svarar för handhavandestöd i Agresso för våra kunder.

För att följa utvecklingen och effekter av effektivisering kommer uppföljning att göras av antal felaktiga underlag från våra kunder, antal inlästa respektive manuella kundfakturor, antal transaktioner i leverantörsreskontran fördelat på elektroniska respektive manuella, påminnelser och inkassokrav för våra kunders obetalda leverantörsskulder.

Bokförd dröjsmålsränta för respektive kund kommer också att tas fram i uppföljningen. Antal oidentifierade inbetalningar kommer att följas upp samt antal underförskottskassor/tillfälliga förskott per kund.

Med anledning av ändring av Regler för ekonomisk förvaltning kommer under året förberedelse för uppföljning av våra kunders obetalda kundfakturor att ske. Den statistikrapport verksamhetsområdet använder kommer att behöva förändras.

Resultaten av uppföljningar presenteras för medarbetare, kunder och förvaltningsledning och anmäls till servicenämnden.

Verksamhetsområdets kvalitetsarbete

Våra kunders synpunkter och klagomål men även medarbetarnas synpunkter är viktiga för att förbättra och därigenom effektivisera vårt arbete. Rutin för klagomålshantering kommer att följas och uppföljning av klagomålen sker dels för varje kund och dels för respektive process.

Omvärldsbevakning innebär att vi följer förändringar av våra kunders verksamhet. Vi följer också förändringar i stadens regler för ekonomisk förvaltning eller andra principiella förändringar samt förändringar i ekonomisystem eller kringliggande system som påverkar ekonomisystemet.

Jämförelse av det som följs upp under året kommer att ske mot tidigare år under förutsättning att jämförbar data finns från tidigare år. Syftet med jämförelsen är att följa att effektivisering sker och genom detta att kundnöjdheten ökar.

Verksamhetsområdets handlingsplan som togs fram i samband med arbetsdagen den 25 augusti 2009 följs upp.

Övriga mål och planer

Stadens miljöprogram

Verksamhetsområdet bidrar i miljöfrågorna med pappersåtervinning, att släcka bordslampor och taklampor i samtals- och mötesrummen. Vi ser till att inte batteriladdare till mobiltelefoner i eluttag efter användning. Vi följer serviceförvaltningens rutiner för släckning av allmänbelysning mm.

Nämndens jämställdhets- och mångfaldsplan

Vi kommer att introducera och arbeta enligt serviceförvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.

Riskhantering och internkontroll

Följande områden är särskilt angelägna att följa upp via internkontroll under 2010.

Information/intern kommunikation.

Målsättningen är att verksamhetsområde ekonomiadministration ska sprida information via intranätet. Vi kommer att följa upp hur den interna kommunikationen tas emot inom organisationen genom förvaltningens gemensamma medarbetarenkät och genom intervjuer med chefer och medarbetare samt vid kundmöten. Dokumentation av processen för intern kommunikation kommer att ske inom verksamhetsområdet.

Telefonistatistik

Varje enhetschef ansvarar för att varje månad ta fram och på enhetsmöten redogöra för statistik på svarsfrekvens för besvarade/obesvarade samtal inom enheten. Minnesanteckningar förs vid enhetsmöten/APT och telefonistatistik är en obligatorisk punkt på enhetsmöte en gång per månad. Sammanställning av telefonistatistiken kommer att lämnas vid tertialrapportering och vid kundmöten.

Rutin för verksamhetsområdets medarbetare för att koppla in sig till de svarsgrupper/grupptelefonnummer ska tas fram och publiceras på intranätet.

Klagomål

Varje enhetschef ansvarar för att sammanställa inkomna klagomål och rapportera och diskutera klagomålen på enhetsmöten/APT en gång per månad. Sammanställningen ska dels kunna följas upp per kund men också per process och användas som underlag för prioritering vid det förbättringsarbete de olika processgrupperna arbetar med. Internkontroll kommer att ske genom att dokumentationen/enhetschefernas sammanställning granskas samt genom intervjuer med chefer och medarbetare.

Avtalsgranskning

Internkontrollen kommer att utföras genom en analys av hur avtal och gränssnitt är utformade samt hur de kommuniceras, uppfattas och används.

För att följa upp att träffade avtal följs kommer även intervjuer med enhetschefer och redovisningsekonomer samt systemförvaltare inom verksamhetsområdet att ske. Även vissa kunders kontaktpersoner kommer att intervjuas.

Ekonomiadministrativa processer

Granskningen kommer att omfatta bland annat risker gällande felaktiga kundfakturor, utbetalningar, bristande tillgänglighet, kundmissnöje med mera. Granskningen kommer att ske genom kontroll av genomförda kontroller samt uppföljning av kundmöten. Vidare ska följas upp att rutinbeskrivningar finns upprättade för identifierade risker.