

Verksamhetschef: Thomas Lundberg

Verksamhetsplan 2016

Serviceförvaltningen lokalplanering

Inledning

Verksamhetsbeskrivning

Vision, verksamhetsidé och värdegrund

Vision

Serviceförvaltningens vision är:

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

Verksamhetsidé

Serviceförvaltningens verksamhetsområde Lokalplanering är Stockholm stads beställarstöd i lokalfrågor och erbjuder resurseffektiva lösningar utifrån beställarens behov.

Denna verksamhetsidé utgår från serviceförvaltningens:

Vår verksamhetsidé är att effektivisera stadens administration. Det gör vi genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag.

Vi arbetar nära våra kunder och stadens ledning och utvecklar tjänsterna utifrån kundernas och medborgarnas behov. Våra tjänster ska vara enkla att använda, prisvärda och av hög kvalitet. Vi ska ha en hög tillgänglighet och ett mycket gott bemötande.

Värdegrund

På serviceförvaltningen är kompetens och serviceanda en viktig grund för arbetsglädje och goda resultat.

Vi är en transparent och kommunicerande organisation där människor kan, får och vågar.

På serviceförvaltningen bemöts alla med tillit och respekt.

Vi tar gemensamt och personligt ansvar för helheten och för vår egen del av arbetet.

Ansvarsområde och omfattning

Verksamhetsområde Lokalplanering stärker staden som beställare av verksamhetslokaler och i rollen som hyresgäst. Till Lokalplanering kan förvaltningar och bolag vända sig i lokalfrågor och känna sig trygga i att uppdragen blir professionellt och korrekt utförda. Det innebär att det medarbetarna har en spetskompetens i olika lokalfrågor och har en god kunskap om verksamheternas behov vilket i sin tur innebär att Lokalplanering har en helhetssyn i arbetet med lokaler.

I stort sett alla stadsdelsförvaltningar, några fackförvaltningar och stadsledningskontoret är kunder. Största kunder är utbildningsförvaltningen och stadsledningskontoret

(systemförvaltning av LOIS).

Organisation

Verksamheten överfördes 2015 från socialnämnden till servicenämnden. Årets interna verksamhet kommer att präglas av utveckling och uppbyggnad.

Bedömningen är att det finns ett stort behov av de tjänster Lokalplanering kan erbjuda. Under året ska en mer detaljerad bild av hur behovet ser ut tas fram. Detta ska ske i dialog med kunderna/förvaltningarna och stadsledningskontoret och blir utgångspunkten till vilka tjänster som ska tillhandahållas, hur verksamheten ska organiseras, dimensioneras och utvecklas samt vilka kompetenser som behöver tillföras.

Vid årets ingång fanns 6,8 heltidsanställningar som projekledare med inriktning mot tillgänglighet, inredning, akustik, byggnadsingenjör samt generalister. Därutöver en verksamhetsområdeschef och två timanställda som uppbär ålderspension.

Under året kommer verksamheten att utökas med 6-8 heltidsanställda.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att effektivisera och höja kvaliteten gällande stadens hantering av lokal-och fastighetsfrågor

Kommentar

Enhetens mål

Mål

Under slutet av 2015 har ett arbete inletts med att arbeta fram mål, förväntat resultat, arbetssätt och uppföljning. Detta arbete sker gemensamt i arbetsgruppen med kvalitetsutmärkelsen som modell. Arbetet kommer att pågå under hela 2016 och ska vara slutfört inför 2017 års EVP. Detta EVP präglas därför av att verksamheten är under utveckling.

- Delta i kvalitetsutmärkelsen 2017
- Skapa tydligare arbetsprocesser
- Utveckla och förbättra marknadsföringen

- Följa upp kundnöjdheten
- Verksamheten ska ha en bemanning som överensstämmer med efterfrågan
- Medarbetarbetarna ska ha en rimlig debiteringsgrad
- Öka kunskapsöverföringen mellan medarbetarna

Förväntat resultat

Delta i kvalitetsutmärkelsen 2017

Arbetet ska bidra till att utveckla kvaliteten i verksamheten och att verksamhetsidén löper som en röd tråd genom verksamheten. Lokalplanering ska inkomma med ett väl genomarbetat tävlingsbidrag till kvalitetsutmärkelsen 2017.

Skapa tydligare arbetsprocesser

Verksamhetens kvalitet förbättras genom att förtydliga arbetssätt genom skriftliga rutiner. Detta bidrar också till att minska sårbarheten.

Utveckla och förbättra marknadsföringen

För att säkerställa att verksamheten har uppdrag och därmed intäkter ska en tydlig strategi för marknadsföringen tas fram.

Följa upp kundnöjdheten

Uppföljningen ska ge svar på hur arbetet utförs och vad som är bra och därmed ska förstärkas och vad som är mindre bra och behöver förbättras.

Verksamheten ska ha en bemanning som överensstämmer med efterfrågan

Detta ska säkerställa en rimlig arbetsbelastning, öka utbudet av tjänster, säkerställa en hög kvalitet i leveransen. Det är också en förutsättning att ha en ekonomi i balans.

Medarbetarbetarna ska ha en rimlig debiteringsgrad

Under 2016 är debiteringsgraden satt till 70 procent. Resterande tid ska användas till utbildning, samverkan, teambuilding med mera. För att kunna bibehålla en hög kompetens i personalgruppen ska debiteringsgraden på sikt sänkas.

Öka kunskapsöverföringen mellan medarbetarna

Lokalplanerings verksamhetsidé och arbete förutsätter en hög kompetens hos medarbetarna. Därför måste man hålla sig ajour med förändringar i omvärlden och hitta system för en resurseffektiv och god kunskapsåterföring inom arbetsgruppen.

Arbetssätt

Delta i kvalitetsutmärkelsen 2017

Inom arbetsgruppen har de olika områdena och frågorna fördelats i

mindre grupper och över tid där det finns en planering att de ska ha arbetats igenom till årsskiftet. Nya medarbetare som anställs ska snabbt tas in i arbetet och ges egna ansvarsområden.

Skapa tydligare arbetsprocesser

En arbetsgrupp kommer att tillsättas för att under året ta fram en beskrivning av och förslag till utveckling av den interna arbetssätten. Skriftliga rutiner som det finns behov av kommer att tas fram löpande. Tydliga mallar, rutiner, arbetssätt, uppföljning, dokumentation etc ska implementeras. En standardprocess för att beskriva hur en ny- om- eller tillbyggnadsprocess genomförs ska tas fram.

Enhetsmål:

Delta i kvalitetsutmärkelsen 2017

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Beskriv chefs- och ledarskapet.	2016-02-12	2016-05-26
Beskriv hur arbetet med aktivt medarbetarskap ska läggas upp.	2016-02-12	2016-05-26
Förbereda deltagande i Kvalitetsutmärkelsen	2016-01-05	2017-01-31
Tag fram "förväntat resultat".	2016-02-12	2016-11-25
Tag fram förslag på beskrivning av "arbetssätt".	2016-02-12	2016-05-26
Tag fram förslag på en plan för hur verksamheten ska "utvecklas".	2016-02-12	2016-09-30
Tag fram förslag på hur uppföljningen ska genomföras.	2016-02-12	2016-11-25
Tag fram förslag på indikatorer för att mäta måluppfyllelse.	2016-02-12	2016-11-25
Tag fram rutiner och arbetssätt för "analys".	2016-02-12	2016-09-30
Utbilda hela arbetsgruppen i KÖRA för att säkerställa ett bra bemötande. Då ska även beaktas externt bemötande förhållande mellan konsult och kund, återkoppling/tillgänglighet, tillit/trygghet, tydlighet om processen och leveranstider samt lyhördhet och attityd.	2016-02-12	2016-05-27
Utveckla beskrivningen av resursanvändningen.	2016-02-12	2016-03-17
Utveckla mål/åtaganden.	2016-02-12	2016-03-17
Utveckla verksamhetsidén.	2016-02-12	2016-03-17

Enhetsmål:

Följa upp kundnöjdheten

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Intern uppföljning och erfarenhetsanalys efter varje avslutat	2016-02-12	2016-04-29

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
uppdrag.		
Ta fram en enkät i för att skicka till uppdragsgivare efter avslutat uppdrag.	2016-01-05	2016-04-29
Ta fram en enkät i syfte att undersöka hur en lokalförändring blev 2 -3 år efter en ny-, om- eller tillbyggnad.	2016-01-05	2016-04-29

Enhetsmål:

Medarbetarbetarna ska ha en rimlig debiteringsgrad

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Tag fram rutiner och mallar på hur uppdragen fördelas mellan medarbetarna och hur arbetet ska planeras på månadsbasis.	2016-03-18	2016-05-31
Utveckla och beskriv vad medarbetarskapet innebär för oss. I det arbetet ska beaktas ansvarstagande, delaktighet och inflytande, kunskapsöverföring och initiativtagande. (jfr denna aktivitet och den om aktivitet medarbetarskap)	2016-03-18	2016-06-01
Utveckla och beskriv vilka interna förhållningssätt vi har till att respektera varandra, "Högt i tak" - rak kommunikation, bra eller dåligt beaktas.	2016-03-18	2016-06-01

Enhetsmål:

Skapa tydligare arbetsprocesser

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enhetligt struktur och hantering av dokument m m i projekt i syfte att minska sårbarhet. Verktyg för detta kan vara Lilla Ratten, intern samarbetsyta etc.	2016-02-12	2016-09-01
Rutiner för debitering	2016-01-05	2016-01-25
Tag fram en beskrivning i form av en tidsaxel för lokalprojekt där olika aktiviteter anges.	2016-01-05	2016-05-16
Tag fram en intern checklista för uppdrag/projekt.	2016-02-12	2016-05-16
Tag fram en mall för inriktningsärenden respektive genomförandeärenden.	2016-02-12	2016-04-29
Tag fram en mall för Lokalprogram (funktionsprogram).	2016-02-12	2016-05-16
Tag fram en plan för vilka utbildningar/seminarium som ska erbjudas under året samt en tidplan för dessa.	2016-02-12	2016-09-15
Tag fram en rutin för att bevaka lokalärenden som gått i och till KSEKU samt vilket beslut som fattats	2016-02-12	2016-03-25
Tag fram rutin och principer för debitering.	2016-02-12	2016-03-17

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Tag fram rutiner för hantering av nya uppdrag.	2016-01-05	2016-01-25
Tag fram rutiner och program för introduktion av nyanställda.	2016-02-12	2016-04-29
Tag fram underlag för upphandling av underkonsulter.	2016-02-17	2016-04-29
Utred behovet av ärendehanteringssystem för LOIS vilket ska vara gemensamt med övriga SerF.	2016-02-12	2016-09-01
Utreda behov av intern samarbetsyta och innehåll i denna - kopplat till katalogstrukturen	2016-01-05	2016-09-01
Utreda behov och syfte av en funktionsbrevlåda	2016-01-05	2016-03-28
Utveckla PULS-tavlan	2016-02-12	2016-02-29

Enhetsmål:

Utveckla och förbättra marknadsföringen

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Se över och revidera informationen på intranätet.	2016-02-12	2016-03-24
Tag fram ett förslag på hur ett nyhetsbrev ska utformas, syfte, innehåll utgivningsperiodicitities etc.	2016-01-05	2016-03-28
Tag fram förslag på hur ska insäljning gå till? Av det ska framgå säljstrategi, hur vi får in nya uppdrag, system med kundansvarig/a, kontaktpersoner etc.	2016-02-12	2016-04-29
Tag fram referensuppdrag samt en rutin och struktur för hur det ska göras löpande.	2016-02-12	2016-09-15
Vad ska innehållet i kundportalen vara, och om den dröjer, innehållet i en samarbetsyta för marknadsföring.	2016-01-05	2016-06-15

Enhetsmål:

Verksamheten ska ha en bemanning som överensstämmer med efterfrågan

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomföra en kompetenskartläggning av medarbetarna.	2016-03-18	2016-09-30
Genomföra rekryteringar enligt denna EVP.	2016-03-18	2016-12-31
Tag fram en samlad utbildningsplan för arbetsgruppen.	2016-03-18	2016-11-30
Träffa alla förvaltningar i syfte att ta reda på behovet av våra tjänster.	2016-03-18	2016-06-01

Enhetsmål:

Öka kunskapsöverföringen mellan medarbetarna

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomföra en studieresa under 2016.	2016-01-05	2016-06-15
Inventera och därefter införskaffa för oss relevanta verktyg/informationssiter/böcker/tidningar m m.	2016-02-12	2016-05-16
Tag fram alla nämnders Lokalförsörjningsplaner	2016-02-12	2016-05-27
Teckna ned rutiner för hur omvärldsbevakning erfarenhetsåterföring ska ske.	2016-02-12	2016-05-16

Uppföljning av ekonomi

Övriga frågor

Resursanvändning

Budgetförutsättningar

Budgeten utgår från en debiteringsgrad på 70 procent. Det innebär exempelvis att en person som arbetar heltid ska debitera 1 240 timmar under 2016. Vid rekrytering bedöms det ta fem månader innan den nyanställda kan debitera fullt. Beroende på hur mycket det bedöms kunna debiteras under en månad har de getts egen vikt. Detta används vid uppföljning och vid budgetering som gjorts per månad.

Andel av	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	T OT
heltid	7,0%	7,0%	7,0%	10,5%	10,5%	10,5%	2,0%	7,0%	10,5%	10,5%	10,5%	7,0%	100,0%
100%	87	87	87	130	130	130	25	87	130	130	130	87	1 240
90%	78	78	78	117	117	117	22	78	117	117	117	78	1 116
80%	69	69	69	104	104	104	20	69	104	104	104	69	992
100%	-	-	-	-	-	26	10	52	104	130	130	87	539
100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	26	52	52	130

Under året kommer nyrekryteringar att ske. Planeringen utgår från att tre nya börjar i juni och ytterligare tre i oktober. Därutöver kommer en föräldraledig tillbaka den 1 augusti.

Budget för 2016

Tkr	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	TOT
Intäkter	470	470	470	659	659	678	141	604	987	1 112	1 174	831	8 231
Lönekostnader	-463	-463	-463	-468	-455	-618	-618	-674	-683	-984	-984	-984	-7 497
Övriga kostnader	-104	-104	-104	-104	-104	-104	-104	-104	-104	-104	-104	-104	-1 249
Netto	-97	-97	-97	90	76	-45	-581	-175	201	143	205	-138	-515
Ack. netto	-97	-195	-292	-202	-126	-170	-752	-927	-726	-583	-377	-515	

Verksamhetens främsta resurs är personalen, och personalens höga kompetens. utöver det finns inga resurser. Det är därför av yttersta vikt att vidmakthålla en hög kompetens och hålla sig ständigt

uppdaterad om förändringar i omvärlden. Följande principer är vägledande:

- För att bidra på bästa sätt i uppdragen ska alltid tas tillvara de olika kompetenserna som finns i gruppen. Rätt person på rätt uppdrag. Detta förutsätter ett nära samarbete och ett prestigelöst förhållningssätt.
- Den som börjar arbeta med ett nytt uppdrag ska alltid undersöka om någon i gruppen arbetet med samma eller liknande frågeställningar tidigare.
- Program underlättar, varför befintliga som för gruppboendestäder/LSS-boenden och grundskola ska användas. Marknadsföringen ska syfta till att vi får i uppdrag att ta fram fler program.
- Ställa rätt, och vid behov, kritiska frågor till uppdragsgivare för tydliggöra uppdraget.
- Inte låta en för stor mängd akuta mindre uppdrag stå i vägen för möjligheterna till långsiktiga komplexa uppdrag.
- Undvika att agera odefinierad resursförstärkning åt uppdragsgivare. Därför måste alltid övervägas om ett uppdrag eller del av ligger inom ramen för verksamhetsidén.
- Vid nyrekryteringar sker en ambitiös inskolning som bland annat innebär att gå dubbelt med mer erfarna kollegor.

En utmaning är att verksamheten har en relativt hög debiteringsgrad, 70 procent. Resterande tid ska användas till utbildning, samverkan, teambuilding med mera. För att kunna bibehålla en hög kompetens i personalgruppen ska debiteringsgraden på sikt sänkas.

Vid medarbetarsamtalen tas individuella utbildnings- och utvecklingsbehoven upp och en plan tas fram.

Under året kommer ett nyhetsbrev för Lokalplanering att tas fram för att skickas till kunder och potentiella kunder. Målgruppen är i första hand föredragande i lokalfrågor i respektive förvaltnings ledningsgrupper, lokalstrateger och lokalintendenter.

Lokalplanering håller i ett lokalnätverk med stadens lokalstrateger och lokalintendenter på uppdrag av stadsledningskontoret.

Medarbetarna

Som angetts ovan planeras för en stor nyrekrytering. Totalt kommer mellan 6-8 personer att nyrekryteras. Utgångspunkten för detta är att chefen för verksamheten kommer att åka runt och träffa förvaltningarna i inledningen på året. Detta tillsammans med egna erfarenheter kommer ligga till grund för vilka kompetenser som rekryteras. Följande kan bli aktuellt:

- 4-6 projektledare, antingen generalister eller med någon specialinriktning
- 1 systemförvaltare

- 1 hyresförhandlare

Därutöver kommer en administratör att tas in via Jobbtorg och finansieras genom kommunal visstidsanställning eller ingångsanställning.

Alla medarbetare uppmanas att ta ut sin friskvårdstimme vilket följs upp på flexitidsrapporterna och vid medarbetarsamtal. Sociala aktiviteter genomförs också för regelbundna vilket bidrar till att uppnå målet ” Medarbetarna ska ha en rimlig debiteringsgrad”

Medvetenheten och kunskapen om hälsa och hälsoarbete hos alla medarbetare ska alltid hållas hög. Likabehandlingsfrågorna är viktiga och hanteras inom ramen för det hälsofrämjande och hållbara arbetslivet.

Utveckling

En löpande utveckling av verksamheten och tjänsterna pågår. Under 2016 kommer fokus att ligga på att utveckla rutiner och arbetssätt, utveckla och förbättra marknadsföringen, ta fram uppföljning samt utveckla omvärldsbevakning och kunskapsåterföring inom gruppen. Detta ska förhoppningsvis leda fram till att verksamhetsområde Lokalplanering deltar/tävlar i 2017 års kvalitetsutmärkelse.

Verksamhetens löpande arbete detaljplaneras genom en Lean-tavla som finns tillgänglig och synlig i lokalerna. Den är underlag till de veckovisa PULS-möten där bland annat nya uppdrag fördelas. Tavlan och dess innehåll utvecklas löpande.

Övrigt

Enhetens miljöarbete utifrån miljömålen i stadens budget

Medarbetarna reser mycket inom staden i arbetet. Därför har alla medarbetare möjlighet att få ett SL-kort, som beskattningsbar löneförmån, för att uppmuntra kollektiva resor.

Riskhantering och internkontroll

I arbetet med väsentlighet och risk har verksamhetens processer gått igenom och nedanstående risker har identifierats. Dessa har bedömts utifrån väsentligheter och risker. Under året kommer också aktiviteter att tecknas ned för genomförande i syfte att minska riskerna:

Bemanning och planering av det löpande arbetet

- Kan inte möta behovet, måste tacka nej
- Tar på oss för mycket och kan inte hålla tidplaner, skapar utbrändhet etc
- Sårbarhet, personberoende

Rekrytering

- Får inte ansökningar, kan inte rekrytera
- Felrekrytering som skapar badwill utåt

- Felrekrytering som inte fungerar i gruppen, konflikter i gruppen
- Våra lokaler räcker inte till för behovet av ny rekryterade

Kompetens

- Bristande omvärldsbevakning, missar nya regler
- Ger fel råd som innebär merkostnad för uppdragsgivaren
- Ger fel råd som skapar badwill för verksamheten
- Våra råd mottas ej men vi får ändå skulden eller får skulden för andras misstag

Ekonomi

- Får inga uppdrag, kan inte hålla budget
-