

Verksamhetschef: Thomas Lundberg

Verksamhetsplan 2017

Verksamhetsområde lokalplanering

Verksamhetsbeskrivning

Verksamhetsområde lokalplanerings grundläggande arbetssätt och rutiner finns samlande i dokumentet ”Så arbetar vi på lokalplanering” som är långsiktigt. Nedan framgår övergripande vision, verksamhetsidé, mål med mera samt de frågor som kommer att prioriteras under 2017.

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. Lokalplanering utgår från beställarens behov och är en resurs för att effektivisera stadens arbete med lokaler.

Verksamhetsområde lokalplanerings 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 medarbetarna har en spetskompetens i olika lokalfrågor och en god kunskap om stadens mål och organisation samt verksamheternas behov. Det innebär att verksamhetsområde lokalplanering har en helhetssyn i arbetet med stadens lokaler. Lokalplanering är en resurs i lokalfrågor utöver den som finns inom förvaltningarnas och bolagens egna organisationer. Bemanningen i verksamheten ska ge möjlighet att snabbt ta sig an ett uppdrag.

Kommunfullmäktige har i sin Fastighets- och lokalpolicy för kommunkoncernen Stockholms stad bland annat slagit fast att verksamhetsområde lokalplanering:

- är stadens beställarstöd i lokalfrågor
- är på uppdrag av stadsledningskontoret systemförvaltare av stadens lokaladministrativa system LOIS
- att samarbetet med fastighetskontoret, vad avser samordningen av administrativa lokalärenden av större karaktär, är särskilt viktig.

Organisation

Verksamheten har funnits på serviceförvaltningen sedan 2015 då den överfördes från socialförvaltningen där den varit organiserad under olika namn sedan 1980-talet.

Bedömningen att det finns ett stort behov av de tjänster lokalplanering kan erbjuda kvarstår. Under 2016 växte verksamheten kraftigt till följd av nyrekryteringar. Under 2017 kommer därför verksamheten att konsolideras och någon nyrekrytering planeras inte. Nyrekrytering kommer därför endast att ske om något oförutsett skulle inträffa.

Vid årets ingång fanns 15 heltidsanställningar. Av de heltidsanställda är två tjänstlediga och en planerar att vara föräldraledig under hela 2017 varför dessa inte redovisas nedan:

- 1,0 verksamhetsområdeschef
- 1,0 administratör
- 3,0 projektledare, generalister
- 1,0 projektledare, specialistkompetens tillgänglighet
- 1,0 projektledare, specialistkompetens hyresförhandling
- 1,0 projektledare, specialistkompetens arkitekt
- 1,8 projektledare, specialistkompetens inredningsarkitekt
- 1,0 projektledare, specialistkompetens inredning och akustik
- 1,0 systemförvaltare

Därutöver är tre timanställda som uppbär ålderspension och arbetar som projektledare samt med verksamhetssystemet LOIS.

Kommunfullmäktiges mål

Verksamhetsområde lokalplanering bidrar i första hand till att uppfylla KF:s inriktningsmål "Ett ekonomiskt hållbart Stockholm" och KF:s mål för verksamhetsområdet "Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar"

Nämndens mål

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

Nämndens indikator

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nöjda uppdragsgivare	90 procent	-	Årligen

Nämndens indikator följs upp genom den kundnöjdhetsundersökning som genomförs sedan årsskiftet 2016/17 och innebär att efter varje avslutat uppdrag skickas en enkät ut. Rutiner för sammanställningen av denna tas fram under året.

Verksamhetsområdets mål*Mål*

- Möta efterfrågan genom ett flexibelt och aktuellt tjänsteutbud
- Nöjda kunder
- Fördjupa och bredda kunskapen i arbetsgruppen
- Personal som trivs
- Öka kännedomen om vår verksamhet inom staden

*Förväntat resultat**Möta efterfrågan genom ett flexibelt och aktuellt tjänsteutbud*

- En ekonomi i balans enligt budgeten nedan.
- Jämnare fördelning mellan medarbetare.
- Uppnå serviceförvaltningens mål och lokalplanerings verksamhetsidé att bidra till att effektivisera stadens administration.

Nöjda kunder

- Att kunderna kommer tillbaka med fler och nya uppdrag.
- Uppnå serviceförvaltningens mål och lokalplanerings verksamhetsidé att bidra till att effektivisera stadens administration.

Fördjupa och bredda kunskapen i arbetsgruppen

- Upprätthålla spetskompetensen som en expertfunktion.

- Ha en kunskap inom vårt kompetensområde som kompletterar uppdragsgivarnas verksamhetskunskap.
- Att samla kompetensen inom ett verksamhetsområde bidrar till att göra staden till en bättre beställare av verksamhetslokaler och därmed sänka/hålla nere kostnaderna.

Personal som trivs

- Utföra ett bra arbete.
- Ha roligt på jobbet.
- Ha meningsfulla och stimulerande arbetsuppgifter.
- Behålla befintlig personal.
- Vara en attraktiv arbetsgivare genom att ha en verksamhet som det är lätt att rekrytera ny personal till.

Öka kännedomen om vår verksamhet inom staden

- Om fler nyttjar våra tjänster bidrar det till att göra staden till en bättre beställare av verksamhetslokaler och därmed sänka/hålla kostnaderna nere.
- Få fler uppdrag.
- Öka antalet uppdragsgivare.
- Ha uppdrag inom fler verksamhetsområden än för närvarande.

Arbetssätt

Möta efterfrågan genom ett flexibelt och aktuellt tjänsteutbud

- Vara lyhörda för uppdragsgivarens behov.
- Ha ett flexibelt utbud av tjänster och vara flexibla inom uppdragen.
- Vid behov kunna strukturera om personal genom att byta ansvariga för ett uppdrag.
- Ha en varierad kompetens inom arbetsgruppen.
- Vid behov ha flera medarbetare med olika kompetens som arbetar med ett uppdrag.

Nöjda kunder

- Att i alla lägen göra ett så bra arbete som möjligt.
- I alla lägen ha ett gott bemötande.
- Dra slutsatser av resultatet av kundnöjdhetsmätningar, synpunkts- och klagomålshantering med mera och justera tjänsteutbudet efter detta.
- Delta i kvalitetsutmärkelsen 2017.

Fördjupa och bredda kunskapen i arbetsgruppen

- Delta i kurser, seminarier, nätverk och mässor.

- Genomföra benchmarking och studiebesök.
- Utveckla arbetet med ämnesområdesansvariga.
- Införa och utveckla de interna kunskapsöverföringsmötena.

Personal som trivs

- Medarbetarinflytande genom bland annat planeringsdagar, veckomöten och APT.
- Genomföra regelbundna sociala aktiviteter.
- Uppmuntra ett aktivt medarbetarskap och ett positivt samarbete samt kunskapsöverföring inom arbetsgruppen.
- Prestigelöst samarbete inom arbetsgruppen, högt i tak.

Öka kännedomen om vår verksamhet inom staden

- Införa ett nyhetsbrev.
- Serviceförvaltningens nyhetsbrev.
- Verksamhetsråd med stadsledningskontoret.
- Serviceförvaltnings kundwebb.
- Lokalnätverksmöten.
- Enkät till förvaltningar om behovet av våra tjänster.
- Riktade utskick till enhetschefer inom olika verksamhetsområden.
- Besök på förvaltningar.
- Dela ut vår broschyr.
- Delta i kvalitetsutmärkelsen 2017.

Uppföljning

Möta efterfrågan genom ett flexibelt och aktuellt tjänsteutbud, och Nöjda kunder

- Enkät efter utfört uppdrag där kundnöjdhet mäts.
- Serviceförvaltningens centrala kundundersökning.
- Interna uppföljningsmöten efter avslutat uppdrag.
- Uppföljningsmöten med uppdragsgivaren efter avslutade stora uppdrag.
- Mäta antalet uppdragsgivare och typer av uppdrag samt inom vilka verksamhetsområden uppdragen finns.
- Utifrån ovanstående enkäter och mätningar ta fram underlag till behov av förändringar av tjänsteutbudet.

Fördjupa och bredda kunskapen i arbetsgruppen

- Enkät om hur en verksamhetslokal vi varit med och tillskapa/förändra fungerar efter att den varit i drift några år.
- Risk och väsentlighetsanalys.
- Synpunkts- och klagomålshantering.
- Interna uppföljningsmöten efter avslutat uppdrag (enligt ovan).

- Uppföljningsmöten med uppdragsgivaren efter avslutade stora uppdrag (enligt ovan).

Personal som trivs

- Medarbetarenkät.
- Smiley-tabellen.
- Personalomsättning.
- Sjukfrånvaro.
- Medarbetarsamtal.
- Avslutssamtal.

Öka kännedomen om vår verksamhet inom staden

- Serviceförvaltningens centrala kundundersökning.
- Mäta antalet uppdragsgivare och spridningen av uppdrag.
- Antal besökare på kundwebben.

Utveckling

Utvecklingen av verksamheten är helt beroende av den information som hämtats in vid uppföljningen och den analys som gjorts av denna. Den information som vid uppföljningen används är i första hand:

- Avslutsmöten (efter avslutat uppdrag)
- Synpunkts- och klagomålshantering
- Kundnöjdhetsundersökningar
- Risk- och väsentlighetsanalys
- Kunskapsöverföringsmöten
- Medarbetarenkät
- Smileytabellen

Utvärderingen sker genom att nedanstående modell används:

Har de mål som satts upp för förra året/perioden uppnåtts?

Ja/nej - hur går vi vidare?

- Om nej, varför inte?
 - Är det fortfarande ett relevant mål?
 - Vad behöver utvecklas för att nå målet?
- Om ja, vad har vi lärt oss?
 - Vad gjorde vi bra som gjorde att vi nådde dit?
 - Hur kan vi bygga vidare på det?
 - Vad kunde vi ha gjort ännu bättre/mer effektivt?

Med ledning av detta kan beskrivas hur verksamheten ska utvecklas. Detta fångas sedan upp i den årliga verksamhetsplanen vid formulering av nya och/eller förändrade mål samt relaterade aktiviteter.

Hänsyn ska även tas till om det tillkommit nya områden som kräver utveckling.

Verksamhetsutveckling är allas ansvar och kräver ett aktivt medarbetarskap.

Aktiviteter

Nedanstående aktiviteter har tagits fram för att uppnå respektive mål. För varje aktivitet har en medarbetare utsetts som ansvarig samt en tidpunkt då aktiviteten ska vara utförd. Aktiviteterna följs upp och redovisas på APT.

Möta efterfrågan genom ett flexibelt och aktuellt tjänsteutbud

Aktivitet
Ta fram en schematisk beskrivning av ett ny-, om- och tillbyggnadsprojekt. Av den ska framgå olika moment (även beslutstillfällen och upphandling) samt en tidplan. Syftet är att enkelt kunna beskriva ett projekt så att en korrekt och realistisk tidplan kan tas fram.
Ta fram ett projektverktyg (Lilla Ratten light) att använda i våra uppdrag när inte uppdragsgivaren har andra krav. Verktöget ska även syfta till att minska sårbarheten genom att standardisera hur vi sparar ned uppgifter om uppdrag.
Se över och ta fram en standardiserad katalogstruktur för projekt i bland annat syfte att minska sårbarheten.
Ta fram en standardmall och grundprincip för checklistor för olika typer av uppdrag.
Ta fram en checklista för ny-, om- och tillbyggnader och verksamhetsanpassning.
Ta fram en checklista för tillgänglighetsanpassningar.
Ta fram en checklista för bygglov.
Ta fram en checklista för att skriva tjänsteutlåtanden.
Ta fram en checklista för inredningsprojekt.
Ta fram en checklista för hyresförhandlingar.
Ta fram en checklista för lokalsök.
Ta fram en checklista för flytt.
Ta fram en checklista för utbildningar.
Se över möjligheten att ta fram ett verktyg för att enklare kunna följa upp statistik kring vår verksamhet.
Detaljerade rutiner för verksamhetsområdets arbete med LOIS.
Utveckla väsentlighets- och riskanalysen med att beskriva åtgärder till de olika riskerna.

Nöjda kunder

Aktivitet
Ta fram mall och struktur för avrapportering och möte efter avslutat uppdrag med uppdragsgivaren. Även förslag på vilka uppdrag detta ska avse beroende på exempelvis omfattning.
Utveckla synpunkts- och klagomålshanteringen.
Ta fram rutiner för hanteringen och beräkningen av kundnöjdhetsundersökningen. Exempelvis ska en viktning övervägas.
Se över och följa upp kundnöjdhetsundersökningen.

Fördjupa och bredda kunskapen i arbetsgruppen

Aktivitet
Ta fram mall och struktur för interna avslutsmöten efter avslutat uppdrag.

Aktivitet
Följa upp och eventuellt revidera upplägget med kunskapsöverföringsmöten.
Följa upp och eventuellt revidera upplägget med ämnesansvariga.
Införa och utveckla internbibliotek, både fysiskt och elektroniskt.

Personal som trivs

Aktivitet
Införa Smileytabellen.
Följa upp och eventuellt revidera upplägget med planering av tid.
Ta fram en individuell utbildnings- och utvecklingsplan för varje enskild medarbetare.

Öka kännedomen om vår verksamhet inom staden

Aktivitet
Ta fram och regelbundet börja skicka ut nyhetsbrev.
Ta fram en rutin för arbetet med serviceförvaltningens nyhetsbrev.
Ta fram en strategi för användningen av kundwebben.
Delta i Kvalitetsutmärkelsen 2017
Delta i Goda exempelmässan
Fortsätta med turnéplanen för att träffa alla förvaltningar.

Resursanvändning

Budgetförutsättningar

Budgeten utgår från en debiteringsgrad på 69 procent. Det innebär exempelvis att en medarbetare som arbetar heltid måste debitera minst 1 223 timmar under 2017 för att budgeten ska vara i balans. Vid rekrytering görs en generell bedömning att det tar fem månader innan en nyanställd kan debitera fullt. Budgeten har brutits ned per månad där respektive månads intäktsmöjligheter har getts en egen viktning. Exempelvis ger mars högre intäkter än juli då de flesta medarbetare har semester under den sistnämnda månaden. Denna viktning gör att budgetuppföljningen blir bättre. Bedömning av månadens vikt har justerats jämfört med utfall från 2016 och hur många möjliga timmar som kan debiteras den aktuella månaden.

Detta innebär att om verksamheten ska nå en ekonomi i balans måste en heltidsanställd medarbetare debitera nedanstående antal timmar:

månad	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	TOT
månadens vikt	8,2%	9,8%	10,1%	9,4%	9,3%	7,5%	4,7%	5,7%	8,6%	9,4%	9,7%	7,6%	100,0%
antal timmar	100	120	123	115	114	92	57	70	105	115	119	93	1 223

Budget för 2017

Efter överenskommelse med förvaltningsledningen avviker verksamhetsområdets budget något från vad som redovisas i nämndens VP. Detta beror på att nämndbudgetens overheadkostnad var beräknad på fler medarbetare än vad som kommer att arbeta på verksamhetsområde lokalplanering under året:

Tkr	budget 2016	utfall 2016	budget 2017	
Intäkter	8 231	7 961	9 526	1.
Personalkostnader	-7 497	-7 185	-7 642	2.
Overhead	-1 001	-1 001	-2 000	3.
SL kort	-55	-81	0	4.
Utbildning, studieresor m m	-143	-69	-120	5.
Övriga kostnader	-50	-46	-40	6.
SUMMA	-515	-421	-277	7.

1. Intäktsggraden 2017, 69% = 1 223 h/heltid, även hänsyn tagen till timanställda.
2. Beräknad på 11,1 heltidstjänster, hänsyn tagen till planerad föräldraledighet och timanställda.
3. 146 000 x 14 arbetsplatser.
4. Ingår i overhead från och med 2017.
5. 10 000 x 12 anställda.
6. Kostnaden 2016 var i huvudsak annonser i samband med rekrytering.
7. Överenskommet underskott då overheaden är beräknad på för många anställda.

Personal som resurs, arbetsbelastning/planering samt medarbetarna

Verksamhetens främsta resurs är personalen, och personalens höga kompetens. Några övriga resurser finns i princip inte. Det är därför av yttersta vikt att vidmakthålla en hög kompetens och hålla sig ständigt uppdaterad om förändringar i omvärlden.

En utmaning är att verksamheten har en relativt hög debiteringsgrad, 69 procent. Resterande tid ska användas till interna möten, kompetensutveckling, samverkan, teambuilding med mera. Debiteringsgraden har sänkts något jämfört med 2016 i detta syfte då timpriset ökats från 795 kronor till 825 kronor. För att kunna bibehålla en hög kompetens i personalgruppen måste debiteringsgraden på sikt sänkas ytterligare.

Ovan anges *"Lokalplanering är en resurs i lokalfrågor utöver den som finns inom förvaltningarnas och bolagens egna organisationer. Bemanningen i verksamheten ska ge möjlighet att snabbt ta sig an ett uppdrag."* Det är vanligt att lokalfrågor måste lösas med kort varsel ofta utan uppdragsgivarens förskyllan. Ur ett planeringsperspektiv är det en utmaning då arbetsbelastningen kan variera mycket från vecka till vecka.

En annan utmaning är att arbetsbelastningen ska vara så jämn mellan medarbetarna som möjligt. Detta försvåras av att olika medarbetare har olika kompetens.

I syfte att försöka minska snedbelastning görs en uppskattning av arbetsbelastningen inför varje tavelmöte. Varje medarbetare gör en självskattning och bedömer arbetssituationen de fem kommande veckorna utifrån tre färger:

Grön: jag har lagom mycket att göra

Gul: jag kan ta på mig flera uppdrag

Röd: jag har för mycket att göra

Denna självskattning ligger till grund för fördelning av nya uppdrag. Det kan även i vissa akuta lägen bli aktuellt att flytta uppdrag mellan medarbetare.

Ett annan mer långsiktigt sätt är att styra olika marknadsföringsåtgärder mot uppdrag som passar de kompetenser som det för tillfället finns kapacitet för.

Vid medarbetarsamtalen tas utbildnings- och utvecklingsbehov upp. Detta ska under året ske mer systematiskt och en individuell plan för varje medarbetare ska tas fram.

Övrigt

Verksamhetsområdets 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.

Väsentlighet: 3 = Kännbar

Sannolikhet: 2 = Mindre sannolik

Tar på oss för mycket och kan inte hålla tidplaner, skapar utbrändhet etc.

Väsentlighet: 3 = Kännbar

Sannolikhet: 3 = Möjlig

Hög sårbarhet i verksamheten som är personberoende.

Väsentlighet: 3 = Kännbar

Sannolikhet: 3 = Möjlig

Rekrytering

Får inte in ansökningar för kvalificerad personal och kan därför inte rekrytera till den kompetens som efterfrågas.

Väsentlighet: 3 = Kännbar

Sannolikhet: 3 = Möjlig

Felrekrytering vid nyrekrytering.

Väsentlighet: 3 = Kännbar

Sannolikhet: 2 = Mindre sannolik

Våra lokaler räcker inte till för behovet av nyrekryterade.

Väsentlighet: 2 = Lindrig

Sannolikhet: 4 = Sannolik

Kompetens

Bristande omvärldsbevakning och kompetens som innebär att fel råd ges till uppdragsgivaren.

Väsentlighet: 3 = Kännbar

Sannolikhet: 2 = Mindre sannolik

Våra råd mottas ej men vi får ändå skulden, eller får skulden för andras misstag.

Väsentlighet: 2 = Lindrig

Sannolikhet: 2 = Mindre sannolik

Ekonomi

Får inga uppdrag, kan inte hålla budget.

Väsentlighet: 2 = Lindrig

Sannolikhet: 2 = Mindre sannolik