



SERVICEFÖRVALTNINGEN
VERKSAMHETSOMRÅDE EKONOMIADMINISTRATION

Verksamhetschef: Anna-Karin Sandén
Telefonnummer: 508 11 300

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

Verksamhetsplan och budget 2011

Verksamhetsområde ekonomi

Verksamhetsbeskrivning

Serviceförvaltningens värdegrund

I serviceförvaltningen råder ett öppet klimat där vi visar varandra ömsesidig respekt och där alla tar ansvar för den goda arbetsmiljön.

Här finns ett stort engagemang samt en professionalism och ett ansvarstagande för våra uppdrag.

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. Våra priser ska vara konkurrenskraftiga.

Vi vill bli kundernas förstahandsval!

Ansvarsområde och omfattning

Verksamhetsområde ekonomiadministration utför tjänsterna kundreskontra, leverantörsreskontra, kassa/bank m.m. samt viss löpande systemförvaltning gällande ekonomisystemet Agresso. Dessa tjänster är obligatoriska att köpa för samtliga nämnder.

Vi erbjuder också tilläggstjänsterna anläggningsredovisning, tid och projekt, redovisning till rapportering inklusive bokslut, avstämning av balanskonton, avstämning av interna mellanhavanden, bokföringsorder/ interndebitering, samt inläsning av ingående balanser. Om förvaltningarna har önskemål utöver detta finns utrymme för diskussion för att hitta effektiva lösningar.

Våra kunder är stadens förvaltningar, 33 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
- avstämning av stadens kostnader för personlig assistans enligt LASS (lag om assistansersättning)
- viss löpande övergripande systemförvaltning av ekonomisystemet Agresso.

- 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 54,1 mnkr varav 11,3 mnkr avser ekonomiadministrationens del av lokalkostnader, nämnd, administration, IT och löpande förbrukning.

Våra kostnader för 2011 som avser personalkostnader, kostnader för kompetensutveckling, personalbefrämjande insatser m.m. beräknas uppgå till 42,8 mnkr.

Antalet leverantörsfakturer att hantera 2011 beräknas till ca 980 000, en minskning med ca 1,7 % jämfört med 2010. Antalet kundfakturer beräknas till 1 500 000, en ökning med ca 3,4 % jämfört med budget 2010.

Priser 2011

Obligatoriska tjänster	
<i>Kundreskontra</i>	
Per faktura, via försystem	9 kr
Per faktura, manuell med eller utan bilaga	55 kr
Per faktura, makulerad/delmakulerad	55 kr
Per faktura, återbetald till kund	55 kr
<i>Leverantörsreskontra</i>	
Per faktura, elektronisk	16 kr
Per faktura, manuell	50 kr
Hantering av påminnelse	60 kr
Hantering av inkassokrav	100 kr
Tilläggstjänster	
Kostnad per timme, redovisningsekonom, systemförvaltare	400 kr
Kostnad per timme, ekonomiadministratör	360 kr

Organisation

Inom verksamhetsområdet är 92 personer anställda, motsvarande ca 88 heltidstjänster på ett år, (årsarbetare), ÅA. Av dessa är 3 personer visstidsanställda, s.k. AVA (jan 2011). En person är studieledig och en tjänstledig för att pröva annat arbete.

Hos oss arbetar ekonomiadministratörer, redovisningsekonomer och systemförvaltare. 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. Arbetsgrupper finns också för ekonomiadministrationens gemensamma mallar, hantering av mappstruktur m.m.

KOMMUNFULLMÄKTIGES MÅL

De av fullmäktige beslutade inriktningsmål för 2011 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. Styrande för verksamhetsområde ekonomi är följande mål;
"Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten."

"Alla verksamheter som staden finansierar ska vara effektiva".

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

NÄMNDENS MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET

Serviceämnden ska effektivisera stadens ekonomiadministration

Målet 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

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

<i>Indikatorer 2011</i>	<i>Nämndens årsmål</i>
Antal leverantörsfakturer per handläggare i genomsnitt per månad:	3 000
Antal kundfakturer per handläggare i genomsnitt per månad:	4 300
Andel nöjda uppdragsgivare/kunder	90 %

Inriktning

Vad menar vi med effektiv ekonomiadministration? Vad ska uppnås?

Mervärde – för staden som helhet: lägre pris med kvalitet inom det ekonomiadministrativa området

Mervärde - för den enskilda kunden: hög tillgänglighet, bra bemötande, rätt service med kvalitet i utförda tjänster.

Vilka resultat ska uppnås?

- Standardisering av de ekonomiadministrativa processerna
- Volymer
- Kundnöjdhet
- Tillgänglighet
- Rätt service enligt gränssnittet, enligt gällande ledtider
- Kvalitet i utförda tjänster, säkra leveranser

Aktiviteter 2011

För att vi ska uppnå mål och åtaganden kommer ett antal aktiviteter att prioriteras under 2011.

Utbildning och kompetensutveckling;

- Grundläggande redovisning för ekonomiadministratörer
- Processgenomgångar, minst 2 processgenomgångar per process.
- Aktiviteter för att utveckla kommunikation och bemötande.

Öka kompetensen i att bättre kunna svara på frågor från kunder som inte rör den "egna" processen.

Synpunkts- och klagomålshantering, insats för att systemet ska användas i högre grad så att viktiga förbättringsområden blir synliga.

Riktade informationsinsatser, workshops, informationsmaterial med mera till strategiska målgrupper hos våra kunder till exempel controllers, intendenten och assistenter. Syftet är att öka kunskapen om gällande gränssnitt för att tydliggöra ansvarsområden så att ett mer effektivt resursutnyttjande nås.

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, redovisningsansvariga och skolintendenter. Det finns ett behov av att, om det är möjligt, utöka målgruppen till att omfatta vissa handläggare och assistenter dvs. de personer som är godkännare och/eller använder stadens ekonomiblanketter som ska användas som underlag för våra uppdrag.

Systematisk synpunkts- och klagomålshantering ger viktig information för förbättring och utveckling. Inkomna synpunkter och klagomål ska tas upp på alla enhetsmöten för diskussion och åtgärd. I samband med tertialrapporteringen görs en genomgång av hela verksamhetsområdet.

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

I samband med tertialrapporterna deltar alla medarbetare i uppföljningen av mål och åtaganden genom att på enhetsmöte tillsammans diskutera, bedöma uppfyllelsegraden och ge förslag på åtgärder. De fyra enheternas resultat sammanställs och diskuteras i ekonomiadministrationens ledningsgrupp som utifrån resultaten prioriterar åtgärder och utvecklingsinsatser.

På verksamhetsområdesmöten redovisas den samlade bilden, förbättringsområden och planerade åtgärder.

Enhetsspecifika åtaganden

Produktivitet

- **Vi åtar oss att hantera i genomsnitt 4 300 kundefakturor respektive 3 000 leverantörsfakturor per ekonomiadministratör och månad**

Arbetsätt

Genom att tillämpa enhetliga arbetsätt 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.

Genom att få korrekta underlag från våra kunder minskar vi antalet manuella moment som tar mycket tid för både oss och kunden. Tydliga användarvänliga blanketter, hjälp och vägledning samt tydlig information i samband med att vi returnerar felaktiga underlag ska ge bra förutsättningar för korrekta manuella underlag från kunderna. Målet är ”rätt från början”.

Att hjälpa varandra inom enheten men också mellan enheterna, är en förutsättning för att vi ska lyckas att klara volymerna som varierar kraftigt över året. Om de enhetliga arbetsbeskrivningarna följs underlättas detta. För de förvaltningar som har avvikande rutiner ska det finnas tydlig dokumentation i arbetsbeskrivningen.

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, antalet makuleringar, återbetalningar, betalningspåminnelser och inkassokrav från leverantörer per förvaltning.

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

I samband med tertialrapportering kommer medarbetarna tillfrågas om kännedom och tillämpning av framtagna arbetsbeskrivningar.

Resultat

Uppföljningen av volymer och bemanning under 2010 har resulterat i att indikatorn för kundfakturer inte ändras men att antalet leverantörsfakturer per årsarbetare höjs från 2 500 till 3 000. Orsaken till det ökade produktivetsmålet för leverantörsfakturer är framförallt att en allt större del av leverantörsfakturerna hanteras elektroniskt.

Inom kundreskontraprocessen ökar volymerna men även här går utvecklingen mot en större andel inlästa fakturer via olika försystem.

Resultatet från 2010 års kundenkät och de förbättringsområden som enheterna kommit fram till i samband med tertialuppföljningar, har använts för att prioritera insatser och utvecklingsområden 2011. Insatserna beskrivs nedan.

Utveckling och aktiviteter

Verksamhetens processgrupper har arbetat intensivt med att ta fram arbetsbeskrivningar och få fram bra interna rutiner. Under 2011 kommer arbetet att fokusera på att få det att fungera ännu bättre. Alla medarbetare måste känna till och tillämpa framtagna och beslutade arbetssätt. Vi måste vara konsekventa med att tillämpa det gränssnitt som är beslutat för att stadens ekonomiadministration som helhet ska bli mer effektiv.

Minst två processgenomgångar per process för hela verksamhetsområdet för att uppnå åtagandet kommer att ske under året. Vi kommer också att arbeta med information för att nå fler personer/målgrupper hos våra kunder.

Ett projekt angående stadens försystem kommer under år 2011 att startas och drivas av SLK vilket på sikt syftar till att ge en mer effektiv hantering. Utvecklingen mot större andel elektronisk hantering, införandet av Svefaktura och elektroniska blanketter bör leda till lägre andel felaktiga underlag och därmed ökad produktivitet.

God tillgänglighet

- **Vi åtar oss att vara nåbara på våra grupptelefonnummer under våra öppettider enligt gällande serviceavtal. Funktionsbrevlådornas 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 funktionsbrevlådorna.**

Arbetsätt

Genom att använda grupptelefonnummer och funktionsbrevlådor garanterar vi en hög grad av tillgänglighet. Vi informerar om och hänvisar kunderna till dessa. Det ska inte spela någon roll vem på enheten som svarar i telefon, kunden ska känna sig säker på att ärendet blir mottaget och åtgärdat.

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. I stället ska telefonerna vara hänvisade. Vi lyssnar av vår personliga röstbrevlåda och ringer upp så snart det är möjligt. Rutiner och instruktioner/lathund för telefonin finns på intranätet.

För varje kund/ansluten förvaltning finns en e-postlåda dit kunderna ska skicka underlag och uppdrag. E-posten ska öppnas snarast möjligt under dagen och hanteras enligt särskild rutin som kommer att färdigställas under årets första månader. 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 för att följa stadens regler.

Aktuell kontaktinformation ska alltid finnas på intranätet så att kunderna har lätt att hitta oss. Vi informerar och ger kunderna vägledning. Informationsgruppen ansvarar för att hålla intranätet uppdaterat och komplettera informationen.

Uppföljning

Telefonin följs upp genom att enhetscheferna tar fram statistik via systemet Ciceronen. Statistiken går att följa på totalnivå, gruppnummer och enskilda anknätningar. 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 att uppdrag är utförda inom gällande ledtider enligt serviceavtalet.

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.

Resultat

Kundenkäten 2010 visar att tillgängligheten via både telefon och e-post har förbättrats. Kunderna är också mer nöjda med blanketter och informationen på intranätet, men det är fortfarande många som tycker att det är svårt att hitta rätt på intranätet. Internpostgången upplevs som ett hinder och många saknar den personliga kontakten och närheten till ekonomiadministrationen. Internkontroll av tillgänglighet, telefonin har genomförts under 2010. Vissa brister i handhavandet av gruppnummer och systemet för telefonistatistik har konstaterats och påtalats för förvaltningsledningen.

Utveckling och aktiviteter

Telefonin är ett viktigt arbetsredskap och vi fortsätter med instruktion och vägledning för att nå ett bättre handhavande.

Genomgång av telefonihantering och statistik ska ske på enhetsmöte. Att ge återkoppling till kunderna i högre grad kommer att ge fler nöjda kunder.

Vi ska fortsätta med att utveckla och förbättra information och blanketter på intranätet. Utvecklingen av elektroniska blanketter pågår i ett projekt som leds av SLK.

Skriftlig rutin för enhetlig hantering av e-post ska tas fram.

Vi ska satsa på att ge mer tid till kunden genom att hitta tidstjuvarna t.ex. se över mötesfrekvens och mötesformer samt möjlighet att ytterligare förbättra rutinerna.

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.**

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 ska alltid skriftligen tydligt meddela varför underlag skickas tillbaka till kund och alltid ange avsändare samt grupptelefonnummer.

Vårt förhållningssätt ska vara professionellt och vi ska ha en gemensam syn på vad god serviceattityd är. Genom aktiviteter kring bemötande, service och

kommunikation ska vi öka vår kompetens för att känna oss säkra i rollen som professionella ekonomiadministratörer.

Vi tar ansvar för att kunden ska få service och hjälp så fort som möjligt. 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, ber om att få återkomma och löser frågan med kollega eller processansvarig enhetschef. Återkoppling till kunden ska ske snarast möjligt.

Synpunkter och klagomål vid kundkontakt ska registreras i förvaltningens mall för klagomål som finns på intranätet.

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

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 om inkomna synpunkter och klagomål sker dels på enhetsmöten och dels i medarbetarsamtal.

Resultat

Kundernas betyg på vårt bemötande har förbättrats från förra året och visar att 87 % (föregående år 82 %) är nöjda med kontakten och dialogen samt att vi tar oss tid med kunden och är serviceinriktade.

Vår egen bedömning i samband med tertialuppföljningarna visar på att det finns en viss osäkerhet då kunderna ställer frågor som inte rör den förvaltning eller process man i första hand jobbar med.

Utveckling och aktiviteter

Aktiviteter för att utveckla det professionella bemötandet och dialogen med kunden.

Öka kompetensen i att bättre kunna svara på frågor från kunder, dvs. frågor som inte rör den "egna" processen eller förvaltningen. Aktivitet för att uppnå ökad kompetens är de två processgenomgångar i storgrupp som kommer att ske under året samt löpande möten i mindre grupper inom respektive enhet. Arbetsrotation är ett annat exempel på aktivitet som ska införas under året för att bredda och öka kompetensen.

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**

Arbetsätt

Vår främsta informationsväg är intranätet. Verksamhetsområdets informationsgrupp består av fyra redaktörer och samtliga chefer. Informationsgruppen ansvarar för att uppdatera information och löpande lägga ut aktuell information, nyheter och uppmärksamma förändringar. Alla medarbetare kan 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 ska vägleda våra kunder och intressenter att hitta rätt. En ”lathund” till intranätet kommer att utarbetas.

Samtliga ekonomiblancketter 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.

Respektive processgrupp ansvarar för att ta upp frågor och svar för publicering på intranätet för att genom information hjälpa våra kunder att på ett enkelt sätt få svar på de vanligaste frågorna och för att minska de vanligaste felen i inskickade underlag till oss.

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

Uppföljning

Regelbunden dialog och möten med kunderna som dokumenteras i den s.k. kundloggen. Den årliga kundenkäten och inkomna synpunkter och klagomål ger underlag för förbättring.

Resultat

Kundenkäten visar att arbetet med att förbättra vår information och blanketterna på intranätet har gett resultat, fler är mycket nöjda, men resultatet visar också att det är många kunder som inte använder intranätet som informationskälla.

Vi har konstaterat att det finns medarbetare som känner sig osäkra och har svårt att hitta på intranätet.

Utveckling och aktiviteter

Informationsinsatser till kunderna, hitta vägar att nå fler inom de olika kundernas organisation och nya målgrupper inom kundernas organisation.

Att hitta på intranätet, insatser för oss medarbetare, så att vi bättre kan vägleda våra kunder.

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 arbetsbeskrivningar/rutiner. Var och en har också ett ansvar för att tala om att arbetsbeskrivning saknas eller inte fungerar.

Genom ett standardiserat arbetssätt som ska tillämpas av alla medarbetare ger vi alla kunder rätt och lika service. Process- och arbetsbeskrivningar 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 och utveckling.

Att arbeta i en processgrupp innebär bl.a. att

- se vad som kan standardiseras och förbättras inom processen och som leder till effektivisering för staden som helhet

- delta i att besluta vilka föreslagna förändringar som ska ske
- delta i att prioritera beslutade förändringar
- återrapportera processgruppens arbete på enhetsmöte
- aktivt arbeta med att skriva arbetsbeskrivningar och liknande

Respektive processgrupp ansvarar för att ta upp frågor och svar för publicering på intranätet för att genom information hjälpa våra kunder att på ett enkelt sätt få svar på de vanligaste frågorna eller för att minska de vanligaste felen vid kontakt med verksamhetsområdet.

Processgruppen ska genom informationsinsats möjliggöra fördjupning av Agressos frågefunktion. T ex att använda befintliga frågor, hur egna frågor efter behov kan skapas etc.

Regelbundna processmöten och processgenomgångar är viktigt för att alla medarbetare ska känna sig trygga med vad som gäller, känner till förändringar i arbetsbeskrivningar osv. Under året ska minst två processgenomgångar per process genomföras. Målsättningen är att förändring av publicerade arbetsbeskrivningar ska ske högst två gånger per år.

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 därför måste skicka tillbaka dessa beskriver vi alltid tydligt vad som saknas eller är fel på det underlag som kunden skickat in. Serviceförvaltningens blankett 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 för att säkra leveransen av tjänsten. 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 kunna hjälpa andra enheter med olika förvaltningar. Detta kommer att minska sårbarheten och ge en hög servicegrad.

Uppföljning

Interna kontrollaktiviteter, stickprov. Uppföljning av egna fel som påtalats av kund eller identifieras inom verksamhetsområdet. Dokumentation i kundloggen. Kontinuerlig dialog och regelbundna kundmöten. Uppföljning av serviceavtal. Inkomna synpunkter och klagomål. Den årliga kundenkäten.

Resultat

Resultaten från kundenkäten visar en stor förbättring, drygt 80 % (föregående år 73 %) är mycket nöjda med den service som ges enligt serviceavtalen. Kunskapen om gränssnitt och innehåll i serviceavtalen kan dock förbättras.

Vår uppföljning av våra åtaganden visar på att vi behöver regelbundna interna genomgångar av gränssnitt och processer, arbetsbeskrivningar och vilka kontroller som ska göras.

Arbetsätten skiljer sig fortfarande vilket innebär att kunderna får olika service och det blir svårt att hjälpa varandra, framför allt mellan enheterna.

Även kunderna behöver få tydlig information och genomgång av gränssnitt och processer och vilka kontroller som sker inom verksamhetsområdet. Detta beskrivs även under avsnittet information.

Utveckling och aktiviteter

Fortsatt genomgång av arbetsbeskrivningar och gränssnitt, öka kunskapen om serviceavtalen. Att ge kunderna rätt och lika service, dvs inte för lite, och inte för mycket, oavsett förvaltning.

Var och en måste ta ansvar för att tillämpa beslutade arbetsbeskrivningar, rutiner, kontroller osv.

Arbetsrotation/byte av förvaltning är arbetssätt som bidrar till att öka kompetensen, lära av varandra och minska sårbarheten. Det är också nyttigt att ”se med andra ögon”, för att bryta gamla vanor.

Resursanvändning

Kompetensutveckling

Verksamhetsområdets ledningsgrupp ansvarar för att medarbetarna har den kompetens som krävs för att medarbetarna ska känna sig trygga i sin roll och för att kunna erbjuda en konkurrenskraftig ekonomiadministration.

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, hantering av telefon, gränssnitt och ledtider, processer, rutiner, arbetsbeskrivningar och serviceavtal.

Önskemål har kommit om att komplettera ekonomiadministratörernas kunskaper i redovisning. En kursinsats i grundläggande redovisning planeras.

Minst två processgenomgångar per process ska genomföras för att öka kunskapen om beslutade arbetsbeskrivningar, rutiner och kontrollaktiviteter.

Aktiviteter ska genomföras för att utveckla den professionella dialogen med kunden, kommunikation och bemötande.

Vi ska öka kompetensen i att bättre kunna svara på frågor från kunder som inte rör den "egna" processen genom t.ex. arbetsrotation, begära in saknad dokumentation från förvaltningar som avviker från standardiserad rutin och genomgång i smågrupper inom de olika processerna.

IT

Det finns behov av att öka kunskapen för en effektiv användning av de möjligheter som den nya plattformen och de nya systemen ger.

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 brådskande utbetalningar m.m.

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

För uppföljning av telefoni används systemet Ciceronen.

Även LIS och Business Objects XI (Infoview) används för uppföljning av ekonomi och personal. Systemförvaltning för dessa system sker inom verksamhetsområdet.

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 och en redaktör för intranätet från varje enhet. Informationsgruppens möten sker ungefär en gång per månad. Informationsgruppen kommer att lämna underlag till förvaltningens redaktör för serviceförvaltningens nyhetsbrev som beräknas komma ut en gång per månad eller ca 10 gånger under 2011.

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 ska uppdateras. Redaktörerna ansvarar för att publicera informationen. Kalendern på intranätet ska användas för planering av möten.

Interna möten, samverkan

Verksamhetsområdesmöten hålls fyra gånger per år. Då samlas alla medarbetare för gemensam information, diskussion eller aktivitet. I samband med tertialrapporterna presenteras volymutveckling, ekonomi, resultat av uppföljning av åtaganden osv. Material som presenteras finns också på intranätet.

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

Enhetsmöten genomförs varannan vecka. Tio möten per år ska vara APT, arbetsplatsträff. Alla möten följer en gemensam dagordning för att säkra att prioriterade frågor tas upp och att alla medarbetare får samma information och möjligheter till dialog. Minnesanteckningar skrivs och finns på intranätet.

Samverkan enligt samverkansavtalet sker på APT. Samverkansgrupp med de fackliga organisationerna genomförs vid behov. Verksamhetschefen deltar i

förvaltningsgruppen.

Avrapporteringsmöten från leveransmöten (se nedan) sker regelbundet. Samtliga redovisningsekonomer, systemförvaltare och chefer deltar.

Kundmöten, externa mötesforum

Regelbundna kundmöten genomförs med varje kund. Uppföljning görs av serviceavtalet, leveranser och kvalitet i utförda tjänster. Kundloggen är det verktyg som används för att dokumentera händelser, behov av åtgärder som ska tas upp på kundmötena samt överenskomna åtgärder. 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 samt planerade systemförändringar som påverkar verksamhetsområdet. Deltagare är SLK, serviceförvaltningen och redovisningsansvariga vid förvaltningarna. Särskild information lämnas inför bokslut och tertialrapportering på dessa möten. Vid dessa tillfällen informeras t.ex. om tider då underlag ska vara oss tillhanda för att uppdraget ska bokföras på rätt räkenskapsår.

Mötesforum ekonomifrågor

Samverkansforum Process är ett 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 tre representanter från redovisning och finansstrategi inom SLKs finansavdelning samt ansvarig enhetschef för tjänsten redovisning till rapportering och vid behov ytterligare en adjungerad representant från serviceförvaltningen.

Leveransmöten ekonomisystem är forum för operativ avstämning av förvaltningsåtgärder och utveckling inom respektive modul i Agresso. Deltagare är systemutveckling inom SLKs finansavdelning, Tieto/UNIT4 Agresso AB, och serviceförvaltningen samt vad gäller kundreskontramodulen även Sergel Kredittjänster AB.

Bemanning

Verksamhetsområdet har ca 88 årsarbetare inför 2011. Bemanningen kommer att anpassas till aktuella volymer, efterfrågan på tilläggstjänster/frivilliga köp samt till effekterna av vidareutveckling av ekonomiprocesserna inklusive systemförändringar.

Arbetsmiljö

Vi ska bemöta våra kollegor så som vi själva vill bli bemötta. Vi är varandras arbetsmiljö. Serviceförvaltningens värdegrund och trivselregler ska hållas levande.

Vi ska arbeta för att behålla 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. I den mån arbetet tillåter erbjuds flexibla arbetsformer och arbetstider. Arbetsmiljöfrågorna ska hållas aktuella och diskuteras på arbetsplatsträffar och alla medarbetare ska känna till de gällande dokumenten och planerna inom området.

Volymutveckling och bemanning följs upp varje månad genom indikatorer och bemanningen ses över för att få en jämn arbetsbelastning över hela verksamhetsområdet. Genom fortlöpande kunskapsutveckling skapar vi förutsättning för en bra arbetsmiljö och tar tillvara varandras kunskaper.

Årsmål för sjukfrånvaro

Verksamhetsområdets årsmål för sjukfrånvaro uppgår till 4 procent år 2011, vilket är detsamma som nämndens årsmål. Sjukfrånvaron kommer att följas upp på enhetsnivå under året.

Alla anställda kommer att erbjudas möjlighet att få en hälsoprofilbedömning. Medarbetarnas hälsa främjas bland annat med stöd av utbildade hälsocoacher som verkar för motion, sunda vanor och en rökfri arbetsmiljö. Alla anställda har möjlighet att utnyttja en friskvårdstimme per vecka, om arbetet så tillåter. Varje vecka erbjuds friskvårdsaktiviteter, tillgång till träningslokal och subventionerad massage. Verksamhetens chefer ska arbeta med förebyggande insatser och ha en aktiv kontakt vid sjukfrånvaro. Så kallade tidiga insatser samt rehabiliteringsinsatser genomförs i enlighet med stadens direktiv.

Resultat

Resultatet från 2010 års medarbetarenkät visar på förbättringar. NMI, nöjd medarbetarindex har höjts från 72 (2009) till 76 (2010). Förbättringar har skett vad gäller arbetsrutiner, tydligare åtaganden och krav. Medarbetarsamtalen upplevs som bättre och delaktigheten får bra värden. Trivseln med arbetsuppgifterna är bättre och arbetsklimatet upplevs som bra.

Utveckling och aktiviteter

Vi kommer att fortsätta att jobba med organisation, rutiner och arbetsfördelning inom verksamhetsområdet. Arbetsbelastningen är ojämn mellan enheterna och varierar kraftigt över året.

Utveckling

Effektiviseringsuppdraget

Under 2011 kommer fokus att gälla fortsatt standardisering av rutiner. Dessutom att framtagna arbetsbeskrivningar tillämpas inom verksamhetsområdet. 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 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 inlästa respektive manuella kundfakturor, antal fakturor i leverantörsreskontran fördelat på elektroniska respektive manuella, påminnelser och inkassokrav för våra kunders obetalda leverantörsskulder. Makuleringar och återbetalningar av kundfakturor kommer också att följas upp.

Bokförd dröjsmålsränta, för helt år, för respektive kund kommer också att tas fram i uppföljningen. Antal oidentifierade inbetalningar kommer att följas upp. Har samtliga förvaltningar vid 2011 års ingång avslutat tidigare förskottskassor kommer antal förskottskassor att följas upp.

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

SLK driver ett projekt för införande av elektroniska blanketter inom staden. Deltagare från verksamhetsområdet kommer att delta i detta projekt. De elektroniska blanketterna syftar till att införa standardiserat system för blanketter inom staden. Systemet syftar också till att göra utveckling av blanketter enklare. Fortsatt anslutning av fler leverantörer som fakturerar genom Svefaktura kommer att ske under året enligt SLKs projektplan. Svefaktura bör leda till minskat antal felaktiga leverantörsfakturor genom att skannade leverantörsfakturor då minskar.

Fakturering genom e-faktura till våra kunders kunder förväntas öka under året vilket bör leda till fortsatt effektivisering.

Verksamhetsområdets kvalitetsarbete

Våra kunders synpunkter och klagomål men även medarbetarnas synpunkter är viktiga för att förbättra och därigenom effektivisera vårt arbete. Rutinen för klagomålshantering ska 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 information finns från tidigare år. Syftet med jämförelsen är att följa att effektivisering sker, att utförda tjänster sker med hög kvalitet och vilket i sin tur bör leda till att kundnöjdheten behålls eller ökar.

Processgruppernas arbete under år 2011 kommer att fokusera på att säkra att framtagna arbetsbeskrivningar och arbetssätt tillämpas. Arbetet sker genom gemensamma processgenomgångar och eventuella förtydliganden i framtagna arbetsbeskrivningar.

Funderingar finns på att bilda en kvalitetsgrupp och förbereda ett deltagande i kvalitetsutmärkelsen 2011 eller 2012.

Verksamhetsområdet kommer att vara delaktig i den grupp för benchmarking som förvaltningen ingår i.

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 ha datorer och dataskärmar i standby-läge samt inte ha batteriladdare till mobiltelefoner i eluttag efter användning. Vi följer serviceförvaltningens rutiner för släckning av allmänbelysning mm.

Nämndens jämställdhets- och mångfaldsplan

Vi kommer att arbeta enligt serviceförvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.

Riskhantering och internkontroll

Risk- och väsentlighetsanalys för år 2011 har skett enligt förvaltningens system för intern kontroll. Analysen har gjorts av ledningsgruppen i samarbete med controller.

Kontroll av serviceavtal, gränssnitt och ansvarsfördelning har skett hösten 2010 inom tre av verksamhetsområdets fyra enheter. Kontrollen har skett genom att

genom stickprov kontrollera inskickade attestkort och underlag för utbetalning via leverantörsreskontra samt betalningsförslag och betalningsbekräftelser.

Serviceavtal, gränssnitt och ansvarsfördelning har uppdaterats/förtydligats och kommunicerats via intranätet.

Internkontrollen har påvisat att kännedom och tillämpningen serviceavtal, gränssnitt och ansvarsfördelning kan förbättras.

Granskningen visar att serviceavtal och gränssnitt för systemförvaltning avseende behörigheter ofta inte följs.

Felaktiga utbetalningar

Resultatet av 2010 års internkontroll gällande felaktiga utbetalningar har visat att arbetsbeskrivningar med beskrivning av vilka kontroller som ska ske före och vid utbetalning har tagits fram och publicerats på intranätet. Framtagna arbetsbeskrivningar följs i stort sett.

Granskningen har visat att arbets-/rutinbeskrivningar saknas när det gäller t.ex. hantering av felaktiga underlag eller underlag som inte är kompletta. Detta gäller även underlag som skickats in och som har eller behöver förändras av kunden. Även rutin för post och e-post samt hur inskickade attestkort sparas behöver tas fram. Rutin för hur betalningsförslag och bekräftelse ska sparas behöver tas fram och publiceras.

Granskningen visar också att framtagna arbetsbeskrivningar inom leverantörsreskontra på ett par punkter behöver förtydligas och kompletteras. Separat dokument från granskningen med grundlig beskrivning om när, vad och hur kontrollen har skett samt gjorda iakttagelser färdigställs under februari 2011 och överlämnas till verksamhetsområdet och förvaltningsledning.

Följande områden är särskilt angelägna att följa upp via internkontroll under 2011.

- Fortsatt granskning av hur serviceavtal och gränssnitt kommuniceras och tillämpas med fokus på systemförvaltning avseende behörighet.
- Granskning av felaktiga utbetalningar och felaktig eller försenad fakturering..
- Granskning kommer också att ske av att information t.ex. vid förändringar och inför bokslut till både kunder och medarbetare lämnas i god tid.
- Att skriftliga rutiner vid driftstörning tas fram i samråd med SLK och därefter tillämpas.

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 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.

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.

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 ändamålsenliga rutin-/arbetsbeskrivningar finns upprättade för identifierade risker.