

Verksamhetschef: Annika Rapp

## **Verksamhetsplan 2016**

Administrativa avdelningen

## **Verksamhetsbeskrivning**

Den interna administrationen inom serviceförvaltningen är organiserad i en administrativ avdelning. Avdelningen har en tudelad roll såtillvida att den dels ska ge nämnd, förvaltningsledning och verksamheter adekvat stöd och service, dels svara för och/eller samordna strategiska förvaltningsövergripande frågor. I det senare ingår också att vara drivande i frågor rörande att förvaltningen följer gällande lagstiftning, reglementen och policys.

Avdelningen svarar för en mängd olika frågor. Som exempel på dessa kan nämnas registratur, samordning av förvaltningens budget- och planeringsarbete, ekonomiuppföljning och redovisning, övergripande internkontroll, tjänsteutveckling, utredningar, övergripande HR-frågor, lokal- och inköpsfrågor, IT, telefoni, kommunikations- och informationsfrågor, systemförvaltning samt övergripande utvecklingsarbete.

Avdelningen har 14,5 helårsanställningar (15 personer) omfattande en chef, en administrativ handläggare för registratur- och arkivfrågor, en budgetcontroller, en verksamhetscontroller, en HR-konsult, , en kommunikationsansvarig, en kvalificerad utredare, fyra utvecklingssekreterare en IT-ansvarig, en lokal-och inköpsansvarig, en systemförvaltare och en strateg. Chefen för avdelningen är direkt underställd förvaltningschefen och övriga anställningar inom avdelningen är direkt underställda avdelningschefen.

Nedan följer viktiga utgångspunkter för verksamheten såsom kommunfullmäktiges mål, förvaltningens vision m m

## **Kommunfullmäktiges mål**

De av fullmäktige beslutade inriktningsmål för 2016 som främst är styrande för administrativa avdelningen med dess uppdrag är ”Ett ekonomiskt hållbart Stockholm samt ”Ett demokratiskt hållbart Stockholm”. Även de övriga båda inriktningsmålen ”Ett Stockholm som håller samman” och ”Ett klimatsmart Stockholm” är i viss mån styrande för verksamheten.

Inom inriktningsmålen har fullmäktige antagit mål för verksamhetsområdet varav ”Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar” och ”Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor” är de som är mest styrande för avdelningens verksamhet. Vidare finns det uppdrag inom avdelningen som anknyter till exempelvis ” Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika” och Stockholms kretslopp är resurseffektiva”

## **Serviceförvaltningens vision, verksamhetsidé och värdegrund**

### *Vision*

Tillsammans med stadens förvaltningar och bolag –  
För bästa service i ett Stockholm för alla

### *Verksamhetsidé*

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.

## **Enhetens mål**

### *Mål*

Administrativa avdelningen ska erbjuda god tillgänglighet och ett bra bemötande.

### *Förväntat resultat*

Alla som söker kontakt med verksamheten har lätt att nå oss. Kunderna får tydlig återkoppling gällande frågor och uppdrag och bemötandet är professionellt och samarbetsinriktat.

### ***Arbetssätt***

Medarbetarna ska alltid återkoppla när frågor och uppdrag inkommer, arbeta serviceinriktat och stödja verksamheten.

Vi ska i största möjliga mån vara tillgängliga på plats samt genom att svara i telefonen, följa stadens e-postregler samt vid behov använda övriga tillgängliga kommunikationskanaler.

Trots svårigheter i sammanhanget (eftersom avdelningen i huvudsak består av ensamfunktioner) försöker vi besvara och hantera ”kundens” frågor även om den det berör inte är på plats. En viktig förutsättning för att detta ska fungera är att vi berättar för varandra om vad som är på gång inom respektive ansvarsområde, exempelvis på avdelningsmöte.

### ***Mål***

Administrativa avdelningen ska aktivt bidra till att serviceförvaltningen uppnår och genomför stadens och nämndens mål, beslut och policys.

Administrativa avdelningen ska erbjuda en effektiv och kvalificerad service

### ***Förväntat resultat***

Verksamheterna och nämnden ska få sakkunnigt och effektivt stöd och service, underlag för beslut m m. Detta utformas på ett sätt som bidrar till att mål, beslut och policys uppnås och genomförs. .

Arbetet med att ge råd, stöd och information i olika frågor till förvaltningsledning, övriga chefer och verksamheterna, ska kännetecknas av ett professionellt och samarbetsvilligt förhållningssätt

### ***Arbetssätt***

Varje medarbetare inom avdelningen ska bevaka och följa utvecklingen inom sitt respektive ansvarsområde. Detta för att dels kunna vara ett stöd för förvaltningens chefer och kunna informera om nya direktiv, ändrad lagstiftning m m, dels för att i vissa fall kunna fungera som en kontrollfunktion gällande måluppfyllelse, beslut, policys m m.

Arbetet med att ge råd, stöd och information i olika frågor till förvaltningsledning, övriga chefer och verksamheterna, ska kännetecknas av ett professionellt och samarbetsvilligt förhållningssätt

### Nämndadministration, registratur och arkiv

Avdelningen svarar genom den administrativa handläggaren för att förvaltningen har ett väl fungerande diarium. Inom ramen för de regler och förordningar som gäller inom området diarieförs inkommande och utgående handlingar och görs bedömningar av vad som är allmänna handlingar respektive sekretessbelagt material. Allmänna handlingar ska lämnas ut utan dröjsmål. Därutöver ansvarar handläggaren även för utbildning i diariesystemet samt för att det finns rutiner och lathundar på området.

Uppdraget omfattar också att planera och göra nämndutskick, placera föredragningslista, ärenden och protokoll i Insyn, expediera protokoll, rapportera arvode m m efter nämndens sammanträde. Handläggaren fungerar som arkivhandläggare i förvaltningen vilket bl a innebär att hålla hanteringsanvisningarna och klassificeringsstrukturen kända i hela organisationen. Under året fortsätter ett arbete med att upprätta bevarandeförteckningen. Ett nära samarbete med verksamheternas arkivredogörare ska bedrivas och ett aktivt utvecklingsarbete gällande arkivfrågorna ska ske under året.

I övrigt ansvarar handläggaren även för hantering av post, serviceavtalens tilläggstjänster, personalakter (inkluderande arkivering) samt hantering av funktion- och remissbrevlådan

### Planering, uppföljning och utveckling (ILS)

Avdelningen bevakar att nämndens verksamhetsplan och uppföljningsrapporter återspeglar stadens budget och följer gällande anvisningar. Verksamheten (utredaren) stödjer, via anvisningar och olika insatser, förvaltningens styrning och utvecklingsarbete i enlighet med stadens ledningssystem och program för kvalitetsutveckling. Avdelningen erbjuder också utbildning och handledning för genomförandet av Lean inom förvaltningen (utredaren och kontrollern/verksamhet) samt beställarstöd för förvaltningens årliga kundundersökningar.

Verksamhetens ekonomifunktion (controller/budget) svarar för sammanställning av budget samt månadsrapporter, tertialrapporter med prognos och analyser samt delårsbokslut och bokslut. En gång i månaden föredras det ekonomiska läget för förvaltningsledningen. Kontrollern har månatlig kontakt med budgetansvariga för genomgång av ekonomin och fungerar som stöd i framtagandet av periodens resultat samt i andra frågor av ekonomisk art. Uppdraget omfattar också att hantera förvaltningens leverantörsfakturer samt en stor del av kundfakturorna.

Controllern (verksamhet) ska samordna arbetet med samt ta fram och följa upp statistik för indikatorer, jämförelsetal, volymer med mera. Denna rapportering redovisas för nämnden och förvaltningsledningen och används därutöver som grund för debitering och ekonomisk uppföljning. I uppdraget ingår också att, tillsammans med verksamheterna, ta fram förslag till nya serviceavtal och gränssnitt samt att arbeta med avtalsförändringar och –tillägg. I samarbete med verksamheterna och budgetcontrollern arbetas också fram förslag till prismodeller och prislista. Controllern svarar också för att viss benchmarking genomförs i form av jämförelser av verksamhet, priser, volymer etc. med andra organisationer samt för stöd gällande verksamheternas internkontroll.

#### HR-frågor

Verksamheten ansvarar genom HR-konsulten för övergripande arbetsgivarfrågor och särskilda uppdrag. Därmed har HR-konsulten både en strategisk funktion och en rådgivande/konsultativ roll till verksamheterna med utgångspunkt från lagar, avtal och policy m m inom personalområdet.

HR-konsulten ska bl a arbeta med samordning av lönerevision, samverkansfrågorna, arbetsmiljöfrågor, introduktion för nyanställda samt jämställdhet- och mångfaldsfrågor. Policy-och styrdokument utarbetas alternativt uppdateras vid behov. Konsulten ska också ge råd och stöd till cheferna i frågor som rekryteringsprocessen, rehabilitering, omstrukturering, lönerevision och förhandlingar samt i övrigt vara ett stöd för cheferna i frågor inom ramen för medbestämmandelagen och arbetsrätten.

Stöd ska också ges till cheferna i deras arbete med att minska sjukfrånvaron inom respektive verksamhet samt delta i diskussioner med förvaltningsledningen när det gäller analys av sjukfrånvaron och övriga personalfrågor. Utvecklingen av sjukfrånvaron ska noga följas och HR-konsulten ska aktivt bidra till att nämndens mål för sjukfrånvaron (5,8%) uppnås under året. HR-konsulten deltar också tillsammans med cheferna och företagshälsovården i projektet minskad korttidsfrånvaro med tidiga insatser för att förebygga sjukfrånvaro och ohälsa.

#### Utredning och remissvar

Verksamheten ska bistå nämnden, förvaltningsledningen och chefer inom förvaltningen med relevanta och tydliga underlag för beslut genom utarbetande av tjänsteutlåtanden, remissvar och utredningar. Ansvariga för dessa uppdrag är utredaren och i vissa fall controllers samt utvecklingssekreterare för respektive område

### Tjänsteutveckling

Avdelningen medverkar genom utvecklingssekreteraren (tjänsteutveckling m m) till att aktivt utveckla den egna verksamheten. Detta omfattar verksamhetsutveckling på såväl förvaltningsövergripande nivå som verksamhetsnivå. I utvecklingssekreterarens uppdrag ingår att utveckla och etablera nya tjänster inom serviceförvaltningen. Som ett led i detta ansvarar utvecklingssekreteraren för att leda och samordna arbetet i serviceförvaltningens tjänsteutvecklingsgrupp

Under året kommer stöd att ges till ekonomiverksamheten i deras arbeta med att erbjuda fristående utförare för förskola och fritidshem en anslutning till tjänsten central avgiftshantering.

### Kommunikation

Avdelningen är genom den kommunikationsansvarige ett stöd till förvaltningsledningen och verksamheterna i alla frågor som rör information och kommunikation. I det ingår bland annat att aktivt delta i förvaltningsledningens veckomöten samt i förvaltningens chefsforum. Arbetet med att förmedla och utveckla serviceförvaltningens identitet inom organisationen ska fortsätta under året (vision, verksamhetsidé och värdegrund).

Den kommunikationsansvarige ska samordna och utveckla förvaltningens interna och externa kommunikation. Till detta hör till exempel att leda förvaltningens interna kommunikationsnätverk, vara huvudredaktör för förvaltningens samarbetsyta samordna informationen på intranätet samt vara redaktör för förvaltningens externa nyhetsbrev. Under 2016 ska den kommunikationsansvarige också vara drivande i utvecklingen av en webbaserad kundportal.

Särskilda insatser ska initieras för att höja kompetensen på området hos både chefer och medarbetare. Det kommunikativa ledarskapet ska följas upp på en övergripande nivå och utvecklingsbehov som kan bidra till utvecklingen ska lyftas fram. Den kommunikationsansvarige också för att (i samråd med förvaltningschefen) planera programmen för chefsforum, projektleda interna och externa kommunikationsaktiviteter samt hjälpa verksamheterna när de behöver planera sin kommunikation och ta fram informationsmaterial. Vidare görs insatser i samband med introduktion av nyanställda. Den ansvariga deltar också aktivt i stadens nätverk på området.

### Bemötande och coachning

Avdelningen (strategen) erbjuder utbildningar och workshops i bemötande och kommunikation med utgångspunkt från Talkmap®, en modell för goda samtal vilken tar sin utgångspunkt i hjärnforskning. Metoden syftar till att effektivisera kommunikationen vilket syftar till att ”leana” samtalsprocessen med rätt bemötande från början, ett gemensamt tonläge ut till kunderna samt väl avvägda samtal. Talkmap omfattar fem steg och det finns därutöver möjlighet att erbjuda fördjupningar inom specifika områden samt Neuroledarskap (Talkmap för chefer med grupperspektiv) om detta efterfrågas.

Utvecklingssekreteraren (coach) ska planera och genomföra insatser gällande coachning och medlyssning inom framför allt verksamhetsområdena ekonomi, lön och pension, e-handelsupport och kontaktcenter. Coachning innebär att man får individuell återkoppling på sina telefonsamtal och kommunikation via e-post samt gruppcoachning. Utgångspunkten för detta är verktygen i Talkmap.

#### IT och telefoni

Avdelningen svarar genom den IT-ansvarige och utvecklingssekreteraren på området för förvaltningens övergripande IT- och telefonfrågor. Den IT-ansvarige fungerar i huvudsak som beställare och är förvaltningens kontaktperson gentemot stadsledningskontoret och andra externa partners. Detta innebär att följa upp driftleveransen, vid behov beställa ny utrustning, beställa behörigheter- och – ändringar, göra ändringar av applikationer etc. Vidare ingår en konsultativ roll i uppdraget, exempelvis att rekommendera lämplig hårdvara, bedöma behovet av arbetsplatser m m. Under året kommer leasingavtalet på datorer stegvis att löpa ut vilket innebär att dessa under året ska inventeras och bytas ut.

Den IT-ansvarige är också telefoniansvarig för förvaltningen. Detta uppdrag omfattar bl a att underhålla och uppdatera den lokala hänvisningsdatorn med information, ansvara för kontakter med Telia och stadens växel, beställa abonnemang och telefoner, uppdatera nummerplan och svarsgruppslösningar, hantera reparationer m m. Uppdraget omfattar också support, hjälp till verksamheterna med statistik samt rapportering av statistik till förvaltningsledningen.

Utvecklingssekreteraren (IT/telefoni) svarar i samarbete med IT-ansvarig för administration av IT-system, inklusive samordning av PC-utbyten och uppgraderingar, telefonisupport och visst IT-stöd såsom exempelvis skrivarinstallationer, beställningar och konsultativt stöd. Under året ska förändringar och utökningar av talsvar och lösningar i telefonisystemet CallGuide genomföras.



Kontaktcenter ska förses med lösningar av arbetsplatser samt med generering av visst statistikunderlag. Ett nära samarbete ska bedrivas med berörda aktörer inom staden för att säkerställa en hållbar utveckling i CallGuide-miljön.

### Inköp

Avdelningen svarar genom den lokal- och inköpsansvarige för samordning av inköp inom förvaltningen. I uppdraget ingår att vara chefer och medarbetare behjälplig i inköpsfrågor. Samordnaren sköter också huvuddelen av alla inköp och har därmed kontroll över vilka inköp som görs samt över vilka leverantörer som används. Vid behov genomförs direktupphandlingar.

### Lokalfrågor

Verksamheten svarar genom den lokal- och inköpsansvarige även för lokaladministrativa frågor såsom samordning av möblering och generell utformning av förvaltningens lokaler, kontakter med fastighetsägare, entreprenörer och leverantörer samt ser till att hyresavtal, städavtal o dyl följs upp och vårdas. Vidare ingår avtalsvård, kontakter och hantering av frågor gällande vaktmästeri, köksvärdinna/-vård och städning.

### Systemförvaltning/-utveckling

Avdelningen ansvarar genom utvecklingssekreteraren för området för systemförvaltningsfrågor inom förvaltningen. Under året ska KCH (kontaktcenters ärendehanteringssystem) uppgraderas till Axel för att kunna användas av övriga verksamheter inom förvaltningen. En förvaltningsplan ska tas fram och ett detaljerat krav- och utvecklingsarbete ska genomföras i dialog med berörda verksamheter. Detta sker i samarbete med utvecklingssekreteraren (tjänsteutveckling m m) som är projektledare och leder implementeringen av systemet inom förvaltningen. Planeringen är att Axel ska integreras mot förvaltningens kundportal.

Verksamheten ansvarar också genom systemförvaltaren för förvaltning av de stadsövergripande systemen LIS (ledningsinformationssystem) och Business Objects i vilka bl a hanteras data för beslutsstöd. Systemförvaltaren ska under året fortsätta att utveckla och ta fram rapportverktyg och statistikrapporter. Här sker informationsinsatser och ett samarbete med beställare och leverantörer för att tillgodose förvaltningarnas önskemål. På uppdrag av stadsledningskontoret tas fram statistikrapporter avseende personal och ekonomi. Förvaltaren ska under året fortsätta ett utvecklingsarbete gällande rapportverktyg för

gymnasieresultat samt för sjukfrånvaro inom utbildningsförvaltningen.

Därutöver svarar avdelningen genom utvecklingssekreteraren (systemförvaltning) även för e-tjänsten Tyck till som är stadens gemensamma ingång för synpunkter och klagomål, Fokus för förvaltningsarbetet kommer här bland annat att vara uppdatering till ny grafisk profil samt att möjliggöra bifogande av bilder och dokument.

### Säkerhetsfrågor

Avdelningens samordnar och stödjer förvaltningens säkerhetsarbete i enlighet med stadens säkerhetsprogram och policy för informationssäkerhet samt lagstiftningen på området. Insatserna omfattar riskhantering, brandskyddsarbete incidentrapportering, behörighetskontroller med mera. Utredaren, IT-ansvarig och lokal- och inköpsansvarig ansvarar för olika delar av säkerhetsfrågorna och ingår i stadens nätverk för de respektive område.

Under året ska nämndens risk- och sårbarhetsanalyser uppdateras. Vidare ska förbättringar genomföras vad gäller dokumentationen av det systematiska brandskyddsarbetet. Vad gäller informationssäkerhet ska insatser göras för att utveckla rutinerna för förvaltningens behörighetsadministration.

### Övrigt

#### Jämställdhet m m

Avdelningen svarar för att samordna serviceförvaltningens arbete med jämställdhet, mångfald och mänskliga rättigheter i enlighet med stadens och nämndens mål på området.

Nämndens verksamheter ska jämställdhetsintegreras och som stöd för detta har en arbetsgrupp inom avdelningen bildats. Gruppen ska under våren utreda frågan och presentera ett förslag till förvaltningsledningen om hur arbetet på området ska bedrivas inom förvaltningen.

#### Återanvändning av möbler och inventarier

Nämnden ska undersöka förutsättningar för samt genomföra ett projekt gällande återbruk av möbler och inventarier inom staden. Liknande permanenta verksamheter bedrivs i flera stora offentliga verksamheter däribland Malmö och Göteborgs stad och Stockholms läns landsting. Resultaten från dessa verksamheter visar på goda möjligheter till att minska utgifter, öka sysselsättningen och minska miljöbelastningen.

Vid framtagande av projektplan ska resultat, erfarenheter och framgångsfaktorer från exempelvis de ovan verksamheterna beaktas. Berörda stadsdelsförvaltningar, fackförvaltningar och bolag bör involveras vid planerings- och analysfas inför projektets genomförande

### Internationella frågor

Avdelningens utredare är förvaltningens kontaktperson för internationella frågor. Här ingår att representera förvaltningen i stadens internationella nätverk, sprida EU-information med mera.

### Övriga administrativa uppgifter

Verksamheten ansvarar även för andra administrativa uppgifter såsom exempelvis att föra protokoll och minnesanteckningar vid olika mötesforum inom förvaltningen (förvaltningsgrupp, MBL, m m).

## **Uppföljning**

Generell uppföljning av verksamhetsplanen med dess åtaganden och arbetssätt sker kontinuerligt på APT-möten samt i anslutning till tertialrapporterna och verksamhetsberättelsen. Uppföljning sker genom gemensam egenvärdering samt genom att respektive medarbetare stämmer av med chefer och medarbetargrupper i samband med/i efterhand vid särskilda uppdrag.

## **Resursanvändning**

### *Kompetens*

Varje medarbetare svarar för att, i samråd med avdelningschefen, följa hur den egna kompetensen stämmer med vad som krävs för åtagandena och uppdragen. Med utgångspunkt i de behov som finns tar var och en ett stort eget ansvar för sin kompetensutveckling, exempelvis genom att själv söka information och kunskap för sitt område, delta i samarbeten, nätverk med mera. När specifik kunskap för ett uppdrag saknas ordnas också möjlighet att delta i utbildning, seminarier etc. Under året ska individuella kompetensutvecklingsplaner utarbetas för samtliga medarbetare. Dessa utarbetas av chefen och respektive medarbetare gemensamt.

Medarbetarnas kompetens ska också nyttjas i största möjliga utsträckning när det gäller att kortvarigt och vid särskilda tillfällen kunna utföra en kollegas arbetsuppgifter vid sjukdom eller ledighet.

### *System*

Alla svarar för den egna systemanvändningen inom respektive område, exempelvis ekonomisystem, diarium, personalsystem, ILS-webb. I vissa fall kan också ingå att genom information med mera underlätta användningen av respektive system inom förvaltningen. Utbildning och kompetensutveckling erbjuds när detta behövs. I vissa fall deltar medarbetare också i utvecklingsarbete för systemen.

### *Kommunikation*

Enheten ska använda stadens system för kommunikation via telefon, e-post, samarbetsyta, intranät, Skype m m på ett effektivt sätt. Kunder och andra intressenter ska snabbt och enkelt kunna nå oss. Vår information ska kommuniceras tydligt. Möten ska så långt det är möjligt vara väl förberedda så att kommunikationen är genomtänkt vad gäller syfte och genomförande. Kommunikationsstrategens kompetens på området ska i detta sammanhang tas till vara.

### *Samarbete/nätverk*

Medarbetarna inom avdelningen deltar i nätverk för respektive arbetsområde, exempelvis IT och informationssäkerhet, kommunikation, ILS-arbete med mera. Vidare deltar avdelningschefen i chefsnätverk gällande exempelvis personalstrategiska frågor.

### *Budget*

Avdelningens budget omfattar personalkostnader samt övriga kostnader för planeringsdagar och för kompetensutveckling. Kostnaden för administrativa avdelningen under 2016 beräknas uppgå till ca 11 650 tkr varav ca 11 512 tkr omfattar personallönekostnader. Detta exklusive systemförvaltaren som finansieras av stadsledningskontoret.

### **Medarbetarna**

En god arbetsmiljö ska gälla inom avdelningen genom att alla tar ett gemensamt ansvar för att ett gott arbetsklimat råder. Viktigt i sammanhanget är medarbetarna får kontinuerlig och adekvat information bl a om aktuella frågor inom förvaltningen och staden, vilket chefen har ett särskilt ansvar för. Avdelningsmötena ska ge stort utrymme för dialog och inflytande och kännetecknas av en tillåtande atmosfär där man ska kunna ställa frågor och uttrycka sin mening i olika frågor. En frihet under ansvar ska gälla där flexibla

arbetstider och möjlighet till friskvårdstimme ska ges i största möjliga mån.

Med utgångspunkt bland annat från resultatet av medarbetarundersökningen 2015 har avdelningen identifierat förbättringsområdena öppenhet, hantering av arbetsbelastning, uppföljning/återföring av erfarenheter m m vilka ingår i årets handlingsplan för arbetsmiljöarbetet. Handlingsplanen kommer att genomföras och följas upp fortlöpande under året. Arbetsmiljöfrågorna ska även i övrigt ingå som en naturlig del i verksamhetsplaneringen och uppföljningen under året (vilken sker fr a vid avdelningens APT-möten).

Målsättningen för sjukfrånvaron under 2016 är 2,5%. I arbetet med att minska eller åtminstone upprätthålla denna låga sjukfrånvaro ingår att medarbetarna uppmuntras och ges tillfälle till att delta i förebyggande och hälsobefrämjande åtgärder som erbjuds inom förvaltningen. Chefen ska uppmuntra medarbetarna att utnyttja friskvårdstimmen och använda friskvårdsbidraget. I de fall sjukfrånvaro inträffar ska chefen kontakta medarbetaren under första sjukdagen och i övrigt vara aktiv i kontakterna under pågående sjukfrånvaro.

Avdelningen kommer att fortsätta arbetet med att etablera och utveckla verksamhetens identitet i enlighet med serviceförvaltningens vision, verksamhetsidé och värdegrund KÖRA. Frågor om värdegrunden - att ta ansvar, bemöta varandra med öppenhet, tillit och respekt m m ska hållas levande under året och tas upp på APT-möten.

Det förväntas inte ske några betydande förändringar vad gäller personalbehovet inom verksamheten under 2016. Det kan tidvis uppstå behov av förstärkning för att täcka personalbehov inom några funktioner och denna fråga ska ses över. Behov av kompetensutveckling tillgodoses med utgångspunkt från den planering som sker i samband med medarbetarsamtalen.

### ***Avdelningens arbete utifrån nämndens jämställdhets -och mångfaldsplan***

Arbetsplatser som är fysiskt och psykiskt funktionella oavsett kön och ålder m m ska finnas inom avdelningen. Exempelvis anskaffas hjälpmedel vid behov. Medarbetarna inom avdelningen ges möjlighet till flexibla arbetstider (i den mån arbetet så tillåter) för att bl a kunna förena föräldraskap och förvärvsarbete. Vid en eventuell rekrytering till avdelningen ska en strukturerad och kvalitetssäkrad process genomföras. Vid urvalsprocessen ska det bortses från faktorer som ålder, kön och ursprung. Inom

avdelningen råder individuell lönesättning, dock får inga löneskillnader p g a kön, etnicitet etc förekomma.

### **Resultat och analys - utveckling**

Varje medarbetare svarar för att fortlöpande identifiera utvecklingsbehov och genomföra förbättringar inom det egna arbetsområdet med utgångspunkt från de resultat som uppnås. Vid behov sker samråd kring detta med avdelningschefen.

Utvecklings- och förbättringsområden identifieras också när avdelningen gemensamt sammanfattar, följer upp och analyserar resultaten i förhållande till åtagandena. Detta görs i samband med tertialrapporterna och årsredovisningen.

### **Övriga mål och planer**

#### *Avdelningens arbete utifrån miljömålen i stadens budget*

Nämndens miljöhandlingsplan inklusive resepolicy utgör riktlinjerna för avdelningens miljöarbete. Avdelningen ska ha ett förhållningssätt som värnar om en hållbar livsmiljö. I de inköp som görs av avdelningen väljs i största möjliga mån miljövänliga produkter och vid tjänsteresor väljs i första miljövänliga transporter. Inom ramen för lokaladministrationen verkar avdelningen för en så låg energiförbrukning som möjligt samt att förpackningar och papper utsorteras.

#### *Riskhantering och internkontroll*

I enlighet med nämndens internkontrollplan ska administrativa avdelningen svara för tre granskningsområden under året - informationssäkerhet, dialog/kommunikation med medborgare och kunder samt effektiv budget-och uppföljningsprocess.

Inom ramen för internkontrollplanen ska den IT-ansvarige kontrollera att rätt person har rätt behörighet samt utföra kontroller av hanteringen gällande avslut av systembehörighet. Kontrollerna ska ske tertialvis.

Beskrivning av planerade kontrollaktiviteter, när och hur dessa ska göras etc för de båda övriga granskningsområdena ska utformas i början av året.

---

