

Så jobbar vi på lokalplanering

Serviceförvaltningen

2017-02-23

Detta dokument innehåller en beskrivning av vad som gäller för oss som arbetar på lokalplanering på ett övergripande plan. Det handlar om förhållningssätt, interna regler och principer samt olika rutiner.

"Så jobbar vi på lokalplanering" är ett levande dokument som uppdateras löpande.

Alla medarbetare på lokalplanering ska vara helt insatta i och väl förtrogna med vad som står i dokumentet.

Den årliga planeringen framgår av avdelningens årliga verksamhetsplan. Där beskrivs också förväntat resultat, arbetssätt, uppföljning och analys av respektive mål.

serviceförvaltningen

Vill du veta mer?

Kontakta Thomas Lundberg,
thomas.lundberg@stockholm.se

/Innehållsförteckningen måste uppdateras/

Innehållsförteckning

1.	Övergripande.....	4
1.1	<i>Verksamhetens mål och syfte.....</i>	<i>4</i>
1.1.1	Verksamhetsidé.....	4
1.1.2	Ansvarsområde och omfattning	4
1.1.3	Fastighets- och lokalpolicy för kommunkoncernen Stockholms stad	5
1.1.4	Mål i verksamhetsplanen 2017	5
2.	Arbetet i relation till kund.....	6
2.1	<i>Arbetssätt och rutiner.....</i>	<i>6</i>
2.1.1	Ta in nya uppdrag	6
2.1.2	Starta ett uppdrag - uppdragsbekräftelse	6
2.1.3	Starta ett uppdrag - inledningsskedet	6
2.1.4	Upplägg för uppdrag	7
2.1.5	Avsluta uppdrag	8
2.1.6	Underkonsulter	9
2.2	Debitering	9
2.2.1	Principer för debitering	9
2.3	<i>Bemötande.....</i>	<i>10</i>
3.	Uppföljning av verksamheten.....	11
3.1	<i>Analys av verksamheten</i>	<i>11</i>
3.2	<i>Avslutsmöten.....</i>	<i>11</i>
3.3	<i>Synpunkts- och klagomålshantering</i>	<i>11</i>
3.4	<i>Kundnöjdhetsundersökningar.....</i>	<i>12</i>
3.5	<i>Risk- och väsentlighetsanalyser, egen och intern kontroll ..</i>	<i>12</i>
4.	Resursanvändning.....	13
4.1	<i>Kunskapsöverföringsmöten</i>	<i>13</i>
4.2	<i>Ämnesansvariga.....</i>	<i>13</i>
5.	Utveckling av verksamheten.....	15
5.1	<i>Information om verksamheten - marknadsföring</i>	<i>17</i>

6.	Vårt inre arbete.....	18
6.1	<i>KÖRA - serviceförvaltningens värdegrund</i>	<i>18</i>
6.2	<i>Aktivt medarbetarskap</i>	<i>18</i>
6.3	<i>Personalfrågor.....</i>	<i>21</i>
6.3.1	Lönekriterier	21
6.3.2	Bakgrund till lönekriterier.....	22
6.3.3	Övergripande personalfrågor	22
6.4	<i>Medarbetarundersökningar.....</i>	<i>22</i>
6.4.1	Smileytabellen.....	22
6.5	<i>Ledarskap</i>	<i>22</i>
7.	Planering och rutiner.....	23
7.1	<i>Tavlan</i>	<i>23</i>
7.2	<i>Interna möten.....</i>	<i>23</i>
7.3	<i>Planering av tid.....</i>	<i>25</i>
7.4	<i>Rutiner.....</i>	<i>26</i>
7.5	<i>Telefoni.....</i>	<i>26</i>
7.6	<i>E-post</i>	<i>26</i>
7.7	<i>Privat användning av telefoni och it.....</i>	<i>28</i>
7.8	<i>Skrivtips</i>	<i>30</i>

1. Övergripande

1.1 Verksamhetens mål och syfte

Lokalplanering är en del av Stockholms stad och dess serviceförvaltning. Serviceförvaltningens vision framgår av punkt 6.1 nedan.

1.1.1 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.

1.1.2 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 har 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.

1.1.3 Fastighets- och lokalpolicy för kommunkoncernen Stockholms stad

I den policy som kommunfullmäktige fastställt och gäller från 2017 framgår också lokalplanerings roll i stadens arbete med verksamhetslokaler.

serviceförvaltningen

Vill du veta mer?

Kontakta Thomas Lundberg,
thomas.lundberg@stockholm.se

I policyn slås fast att serviceförvaltningen lokalplanering "är stadens beställarstöd i lokalfrågor". Kommunfullmäktige har därmed tydligt definierat att serviceförvaltningen har en viktig roll i staden arbete med lokaler. I policyn står vidare:

"I övrigt kan samtliga inhyrande nämnder vid behov avropa tjänster från verksamheten Lokalplanering. Verksamheten tillhandahåller expertkompetens och tjänster till inhyrande nämnder."

Policyn är bilaga 14 till Budget 2017 för Stockholms stad som finns på [stadens hemsida](http://www.stockholm.se/OmStockholm/Budget/).

<http://www.stockholm.se/OmStockholm/Budget/>

1.1.4 Mål i verksamhetsplanen 2017

- 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, arbetssätt, uppföljning och analys av respektive mål framgår av avdelningens årliga verksamhetsplan.

2. Arbetet i relation till kund

2.1 Arbetssätt och rutiner

2.1.1 Ta in nya uppdrag

Uppdrag kan komma in på olika sätt till lokalplanering. Oftast sker det via funktionsbrevlådan, till chefen eller till en medarbetare. Ett nytt uppdrag skrivs alltid in på "uppdragstavlan" under nya uppdrag. Uppdraget kommer därefter tas upp på nästa tavelmöte och fördelas.

Endast uppdrag inom ramen för lokalplanerings verksamhetsidé ska accepteras. Det är viktigt att lokalplanering behåller rollen av att vara en expertfunktion och inte bli en diversehandel eller personalförstärkningspool. Därför måste gränsdragningen mellan förvaltningarnas ordinarie lokalfunktioner och lokalplanering alltid vara tydlig. Denna görs i uppdragsbekräftelsen för respektive uppdrag.

2.1.2 Starta ett uppdrag - uppdragsbekräftelse

Innan arbetet med ett uppdrag inleds ska en uppdragsbekräftelse skrivas. För varje uppdrag ska en undertecknad uppdragsbekräftelse finnas. Den ska vara tydlig och väl beskriva lokalplanerings roll och avgränsningar. Det ska vara tydligt vad lokalplanering förväntas göra och inte göra. En väl genomarbetad uppdragsbekräftelse är grunden för ett väl genomfört uppdrag.

Om ett uppdrag förändras till annat än vad som framgår av uppdragsbekräftelsen ska en ny skrivas. Detta är viktigt för tydligheten. Uppdragsbekräftelsen får inte göras allmänt hållen för "att kunna få in så mycket som möjligt i den".

En tumregel är att om ett uppdrag förändras, växer eller byter skepnad ska det gamla uppdraget avslutas och en ny uppdragsbekräftelse skrivas. I den nya uppdragsbekräftelsen kan man med fördel hänvisa och vid behov beskriva det gamla uppdraget.

Generella uppdrag som allmänt stöd eller löpande arbetsuppgifter ska inte accepteras.

2.1.3 Starta ett uppdrag - inledningsskedet

Kontrollera om uppdragsgivaren har en egen processbeskrivning som ska användas för att genomföra projektet. Viktigt att klargöra:

- delegation,
- skrivande av tjänsteutlåtanden,
- beställningar,

- vem som har kontakter med vem etc.

Lokalplanering ska under 2017 utarbeta ett standardupplägg för ett projekt och koppla ett verktyg till detta. I alla uppdrag och projekt ska detta verktyg användas om inte uppdragsgivaren önskar något annat. Om uppdragsgivaren inte har en egen processbeskrivning ska alltid lokalplanerings standardupplägg föreslås.

I ett tidigt skede måste alltid stämmas av frågor kring:

- ramavtal,
- fastighetsägare,
- finns något program för verksamheterna,
- vilka avgränsningar uppdraget har,
- behov av myndighetskontakter,
- fackliga ombud,
- budget etc.

2.1.4 Upplägg för uppdrag

Huvudprincip

Huvudprincipen är att varje uppdrag ska ha en ansvarig projektledare. Till uppdraget kan också olika specialister kopplas. Den ansvariga projektledaren har det övergripande ansvaret för uppdraget och tar in specialist vid behov. Det är viktigt att, när flera personer från lokalplanering arbetar med samma uppdrag, fördelningen är tydlig så att dubbelarbete undviks. Syftet med att ta in specialister är att utnyttja gruppens samlade kompetens på bästa sätt. I mindre uppdrag som exempelvis bara omfattar ett specialistuppdrag behöver normalt inte någon separat projektledare tas in.

Arbetet i större ny-, om- och tillbyggnadsprojekt

Om flera medarbetare arbetar med ett större projekt ska de samlas och göra upp en arbetsordning. Den kompletterar uppdragsbekaäftelsen och beskriver vad lokalplanering ska göra (och inte göra) och vad andra ska göra för att uppdraget/projektet ska komma framåt. Regelbundna avstämningar bör ske med alla inblandade. Med det avses arkitekt eller andra konsulter som uppdragsgivaren och/eller fastighetsägaren tagit in. Dessa måste lämna information om hur arbetet fortskrider. Viktigt att hitta former för rapportering till uppdragsgivaren.

Vid behov kan arbetsgrupper tillsättas som arbetar tillsammans med fastighetsägarens arkitekt för att komma fram till utformningen.

Avstämning av tidplan och projektets kostnader ska ske regelbundet och rapporteras till uppdragsgivaren.

2.1.5 Avsluta uppdrag

Avslut av ett uppdrag innehåller flera delar. En avrapportering till uppdragsgivaren ska lämnas med bland annat en ekonomisk avstämning av ny-, om- eller tillbyggnadsprojektet. Av rapporten ska framgå att uppdraget därmed anses vara avslutat. Det är viktigt att vara tydlig med uppdragsgivaren att ett uppdrag är avslutat. Kontrollera med uppdragsgivaren vad som ska arkiveras, diarieföras om det inte är gjort under hand. Samla underlag och lämna över om det inte är gjort under hand.

Internt tas upp vid tavelmöten om uppdrag är avslutade, vilket också tas med i minnesanteckningarna. Uppdrag som inte har haft någon aktivitet under en tid ska anses vara avslutade vilket meddelas uppdragsgivaren. Om uppdraget, exempelvis ett byggprojekt återupptas, ska det betraktas som ett nytt uppdrag med ny uppdragsbegränsning i vilken man med fördel kan hänvisa till det gamla uppdraget.

När ett uppdrag är avslutat ska en enkät skickas till uppdragsgivaren. En särskild rutin ska utarbetas för detta.

Det är viktigt att ta med sig erfarenhet från uppdragen. Därför ska alltid ett internt avslutsmöte hållas som protokollförs. Där diskuteras erfarenheter, positiva och negativa, och hur dessa ska kunna användas i kommande uppdrag. Om endast en person arbetat med uppdraget ska en motsvarande intern rapport skrivas. Vid större uppdrag kan ett motsvarande möte hållas med uppdragsgivaren. Även ett studiebesök kan göras med hela arbetsgruppen.

2.1.6 Underkonsulter

Externa underkonsulter kan tas in för sådana kompetenser som saknas men måste till följd av LOU vara upphandlade av och anlitas direkt av uppdragsgivaren. Interna underkonsulter kan dock tas in av lokalplanering.

Underkonsulter tas inte in för att utföra arbetsuppgifter som lokalplanering normalt skulle utfört. En sådan konsult ska istället tas in direkt av uppdragsgivaren. På detta sätt skapas tydligare roller och lokalplanering blir inte mellanhand.

2.2 Debitering

Eftersom lokalplanering är en uppdragsfinansierad verksamhet är debiteringen av arbetad tid av central betydelse för verksamheten. Arbetad tid faktureras månatligen (dock ej i juli).

2.2.1 Principer för debitering

All upparbetad tid i ett uppdrag ska debiteras. Det är viktigt att ständigt registrera arbetad tid. Detta sker i egen mall. Registrering bör göras ofta, minst två gånger om dagen. För upp all tid, även om det bara rör sig om några minuter, trots att faktureringen görs per hel eller halv timme.

Restiden ingår i debiterad tid. Detta gäller dock bara om det är inom ramen för arbetstid. Resor till och från arbetet, som inte heller ingår i arbetstiden, kan inte debiteras. Om resor sker från ett uppdrag till ett annat ska tiden delas mellan dessa uppdrag.

Debiterad tid rapporteras genom att den månatligen förs in i mallen "Debitering – *månad 201x*" på angiven tid enligt rutin. Viktigt att det sker den dagen som anges. Där anges också alltid:

- aktuell kontaktperson,
- kostnadsställe,
- om uppdraget avslutats,
- eventuell text på fakturan.

I kolumnen för kommentar kan fri text läggas in. Där kan också finnas text från föregående månad. Exempelvis kan det vara så att man av olika skäl valt att inte fakturera arbetad tid en månad utan skjuter det till kommande.

Ibland kan det upplevas att man arbetat mycket och det blivit för många timmar i ett uppdrag. Huvudprincipen **All arbetad tid för ett uppdrag ska debiteras** gäller. Att inte debitera all arbetad tid ska alltid stämmas av med chefen. Skäl kan vara att man gjort något fel som inte är rimligt att debitera uppdragsgivaren eller att man av okunskap eller orutin arbetat med en fråga orimligt mycket.

Enskilda projektledare kan inte göra överenskommelser om att rabattera eller byta tid mot annat. En sådan överenskommelse ska alltid godkännas av chefen och vara skriftlig.

Andra kostnader kopplade till uppdraget som material och liknande ska i första hand beställas och bekostas direkt av uppdragsgivaren. Endast i undantagsfall tar lokalplanering sådana kostnader och vidarefakturerar. Viktigt att komma överens med uppdragsgivaren att de är medvetna om den kostnaden.

2.3 Bemötande

Alla som möter någon från lokalplanering ska få ett trevligt bemötande och kompetenta svar. Lokalplanering utgår från serviceförvaltningens värdegrund KÖRA, se punkt 6.1 nedan där bemötandet beskrivs.

Alla som möter någon anställd på lokalplanering ska känna att de blir:

- **Kompetent bemötta**, faktainnehållet ska baseras på sökandes behov.
- **Öppet bemötta** där vi tar oss tid att förstå vad de söker.
- **Respektfullt bemötta**, ingen ska känna sig stött eller kränkt.
- **Ansvarsfullt bemötta**, den som ringer ska inte få felaktig information och ifall man är osäker på något ska man be att få återkomma.

Kompetent bemötande

Svara korrekt på frågor och ifall det finns en osäkerhet, var tydlig med det, och vid behov be att få återkomma. Alla ska vara uppdaterade och välinformerade. Tänk på att en kollega ofta kan vara till god hjälp.

Öppet bemötande

Ett positivt och professionellt förhållningsätt ska hållas både i interna och externa möten. Man tar sig tid att lyssna och sätta sig in i frågeställningar utan att ha förutfattade meningar och invändningar. Rösten är ett viktigt verktyg i samtalet som ska användas på ett adekvat sätt. Tänk på att kommunicera på ett sätt som alla förstår, undvik fackuttryck.

Respektfullt bemötande

Återkom enligt överenskommelse även om ett slutgiltigt svar inte kan lämnas. Alla ska behandlas likadant och respektfullt. Det är viktigt att säkerställa att mottagaren förstår svaret.

Ansvarsfullt bemötande

Medarbetare är ansvariga för att följa denna policy och ska känna sig delaktiga och ansvariga. Svar som lämnas påverkar hur folk uppfattar verksamheten.

I de fall information är känslig eller av sekretesskaraktär ska detta beaktas.

3. Uppföljning av verksamheten

3.1 Analys av verksamheten

Det är viktigt att kontinuerligt analysera arbetet och se på vilket sätt arbetet leder till en effektiv verksamhet med uppdragsgivarna i fokus. Med kontinuerligt avses uppföljning och analys som en stående punkt på APT månadsvis.

Genom att ta fram tydliga underlag som visar vilka resultat som leder till att målen uppfylls, får vi kunskap om vad som leder till utveckling av verksamheten utifrån ett uppdragsgivareperspektiv och vad som inte gör det. Det är analys som är grunden för en effektivare verksamhet, inte uppföljningen i sig som sådan.

För att analysera krävs olika snabba sätt att följa upp och mäta verksamheten. Nedan följer de olika sätt verksamheten följs upp på. Det är viktigt att kunna se trenderna som mer eller mindre nöjda än tidigare, både gällande uppdragsgivare och medarbetare.

3.2 Avslutsmöten

Under punkten 2.1.5 Avsluta uppdrag, ovan står följande:

”Det är viktigt att ta med sig erfarenhet från uppdragen. Därför ska alltid ett internt avslutsmöte hållas som protokollförs. Där diskuteras erfarenheter, positiva och negativa, och hur dessa ska kunna användas i kommande uppdrag. Om endast en person arbetat med uppdraget ska en motsvarande intern rapport skrivas. Vid större uppdrag kan ett motsvarande möte hållas med uppdragsgivaren. Även ett studiebesök kan göras med hela arbetsgruppen.”

3.3 Synpunkts- och klagomålshantering

Synpunkter och klagomål är viktig information för att utveckla verksamheten. Därför måste synpunkter på verksamheten hanteras snabbt och smidigt. Klagomål är oundvikliga och ska ses som en hjälp till förbättring och utveckling.

- Ta alla synpunkter på allvar.
- Ta emot synpunkten och informera chefen så snart som möjligt. Vidta åtgärder vid behov. Om du inte kan lösa det eventuella problemet direkt återkoppla till uppdragsgivaren inom fem dagar.
- Notera även positiva synpunkter för att komma ihåg vad som gjorts bra och kunna dra lärdom av detta i framtiden.
- Ta hand om negativa synpunkter snabbt och informera chefen. Därefter kommer vi gemensamt överens om vad som ska göras för att ställa saker och ting till rätta.
- Dokumentera synpunkten genom att fylla i förvaltningens e-blankett (som finns sparad på följande länk: <http://intranat.stockholm.se/Global/form/synpunktsblankett.doc>)

och döp den enligt följande: år (två siffror) / månad / datum / medarbetarens initialer, t ex. 160824LE.

- Spara blanketten i den gemensamma katalogen under Lokalplanerarna (SD-003860)\NY STRUKTUR\Internt och administration\Synpunktshantering.
- Skriv ut blanketten och lämna den till Anne som svarar för diarieföring.
- Synpunkter och klagomål tas upp på APT där det är en stående punkt på dagordningen. Synpunkterna analyseras gemensamt och blir underlag för förbättringsarbetet.
- Synpunkter och klagomål med åtgärder rapporteras i samband med tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

3.4 Kundnöjdhetsundersökningar

Efter varje avslutat uppdrag ska alltid en enkät med en kundnöjdhetsundersökning skickas ut. Rutiner och hur den ska sammanställas kommer att tas fram under 2017. I servicenämndens verksamhetsplan finns indikatorn "Andel nöjda uppdrags-givare" under nämndmålet Servicenämnden ska bidra till att effektivisera och höja kvaliteten gällande stadens hantering av lokal-och fastighetsfrågor. Målvärdet för indikatorn är för 2017 satt till 90 procent.

Utöver den egna enkäten görs en central kundenkät för serviceförvaltningens alla verksamheter.

3.5 Risk- och väsentlighetsanalyser, egen och intern kontroll

I samband med den årliga verksamhetsplanen görs även en risk- och väsentlighetsanalys. Där lyfts alla risker i verksamheten upp. Dessa bedöms utifrån en femgradig poängskala och åtgärder för att undvika riskerna tas fram.

4. Resursanvändning

Den främsta resursen inom verksamheten är personalen och personalens kompetens. För att få del av allas kunskap förutsätts ett prestigelöst förhållningssätt där samarbete uppmuntras. Allas kompetens i arbetsgruppen måste tillvaratas.

I samband med att ett nytt uppdrag inleds ska alltid undersökas om någon i gruppen arbetat med samma frågeställningar tidigare. Detta sker lämpligast på avdelningsmötena som har en punkt Laget runt där alla berättar om läget i sina uppdrag. Det kan också ske vid de veckovisa tavelmötena där nya uppdrag fördelas.

Att delta i kurser, seminarier, utbildningar och liknande uppmuntras. Arbetsgruppen genomför årligen en gemensam studieresa.

4.1 Kunskapsöverföringsmöten

Regelbundet hålls schemalagda kunskapsöverföringsmöten. Dessa möten innehåller:

- Obligatorisk redovisning av kurser, seminarier, mässor, studiebesök eller liknande som medarbetare deltagit i.
- Diskussion av specifika förberedda frågor/dilemman eller knäckfrågor.
- Presentation av projekt/eller delar ur projekt som är av allmänintresse.

4.2 Ämnesansvariga

För varje ämne/område utses en ansvarig. Det innebär att den personen tar på sig att vara den som svarar för att bevaka utvecklingen inom området vad gäller:

- lokalbehov,
- nytänkande,
- förändring av lagar och förordningar m m,
- sprida den kunskapen i gruppen.

Den ämnesansvariga svarar också för att ha överblick över utbildningar, seminarier eller liknande som kan vara intressanta att delta i och informera om dessa. Informationen lämnas i första hand vid kunskapsöverföringsmötena.

Ämnen finns i två huvudtyper:

- lokaler/boenden för specifika verksamheter,
- övergripande områden.

Dessa olika typer/områden kan gå in och överlappa varandra. Därutöver finns ansvarsområden som inte är direkt kopplade till lokaler/boenden. Vilka som är ansvariga fastställs och justeras regelbundet på avdelningsmöten.

serviceförvaltningen

Vill du veta mer?

Kontakta Thomas Lundberg,
thomas.lundberg@stockholm.se

5. Utveckling av verksamheten

Utvecklingen av verksamheten är helt beroende av den information som hämtats in vid uppföljningen och den analys som gjorts av denna.

Den information som används är i första hand:

- Avslutsmöten, punkt 3.2 ovan.
- Synpunkts- och klagomålshantering, punkt 3.3 ovan.
- Kundnöjdhetsundersökningar, punkt 3.4 ovan.
- Risk- och väsentlighetsanalys, punkt 3.5 ovan.
- Kunskapsöverföringsmöten, punkt 4.1 ovan.
- Medarbetarenkät, punkt 6.4 nedan.
- Smileytabellen, punkt 6.4.1 nedan.

Utveckling sker genom att nedanstående frågor besvaras:

- 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 och 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 mål och relaterade aktiviteter.

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

Verksamhetsutveckling är allas ansvar och kräver ett aktivt medarbetarskap.

5.1 Information om verksamheten - marknadsföring

Att lokalplanerings verksamhet är känd är en förutsättning för att målet för verksamheten ska kunna uppfyllas. Därför måste regelbunden information lämnas. Viktiga kanaler för detta är:

- Lokalnätverksmöten som stadsledningskontoret ansvarar för men lokalplanering administrerar.
- Verksamhetsråd med stadsledningskontoret.
- Lokalplanerings nyhetsbrev.
- Serviceförvaltningens nyhetsbrev.
- Serviceförvaltningens kundwebb.
- Möte med förvaltningarna.

serviceförvaltningen

Vill du veta mer?

Kontakta Thomas Lundberg,
thomas.lundberg@stockholm.se

6. Vårt inre arbete

6.1 KÖRA - serviceförvaltningens värdegrund

Serviceförvaltningens identitet

Vår vision, verksamhetsidé och värdegrund är tre delar av en helhet som tillsammans beskriver vilka vi är.

Serviceförvaltningens vision

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

Serviceförvaltningens 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.

Serviceförvaltningens värdegrund - KÖRA

- **Kompetens**
På serviceförvaltningen är kompetens och serviceanda en viktig grund för arbetsglädje och goda resultat.
 - Vi utvecklar vår kompetens och tar till oss ny kunskap och teknik.
 - Vi delar med oss av kunskap, erfarenhet och information.
 - Vi är engagerade och löser kundens problem.
 - Vi hjälper varandra och ger varandra stöd och uppmuntran.
- **Öppenhet**
Vi är en transparent och kommunicerande organisation där människor kan, får och vågar.
 - Vi har en positiv attityd.
 - Vi är nyfikna och öppna för förändring och nya idéer.
 - Vi lyssnar och ställer frågor.
 - Vi välkomnar synpunkter på vår verksamhet och vårt arbete.
- **Respekt**
På serviceförvaltningen bemöts alla med tillit och respekt.
 - Vi är lyhörda och låter alla komma till tals.
 - Vi håller gjorda överenskommelser.
 - Vi visar hänsyn och bidrar till varandras trivsel och arbetsglädje.
 - Vi ser olikheter som en tillgång.
 - Vi intresserar oss för och försöker förstå andras perspektiv.

serviceförvaltningen

Vill du veta mer?

Kontakta Thomas Lundberg,
thomas.lundberg@stockholm.se

- **Ansvar**
Vi tar gemensamt och personligt ansvar för helheten och för vår egen del av arbetet.
 - Vi arbetar mot gemensamma mål och tar ansvar för våra resultat.
 - Vi är tillgängliga och följer riktlinjer, regler och rutiner.
 - Vi reflekterar över vårt arbete och tar initiativ om vi ser möjligheter till förbättringar.
 - Vi håller oss uppdaterade och ser aktivt till att ha den information vi behöver.
 - Vi ber om hjälp när vi behöver det.

6.2 Aktivt medarbetarskap

För lokalplanering handlar aktivt medarbetarskap om:

- hur vi samverkar inom gruppen,
- att jobba mot samma mål,
- hjälpa varandra att hålla god stämning för att på så vis skapa en bra arbetsdag,
- att utveckla verksamheten.

Genom aktivt medarbetarskap blir vi mer flexibla, professionella och engagerade.

Utgångspunkten för att beskriva detta är serviceförvaltningens värdegrund KÖRA, se punkt 6.1 ovan.

Vi ökar kompetensen genom att alla får möjlighet till att delta i seminarier, gå på kurser, mässor och delta i olika nätverk. Där kommunicerar vi med utomstående och andra medarbetare vilket leder till inte bara fackkunskap utan även större förståelse för olika processer och vår egen roll i olika sammanhang. Den kunskap vi fått sprider vi i arbetsgruppen.

Vi är öppna och därmed prestigelösa på arbetsplatsen vilket gör att alla känner sig trygga. All kommunikation kan ske utan att någon känner sig utsatt, motarbetad eller utanför. Vi ökar samverkan mellan varandra och får ett avslappnat arbetsklimat.

Respekt är ett av våra viktigaste verktyg. Att kunna tolerera och acceptera andra lösningar än sina egna och att låta sina medarbetare hjälpa, stötta och ge råd i rätt riktning. Vi ska respektera varandras behov, arbetssätt och olikheter. På så sätt tas var och ens särart och specialistkompetens tillvara.

Att ha tillit, och att få tillit, är en grundförutsättning i vårt arbetsklimat. Vi måste lita på varandra. Lita på att alla gör sin del, men vi ska kunna utveckla tankar och idéer tillsammans, engagera

oss och vara delaktiga i både projekt och den dagliga gemenskapen.

Alla bidrar

Vi ska alla bidra till god stämning och kamratskap på arbetsplatsen. Det tror vi görs genom att ha en bra balans mellan arbete och privatliv. Om alla har en jämn arbetsbelastning ökar möjligheterna att upprätthålla KÖRA.

För att hitta drivkraft och motivation ska vi ges möjlighet till återhämtning, genom något så enkelt som en fika eller gemensamma sociala aktiviteter, där alla är engagerade och känner sig trygga. Medarbetarna ska få känna sig nöjda med sin arbetsinsats, även när belastningen är som högst. Vi följer upp arbetsklimatet genom en stående punkt på APT.

serviceförvaltningen

Vill du veta mer?

Kontakta Thomas Lundberg,
thomas.lundberg@stockholm.se

6.3 Personalfrågor

6.3.1 Lönekriterier

Kompetens

- Följer utvecklingen inom verksamhetsområdet och tar till sig och söker ny kunskap.
- Förmåga att självständigt göra bedömningar, avgränsningar, planera, prioritera, organisera arbetet och vid behov sätta tydliga gränser.
- Kunna förstå och tolka uppdragsgivarens behov.
- Kunna se samband större än det egna uppdraget och kunna använda erfarenheter och kunskaper i nya uppdrag.

Öppenhet

- Bidrar till utveckling, positiv förändring, nytänkande i gruppen samt kompetensutveckling genom att sprida kunskap
- Förmåga och intresse av att ta sig an nya uppdrag och anamma nya arbetssätt.

Respekt

- Servicekänsla med god attityd i förhållande till uppdragsgivare och arbetskamrater.
- Bidrar till en positiv och öppen stämning i gruppen.
- Har ett nära och gott samarbete med arbetskamrater.

Ansvar

- Tar ansvar för att förvaltningens och avdelningens mål uppfylls.
- Har god kommunikation med uppdragsgivare och tar ansvar för en hög kundnöjdhet.
- Tar ansvar för verksamheten i fråga om ekonomi, marknadsföring och trivsel samt använder resurser effektivt.
- Följer uppsatta regler, riktlinjer, rutiner och är lojal med fattade beslut och arbetsgruppen.

6.3.2 Bakgrund till lönekriterier

Lönepolicy med lönekriterier

Serviceförvaltningens lönepolicy tar sin utgångspunkt i stadens övergripande personal- och lönepolitiska dokument samt aktuella löneavtal. Det är verksamhetens mål angående inriktning, omfattning och kvalitet som är utgångspunkten för lönebildningen i förvaltningen.

Lönen ska vara individuell, differentierad och baserad på sakliga och jämställda grunder vilket kräver tydliga och genomtänkta bedömningskriterier. Lönen är ersättning för utfört arbete och ska stimulera alla medarbetare till goda arbetsinsatser för att utveckla verksamheten. Lönen ska även främja individens utveckling och ansvarstagande i syfte att nå verksamhetsförbättringar.

Förvaltningschefen ansvarar för att lönepolicyn är väl förankrad hos lönesättande chefer. Individuell lönesättning förutsätter att krav, förväntningar och uppsatta mål är tydliga och kända samt att resultaten följs upp och återkopplas. Detta görs i medarbetar- och lönesamtal som alla medarbetare årligen har med sin chef. Löneskillnader ska kunna motiveras sakligt och får inte vara diskriminerande.

Medarbetaren ska kunna påverka sin egen löneutveckling och därför ska det finnas en tydlig koppling mellan lönen, arbetsuppgifternas svårighetsgrad och den individuella prestationen. Diskussionen om lönekriterierna måste hållas levande under hela året. Serviceförvaltningens principer för lönesättning innebär att lönen ska fastställas med hänsyn till bland annat:

- *arbetets svårighetsgrad,*
- *ansvar och befogenheter,*
- *prestation och förmåga,*
- *formell kompetens,*
- *bidragande till verksamhetens måluppfyllelse och utveckling,*
- *initiativ- och samarbetsförmåga.*

6.3.3 Övergripande personalfrågor

På serviceförvaltnings samarbetsyta under rubriken Anställd på serviceförvaltningen

<https://samarbete.stockholm.se/sites/srv/Nyanstild/Startsida.aspx> finns information som rör anställningen.

6.4 Medarbetarundersökningar

Årligen genomför Stockolms stad en central medarbetarenkät. Den följs upp på APT enligt de riktlinjer som lämnats. Medarbetarenkäten är ett viktigt instrument för såväl utveckling av verksamheten som för att hitta sätta att ha personal som trivs och gör ett bra arbete.

6.4.1 Smileytabellen

Månatligen görs en temperturmätning i arbetsgruppen. Den görs genom en enkel så kallad dropdown där man med en smiley, glad, neutral och sur gubbe snabbt och enkelt beskriver läget.

Kommentarer är frivilliga.

Följande frågor ställs:

- fysisk arbetsmiljö,
- arbetsbelastning,
- trivsel,
- stimulerande arbetsuppgifter,
- förutsättningar och stöd för arbetsuppgifterna.

6.6 Ledarskap

Verksamhetens mål, ansvarsområde och omfattning samt verksamhetsidé diskuteras regelbundet. För att dessa ska vara tillgängliga finns dessa nedtecknade på ett inplastat A4-papper som sitter på varje arbetsplats.

En förutsättning för en god verksamhet är ett bra ledarskap. I den verksamhet som bedrivs på lokalplanering med experter måste ledarskapet vara coachande. Nedan följer nuvarande verksamhetschef Thomas Lundbergs ledarskapsfilosofi:

”Jag utgår från ett coachande ledarskap. Det innebär att drivkraften för att göra ett bra arbete alltid ska komma inifrån varje medarbetare.

Ledarskapet ska bidra till att locka fram detta. Arbetet ska utgå från de mål kommunfullmäktige ställer upp och bryts ned av nämnden, förvaltningen och avdelningen.

Ett coachande ledarskap innebär att chefen inte detaljstyr sina medarbetare. Mitt ledarskap ska ge stor frihet för den enskilda medarbetaren att själv utforma sitt arbete. Det ställer också krav på medarbetaren och att denne tar ansvar. Jag har som mål att försöka göra mig själv onödig.

serviceförvaltningen

Vill du veta mer?

Kontakta Thomas Lundberg,
thomas.lundberg@stockholm.se

Jag har stort förtroende för medarbetarna. Som ledare ska jag finnas till hands för att stötta, ifrågasätta, ge feedback och vägleda. Jag ska styra utvecklingen, se framåt och ligga långt fram i planeringen. Men i det löpande arbetet är det den enskilda medarbetaren som är experten. "Ingen är bättre på det du gör än du." Som chef är största utmaningen att inte lägga sig i för mycket utan "sitta på händerna".

Arbetsgruppen är ett team där alla är insatta i vad övriga gör. I dess yttersta form ska alla kunna gå in och stötta och hjälpa till hos en kollega utan introduktion. Detta får dock inte ge avkall på den specialistkunskap som alla besitter.

Det är viktigt för mig att stärka det arbetsgruppen är bra på. Genom att bli ännu bättre på ett redan väl fungerande område utvecklas övriga områden automatiskt.

Jag vill locka fram det positiva. Att lägga kraften på det negativa är fel fokus. Genom att prioritera och lyfta fram det positiva kommer på sikt även det negativa att vända. Insikten att allt kan förbättras är viktig. Ständiga förbättringsförslag är en förutsättning och uppmuntras.

Det ska vara roligt på jobbet och det är vårt gemensamma ansvar. Ett led i detta är att genomföra sociala aktiviteter i anslutning till jobbet. Jag tolererar inte något skitsnack på arbetsplatsen."

7. Planering och rutiner

7.1 Tavlan

Tavlan är navet i vår verksamhet. Där finns alla uppdrag noterade med vem som är ansvarig för uppdraget och vilka mer som eventuellt arbetar med uppdraget. Tavlan är organiserad med en rubrik för varje förvaltning och de aktuella uppdragen för den förvaltningen. Uppdragen benämns på tavlan på samma sätt som i uppdragsbekräftelsen och på fakturan samt att uppdragsnumret även framgår.

På tavlan finns även den "blå delen". Där skrivs alla nya uppdrag upp innan den fördelas till medarbetare. Därefter fördelas de till men eller flera medarbetare vid ett tavelmöte och uppdraget flyttas till delen med aktuella uppdrag. När ett uppdrag är slutfört tas det bort från tavlan.

På tavlan finns även planering av tid som beskrivs nedan under punkt 7.3. .

7.2 Interna möten

Våra interna möten är en viktig del i arbetet och ska prioriteras. Närvaro är obligatorisk och är en förutsättning för arbetet. Frånvaro endast i undantagsfall kan accepteras. Tiderna fastställs terminsvis så att andra möten kan planeras utifrån detta.

Vid mötena gäller att ha god disciplin. Det gäller att komma i tid, aktivt delta i mötet och ej använda telefon eller dator till annat än sådant som berör mötet. Exempelvis svarar man inte på e-post under mötena. Vid mötena förs minnesanteckningar som sparas.

Kallelse till mötena skickas ut av chefen genom en bokning i Outlook. Inför APT, avdelningsmöten och kunskapsöverföringsmöten skickas en kompletterande inbjudan ut några dagar före mötet med dagordning. För samtliga möten skrivs protokoll och för kunskapsöverföringsmötena minneanteckningar.

Vi har följande typ av möten:

- Tavelmöte, varje torsdag 9:00 – 9:30
- APT, var sjätte torsdag 9:30 till ca 10:30
- Avdelningsmöten, var sjätte torsdag 9:30 till ca 10:30
- Kunskapsöverföringsmöte, var sjätte torsdag 9:30 till ca 11:30

Det är således alltid interna möten varje torsdag förmiddag, varannan vecka kort möte och varannan vecka långa möten.

Vid tavelmöten fördelas nya uppdrag, uppdrag kan fördelas om och avslutade uppdrag tas bort från tavlan. Även kortfattad aktuell information kan tas upp samt om tid medges kan gemensamma frågor diskuteras. Tavelmötena har följande dagordning:

- Planering av tid (alla justerar sina pluppar före mötet)
- Nya eller kommande uppdrag och fördelning av dessa
- Avslutade uppdrag (då protokolleras även vem eller vilka enkäten ska skickas till)
- Övriga frågor

APT är avdelningens samverkan. Vid dessa möten kan arbetsrelaterade frågor tas upp. Verksamhetsplanen följs löpande upp. Vid APT är synpunkts- och klagomålshantering en stående punkt.

Avdelningsmöten syftar till att mer ingående följa upp verksamheten och lämna information.

Kunskapsöverföringsmötenas syfte och innehålla framgår av punkt 4.1 ovan.

7.3 Planering av tid

Varje medarbetare svarar själv för att planera sin egen tid. För detta finns olika verktyg som kan användas.

Inför tavelmöten ska varje medarbetare göra en självskattning över arbetsbelastningen de fem kommande veckorna. Dessa anges på tavlan individuellt med färgade "pluppar" enligt nedan:

Grön: Jag har lagom mycket att göra

Gul: Jag kan ta på mig flera uppdrag

Röd: Jag har för mycket att göra

Blå: Ledig

Denna självskattning ligger bland till grund för fördelning av nya uppdrag. Vid tavelmötet diskuteras arbetssituationen med ledning av självskattningen och vid behov vidtas åtgärder.

7.4 Rutiner

I katalogen: \\ad.stockholm.se\cli-sd\cc2sd002\003860\NY STRUKTUR\Internt och administration\Aktuella blanketter, mallar och rutinbeskrivningar\Interna rutiner - lösenord 191 finns olika rutiner för det praktiska arbetet samlade. I samma katalog finns även mallar som ska användas.

På serviceförvaltningens samarbetsyta

<https://samarbete.stockholm.se/sites/srv/SitePages/Serviceförvaltning.aspx>

finns också information kring rutiner på förvaltningen. Som anställd är du skyldig att regelbundet gå in på samarbetsytan och hålla sig ajour om nyheter. En rekommendation är att ha en avisering så att nyheterna kommer automatiskt.

7.5 Telefoni

En av de viktigaste kommunikationskanalerna är via telefon. Med telefon kan man skapa relationer och förståelser som inte går via e-post och det är ofta smidigare än att resa.

Svara med ditt för- och efternamn samt att du jobbar på lokalplanering. Vid behov också med titel. Se till att felringda samtal kommer till rätt handläggare eller åtminstone närmare sin destination. Var hjälpsam och hänvisa inte bara till växeln. Den som ringer ska få ett besked när du är tillgänglig igen och därför ska alltid telefonen hänvisas när du inte kan ta emot samtal. Ha ett kortfattat inspelat röstmeddelande som tydligt anger var den uppringande har kommit följt av en uppmaning/hänvisning. Ring upp den som har lämnat meddelande snarast möjligt.

Du ansvarar för att lagrad information är skyddad och att lösenord (pinkod) hanteras så att obehöriga inte kan komma åt information.

Med god telefonkultur avses:

- Svara i telefon på inkommande samtal.
- Hänvisa din anknytning när du inte är tillgänglig.
- Tala in ett personligt röstmeddelande med adekvat information, till exempel alternativa kontaktvägar.
- Lyssna regelbundet av röstbrevlådan och kontakta de som lämnat ett röstmeddelande.

Eftersom många är uppbokade kan det vara svårt att ha hög tillgänglighet. Det är därför extra viktigt att i största mån upplysa de som ringer när man blir anträffbar och vid behov varför man inte är anträffbar.

7.6 E-post

E-post är en viktig kommunikationskanal. Det är därför viktigt att tänka på hur man uttrycker sig. Huvudprinciperna för denna

serviceförvaltningen

Vill du veta mer?

Kontakta Thomas Lundberg,
thomas.lundberg@stockholm.se

framgår under 2.3 Bemötande, ovan. Det är viktigt att tänka på att all e-post är allmänna handlingar och att allt du skriver kan sparas. I skrift förlorar man mycket av sinnesstämningarna som muntlig kommunikation innebär. Därför är det viktigt att formulera sig så korrekt som möjligt per e-post, meddelandet ska kunna läsas så att budskapet enkelt når fram. Svara aldrig på ett e-postmeddelande i affekt - vänta alltid i så fall några timmar eller sov på saken.

Under semester ska automatiskt e-postsvar alltid finnas som berättar att du är på semester och när du återkommer samt hänvisar till chefen.

Om man inte har möjlighet att läsa e-posten, exempelvis under semester, ska den kopplas vidare till en kollega.

serviceförvaltningen

Vill du veta mer?

Kontakta Thomas Lundberg,
thomas.lundberg@stockholm.se

Alla ska ha en enhetlig e-postsignatur enligt nedan:

Förnamn Efternamn, Titel

Serviceförvaltningen

Lokalplanering

Palmfeltsvägen 5

Box 7005

121 07 Stockholm

Telefon: 08-508 xx xxx

E-post: förnamn.efternamn@stockholm.se

stockholm.se



**Stockholms
stad**

7.7 Privat användning av telefoni och it

Möjligheten att ringa privatsamtal från din mobila anknötning finns. Den privata fakturaadressen måste registreras av telesamordnaren och så måste man slå prefix enligt "prefixkoder" före det reguljära numret. På så sätt skickas fakturan för samtalet till den adress du angett. För att kunna använda tjänsten, kontakta din telesamordnare.

- Enligt befintligt avtal fungerar detta prefix inte vid samtal från utlandet, skickande av SMS eller MMS. Denna användning av mobiltelefonen ska därför ske sparsamt med eftertanke.
- Undvik att använda telefonen privat utomlands. Privata telefonsamtal från och till utlandet ska betalas av den anställde. Tänk på att det även kostar att svara i sin telefon då man befinner sig utomlands.
- Enligt befintligt avtal fungerar prefixet inte vid samtal från utlandet, skickande av SMS eller MMS varför sådan privat ska undvikas.

Prefixkoder:

- iPhone (iOS): *140#
- Android: *+140#

SMS får skickas från tjänstetelefonen, men privata meddelanden bör skickas i rimlig mängd. Tänk på att det är tjänstenumret – och därmed förvaltningen/staden - som visas som meddelandets avsändare. Innehållet får därför inte strida mot stadens etiska regler.

För e-post gäller samma principer som för SMS men tänk dessutom på att inte använda signaturen för att minska risken för missförstånd kring ärendets natur.

När det gäller Stockholms stads internet i privat bruk är det viktigt att tänka på:

- För mobilen bör internet användas i små mängder. Internetet behövs för att uppdatera Outlook samt andra viktiga funktioner för mobilen. Streaming av musik, filmer

serviceförvaltningen

Vill du veta mer?

Kontakta Thomas Lundberg,

thomas.lundberg@stockholm.se

eller Youtube-klipp är exempel på sådant som drar mycket nät och därmed bör undvikas.

- Alla hemsidor, inlägg eller andra typer av aktiviteter på internet måste hålla sig inom ramen för Stockholms stads etiska riktlinjer.

En generell rekommendation är att använda privat telefon och privat e-postadress för privata angelägenheter.

7.8 Skrivtips

Lokaplanerings skriver ofta texter i olika former till andra förvaltningar. Det kan vara rapporter, PM, tjänsteutlåtanden, underlag till dokument som lokalförsörjningsplan, underlag till beställningar etc. Det är därför viktigt att anpassa texten till hur den aktuella förvaltningen brukar skriva. Detta är särskilt viktigt när det gäller tjänsteutlåtande. Ta därför alltid reda på hur dessa brukar utformas, exempelvis genom att till på äldre tjänsteutlåtanden från just den förvaltningen.

Generellt kan sägas att stadsledningskontorets skrivregler ska användas, se länk <http://intranat.stockholm.se/Sidor/2013/2/Tips-nar-du-skriver-tjansteutlatanden---stadsledningskontoret/>.

Stäm alltid av med en kollega om man är osäker. Några enkla tips är:

- En förvaltnings namn, som serviceförvaltningen, skrivs med litet s. På samma sätt skrivs alltid avdelningens namn, lokalplanering med litet l. Undantaget är om egennamn ingår i namnet som Farsta stadsdelsförvaltning.
- Ett vanligt skrivfel är benämningen "stadsdelarna". Det ska alltid skrivas "stadsdelsförvaltningarna" eller "stadsdelsnämnderna".

Kom ihåg att alltid anpassa texter beroende på i vilket sammanhang de ska användas. Texter i exempelvis e-post och tjänsteutlåtanden kan skilja sig åt mycket. Kravet på tydlighet, exakthet och gott bemötande finns dock alltid.