

Verksamhetschef: Annika Rapp

Verksamhetsplan 2017

Administrativa avdelningen

Serviceförvaltningens identitet

Serviceförvaltningens vision, verksamhetsidé och värdegrund är tre delar av en helhet som tillsammans beskriver vem serviceförvaltningen är.

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.

Verksamhetsbeskrivning

Verksamhetsbeskrivningen utgår från ansvarsområde och dess omfattning samt organisation.

Ansvarsområde och omfattning

Administrativa avdelningen är serviceförvaltningens interna administration. Kunden till avdelningen utgörs främst av serviceförvaltningens chefer och medarbetare men också i förekommande fall förvaltningar och bolag inom Stockholms stad. Avdelningen ska ge nämnd, förvaltningsledning och verksamheten stöd och service, samordna förvaltningsövergripande frågor samt förvalta interna processer. Avdelningen ska också arbeta för att förvaltningen följer och införlivar gällande lagstiftning, reglementen och policys. Avdelningens ansvarsområden är breda och omfattar många frågor. Exempel på detta är registratur, budget-

och planeringsarbete, ekonomiuppföljning, internkontroll, HR-frågor, IT, telefoni, lokal- och inköpsfrågor, systemförvaltning, bemötandefrågor samt verksamhetsutveckling.

Organisation

Administrativa avdelningen har 13,5 helårsanställningar vilket innefattar 14 personer. Dessa utgörs av en chef, en registrator, två controllers, en verksamhetscontroller, tre utvecklingssekreterare, en HR-konsult, två IT-strateger, en projektledare, en strateg samt en lokal- och inköpsansvarig. Avdelningschefen är underställd förvaltningschefen och övriga anställningar inom avdelningen är underställda avdelningschefen.

Kommunfullmäktiges mål

I budgeten för 2017 har kommunfullmäktige antagit följande inriktningsmål:

- Ett Stockholm som håller samman
- Ett klimatsmart Stockholm
- Ett ekonomiskt hållbart Stockholm
- Ett demokratiskt hållbart Stockholm

Då administrativa avdelningen utgör serviceförvaltningens interna administration med uppdrag att stödja, samordna och utveckla förvaltningens verksamheter i stort så är alla inriktningsmål aktuella för avdelningen. Detsamma gäller även för de verksamhetsmål som kommunfullmäktige har antagit och som träffar serviceförvaltningens verksamheter. Vissa av verksamhetsmålen kan dock vara mer styrande för avdelningens verksamhet medan andra verksamhetsmål anknyter till specifika uppdrag som finns inom avdelningen.

Enhetens mål

Målen för administrativa avdelningen beskrivs utifrån mål, förväntat resultat, arbetssätt och uppföljning.

Mål

Administrativa avdelningen ska operativt och strategiskt driva frågor inom sina ansvarsområden för att bidra till att uppfylla målen inom Stockholms stad och servicenämnden.

Administrativa avdelningen ska samordna, utveckla och höja kvaliteten på de administrativa processerna inom serviceförvaltningen.

Förväntat resultat

Kunderna ska uppleva att de får ett sakkunnigt och effektivt stöd som bidrar till att mål, beslut och policys genomförs och uppnås.

Kunderna ska uppleva att deras verksamhet får ett professionellt stöd för att identifiera och utveckla förbättringsåtgärder.

Arbetssätt

Administrativa avdelningen tar ansvar för omvärldsbevakning och kompetenshöjning inom respektive ansvarsområden. Avdelningen har ett samarbetsvilligt och kommunikerande förhållningssätt där det är en självklarhet att bidra till att utveckla och stödja serviceförvaltningens verksamheter.

Administrativa avdelningen delar med sig av sin kompetens och kunskap inom respektive ansvarsområden. Avdelningen samarbetar internt för att bidra till helheten i arbetet.

Vidare ansvarar avdelningen för ett övergripande utvecklingsarbete inom varje ansvarsområde. Arbetet inom ansvarsområdena har sin utgångspunkt i gällande regler, lagar, förordningar eller policys. I ansvarsområdet ingår det att vara chefer och medarbetare på serviceförvaltningen behjälplig med råd och stöd. Det kan även utifrån ansvarsområdet vara aktuellt med att stödja förvaltningen med underlag för beslut genom tjänsteutlåtanden, remissvar och utredningar. Även andra administrativa uppgifter, som exempelvis att föra protokoll och minnesanteckningar, kan förekomma. Nedan beskrivs arbetssättet inom ansvarsområdena.

Bemötande

Administrativa avdelningen ansvarar för förvaltningens arbete med bemötande. Utgångspunkterna för detta är utbildning och coachning. Avdelningen ska därmed erbjuda utbildningar i bemötande med utgångspunkt från Talkmap®. Detta är en modell för goda samtal som syftar till att effektivisera kommunikationen och samtalsprocessen mellan olika parter. Viktiga delar i detta är exempelvis rätt bemötande, ett gemensamt tonläge samt väl avvägda samtal. Talkmap omfattar fem steg med möjlighet till fördjupning inom olika områden.

Avdelningen ska också erbjuda coachning för medarbetarna i deras möte med kunden. Detta innebär exempelvis medlyssning med individuell återkoppling på telefonsamtal samt individuell återkoppling på kommunikation via e-post. Medarbetarna erbjuds även möjlighet till gruppcoachning. Avdelningen ska också löpande utvärdera och utveckla coachningen.

Ekonomi

Avdelningen ansvarar för serviceförvaltningens redovisning och är därmed också ansvarig för att utarbeta delårs- och årsbokslut. Uppdraget omfattar även att hantera leverantörsfakturor och manuella kundfakturor för förvaltningen. Vidare ansvarar

avdelningen för sammanställning av förvaltningens budget, månadsrapporter, tertialrapporter, kodplan, lokal uppsättning av ekonomisystemet samt för att analysera och följa upp det ekonomiska utfallet under året.

Administrativa avdelningen har också i uppdrag att ta fram och följa upp statistik för indikatorer, jämförelsetal, volymer och verksamhetsmått. Detta ska redovisas för nämnd och förvaltningsledning samt användas som grund för debitering och uppföljning. Avdelningen ska också i samråd med förvaltningsledningen utarbeta förslag på prismodeller, prislista, gränssnitt samt förändringar i serviceavtal. I uppdraget ingår också att genomföra en viss benchmarking för priser och volymer gentemot andra verksamheter samt att genomföra och följa upp en del av förvaltningens internkontroll.

HR-frågor

Administrativa avdelningen ansvarar för övergripande arbetsgivarfrågor på serviceförvaltningen. Arbetsuppgifterna är breda och innebär bland annat att samordna lönerevisionen, introduktion för nyanställda, jämställdhets- och mångfaldarbete samt frågor kring rehabilitering, rekryteringsprocessen, samverkan, arbetsmiljö och förhandlingar. I HR-ansvaret ingår också uppdraget att utgöra kontakt gentemot företagshälsovården.

Vidare har avdelningen ett ansvar för att stödja förvaltningens arbete med att minska sjukfrånvaron. Utvecklingen av sjukfrånvaron följs noga och avdelningen deltar i diskussioner med förvaltningsledningen när det gäller analys av sjukfrånvaron och övriga personalfrågor.

Inköps- och lokalfrågor

Administrativa avdelningen ansvarar för inköp inom serviceförvaltningen och sköter huvuddelen av förvaltningens alla inköp. Vid behov genomförs direktupphandlingar.

Avdelningen ansvarar också för lokalfrågor som exempelvis möblering och generell utformning av förvaltningens lokaler. Avdelningen utgör kontakt för fastighetsägare, förvaltare, entreprenörer och leverantörer. I ansvaret ingår också tecknande och förvaltning av avtal samt kontakter och arbetsledning av vaktmästare, köksvärdinna och lokalvård.

Avslutningsvis har avdelningen ett ansvar för att rapportera i stadens incidentrapporteringssystem, IA, samt ett ansvar för det systematiska brandskyddsarbetet, SBA, gällande dokumentation, uppföljning och kontroll.

IT och telefoni

Administrativa avdelningen ansvarar för förvaltningens övergripande IT- och telefonifrågor. Avdelningen utgör beställare i dessa frågor och är förvaltningens kontakt gentemot stadsledningskontoret och andra externa partners. Ett nära samarbete bedrivs också med olika aktörer inom staden i dessa frågor.

I uppdraget inom IT är arbetsuppgifterna breda och innefattar exempelvis att följa upp driftsleveranser, beställning av utrustning och behörigheter, uppgraderingar, administration av IT-system samt samordning av datorutbyten. Avdelningen ansvarar också för förvaltningens IT-säkerhetssamordning och utgör därmed förvaltningens representant i stadens organisation för dessa frågor.

Vidare har avdelningen ett ansvar för att säkerställa att telefonin inom förvaltningen fungerar tillfredsställande. Arbetet omfattar exempelvis telefonisupport, beställning av abonnemang och telefoner, hantering av svarsgruppslösningar samt reparation av utrustning. Avdelningen har också ett ansvar att stödja verksamheterna med telefonistatistik samt rapportera telefonistatistik till förvaltningsledningen.

Nämndhandlingar, registratur och arkiv

Administrativa avdelningen ansvarar för att serviceförvaltningen har ett väl fungerande diarium. Inom ramen för detta ska inkommande och utgående handlingar diarieföras och arkiveras samt att en bedömning ska ske om de är allmänna eller sekretessbelagda. Avdelningen ska också tillhandahålla utbildning, arbetsrutiner och lathundar i diarie- och arkivfrågor.

Avdelningen ansvarar också för all hantering av nämndhandlingar inom förvaltningen. Detta inkluderar all planering inför och efter nämndsammanträdena. Vidare hanterar också avdelningen arkivet vilket innebär ett ansvar för hanteringsanvisningar, klassificeringsstrukturer och bevarandeförteckningen inom förvaltningen. Hanteringen av förvaltningens officiellt inkommande post och e-post sköts också av administrativa avdelningen vars ansvar främst är att registrera och fördela dessa.

Projektleddning och verksamhetsutveckling

Administrativa avdelningen har ett uppdrag med avseende på projektleddning och verksamhetsutveckling. Avdelningen ansvarar i hög utsträckning för att projektleda projekt vilket omfattar verksamhetsutveckling på förvaltnings- och verksamhetsövergripande nivå. Projekt leds i enlighet med Lilla Ratten, stadens modell för projektstyrning. Inom ramen för detta innefattar arbetet exempelvis kvalitetssäkring, dokumentation, budgetberäkning, riskhantering samt ledning och styrning av

projekt. Avdelningen ska också bidra till att stödja förvaltningens arbete med tjänsteutveckling.

Två större arbeten bedrivs just nu inom ramen för detta ansvarsområde. Det ena arbetet är att utreda en tjänst för återbruk av stadens möbler och inventarier. Projektet benämns Stocket återbruk. Projektet ska skapa förutsättningar för att möbler och inventarier som inte behövs inom en verksamhet kan överlåtas till annan verksamhet inom stadens organisation. Inom ramen för detta ska ett pilotprojekt genomföras och utvärderas.

Det andra större arbetet som bedrivs handlar om att jämställdhetsintegrera serviceförvaltningen. Arbetet ska skapa förutsättningar för att jämställdhetsperspektivet ska genomsyra serviceförvaltningens verksamheter. Detta innebär exempelvis att avdelningen ska samordna arbetet och ansvara för utbildning, metodutveckling samt utarbetande och förankring av strategiska dokument.

Systemförvaltning

Avdelningen ansvarar för systemförvaltningen av serviceförvaltningens ärendehanteringssystem, KCH. Arbetet leds utifrån F-guide som är Stockholms stads modell för systemförvaltning. Inom ramen för detta innefattar arbetet exempelvis uppgradering, utbildning, support, hantering av förvaltningsorganisation och förvaltningsplaner, utarbetande av användarmanualer samt systemtester. För KCH ingår också arbete med behörighetsregistrering, licensuppföljning, dokumentation och kontinuerlig dialog med system- och driftleverantör.

Administrativa avdelningen ansvarar också för att ansluta fler verksamheter på förvaltningen till KCH vilket innebär att leda ett detaljerat krav- och utvecklingsarbete samt projektledning av införandet inom berörda verksamheter.

Vidare har avdelningen i uppdrag att systemförvalta Tyck till som är stadens gemensamma e-tjänst för synpunkts- och klagomålshantering. Inom ramen för detta ska avdelningen exempelvis arbeta med uppgraderingar, tester, ombyggnader av systemet samt utbilda och ansluta fler användare inom staden.

Uppföljning

Administrativa avdelningen har följande aktiviteter för målområdet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Administrativa avdelningen ska leda arbetet med lokalflytten av kontaktcenter.	2017-01-01	2017-12-31
 Administrativa avdelningen ska	2017-01-01	2017-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
slutföra projekt Stocket återbruk.		
 Administrativa avdelningen ska utveckla samarbetet mellan Talkmap och coaching.	2017-01-01	2017-12-31
 Administrativa avdelningen ska leda arbetet med ett pilottest för att införa jämställdhetsperspektivet i förvaltningens modell för bemötande.	2017-01-01	2017-12-31
 Administrativa avdelningen ska utbilda serviceförvaltningens medarbetare i jämställdhetsintegrering, genus, jämställdhet och metoder för jämställdhetsanalyser.	2017-01-01	2017-12-31
 Administrativa avdelningen ska utarbeta en modell för att införliva jämställdhetsanalyser i förvaltningens tjänsteutlåtanden till nämnd.	2017-01-01	2017-12-31
 Administrativa avdelningen ska ansvara för uppstarten av GSIT 2.0 på serviceförvaltningen.	2017-01-01	2017-12-31
 Administrativa avdelningen ska införa telefonisystemet call-guide på verksamhetsområde ekonomi.	2017-01-01	2017-12-31
 Administrativa avdelningen ska införa IP-telefoni till call-guide.	2017-01-01	2017-12-31
 Administrativa avdelningen ska införa softphone till call-guide.	2017-01-01	2017-12-31
 Administrativa avdelningen ska uppgradera Office 2010 till Office 2016.	2017-01-01	2017-12-31
 Administrativa avdelningen ska avveckla den analoga telefonin på serviceförvaltningen.	2017-01-01	2017-12-31
 Administrativa avdelningen ska leda arbetet med att uppgradera KCH.	2017-01-01	2017-12-31
 Administrativa avdelningen ska leda arbetet med att bygga om Tyck till.	2017-01-01	2017-12-31
 Administrativa avdelningen ska ansluta fler användare inom verksamhetsområdena upphandling och lön och pension till KCH.	2017-01-01	2017-12-31
 Administrativa avdelningen ska etablera	2017-01-01	2017-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
förvaltningsorganisation för KCH och Tyck till.		
 Administrativa avdelningen ska slutföra projekt Enkelt avhjälptra hinder.	2017-01-01	2017-12-31
 Administrativa avdelningen ska se över prismodellen för de löneadministrativa tjänsterna.	2017-01-01	2017-12-31
 Administrativa avdelningen ska lansera en ekonomihandbok på serviceförvaltningens gemensamma samarbetsyta.	2017-01-01	2017-12-31
 Administrativa avdelningen ska följa upp serviceförvaltningens arbete med lean.	2017-01-01	2017-12-31
 Administrativa avdelningen ska införa ett system för att hantera serviceförvaltningens behörigheter i ekonomisystemet Agresso.	2017-01-01	2017-12-31
 Administrativa avdelningen ska projektleda arbetet med kommunikationsvägar, resurser och arbetssätt för äldrefrågor.	2017-01-01	2017-12-31

Mål

Administrativa avdelningen ska med utgångspunkt från serviceförvaltningens värdegrund erbjuda en god tillgänglighet, ett bra bemötande och en hög servicenivå.

Förväntat resultat

Kunderna ska uppleva att det är lätt att få kontakt med medarbetarna på administrativa avdelningen. Vidare ska kunderna uppleva att bemötandet är professionellt och samarbetsinriktat där medarbetarna har en hög serviceanda.

Arbetssätt

Administrativa avdelningen följer de riktlinjer som Stockholms stad har gällande tillgänglighet som exempelvis e-postregler.

Avdelningen arbetar för att vara en kommunicerande organisation. Medarbetarna strävar efter att dela information med varandra om respektive ansvarsområden och därmed också skapa förutsättningar för att i så hög utsträckning som möjligt kunna hantera kundens frågor. Avdelningen stöttar varandra i arbetet för att kunna ge bästa möjliga service till kunden.

Avdelningen tar ansvar för omvärldsbevakning och kompetenshöjande insatser inom respektive ansvarsområden. Med

utgångspunkt från värdegrunden arbetar avdelningen tillsammans för att möta kunden med arbetsglädje och skapa goda resultat.

Uppföljning

Administrativa avdelningen har följande aktiviteter för målområdet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Administrativa avdelningen ska genomföra en kundenkät utifrån tillgänglighet, bemötande och behov.	2017-01-01	2017-12-31
 Administrativa avdelningen ska marknadsföra avdelningen inom serviceförvaltningen.	2017-01-01	2017-12-31
 Administrativa avdelningen ska undersöka möjligheten att löpande utge gemensam information från avdelningen till serviceförvaltningen.	2017-01-01	2017-12-31
 Administrativa avdelningen ska utarbeta rutiner för hur avdelningen på bästa sätt kan säkerställa att kritiska arbetsuppgifter hanteras vid frånvaro.	2017-01-01	2017-12-31

Resursanvändning

Resursanvändningen utgår från hur avdelningen nyttjar sina resurser utifrån kompetens, system, kommunikation och budget.

Kompetens

Avdelningschefen och medarbetarna ska i samråd följa hur den egna kompetensen överensstämmer med vad som krävs för att genomföra arbetsuppgifterna. Om behov finns av kompetensutveckling ska detta skyndsamt tillgodoses. För att bidra till att verksamheten fungerar så effektivt som möjligt och resurserna används på ett bra sätt ska medarbetarna stötta varandra i arbetet. Vid exempelvis kortvarig frånvaro ska medarbetarna, där så är möjligt, utföra varandras arbetsuppgifter. En viktig del för medarbetarnas kompetensutveckling och erfarenhetsutbyte är nätverk. Medarbetarna på avdelningen deltar i nätverk för olika ansvarsområden som exempelvis IT- och informationssäkerhet och HR-frågor.

System

Medarbetarna ansvarar för den egna systemanvändningen inom de olika ansvarsområdena. Exempel på system som används inom avdelningen är Agresso, Diabas, KCH och ILS-webben. Systemen ska användas effektivt och kompetensutveckling ska erbjudas om så behövs. Avdelningen kan också inom ramen för sina uppdragsområden bidra till att underlätta användningen av olika system inom förvaltningen. I vissa fall deltar också medarbetare i utvecklingsarbeten för systemen.

Kommunikation

Administrativa avdelningen använder de kommunikationssystem som Stockholms stad erbjuder. Exempel på detta är telefon, e-post, samarbetsytor och Skype. Kunder ska snabbt och enkelt kunna nå avdelningen och information ska kommuniceras tydligt. Möten ska vara väl förberedda där kommunikationen är genomtänkt och tydlig. Medarbetarna deltar också i hög utsträckning på andra avdelningars ordinarie möten för att informera och utbilda om aktuella frågor.

Budget

Avdelningens budget omfattar personalkostnader samt övriga kostnader för planeringsdagar och för kompetensutveckling. Kostnaden för administrativa avdelningen under 2017 beräknas uppgå till cirka 10 400 000 kronor varav cirka 10 171 000 kronor omfattar lönekostnader.

Medarbetarna

På administrativa avdelningen ska en god arbetsmiljö kännetecknas av samarbete och ett gemensamt ansvar. Som riktmärke för avdelningens arbetsmiljöarbete finns bland annat personalpolicyn i Stockholms stad och arbetsmiljöverkets föreskrift om organisatorisk och social arbetsmiljö. Med utgångspunkt från den sistnämnda ska mål för arbetsmiljöarbetet utarbetas för serviceförvaltningen.

För att främja hälsan har administrativa avdelningen en flexibel arbetstid. Medarbetarna uppmuntras också att använda sin friskvårdsersättning och friskvårdstimme om arbetet så tillåter. Vid eventuell sjukfrånvaro ska avdelningschefen vara aktiv i kontakterna under pågående sjukfrånvaro. Målsättningen för sjukfrånvaron under 2017 är 2,5 % för administrativa avdelningen.

Med utgångspunkt från den årliga medarbetarenkäten i Stockholms stad kommer avdelningen under 2017 att identifiera förbättringsområden utifrån medarbetarnas upplevda arbetsmiljö. Detta konkretiseras i en handlingsplan som kommer att genomföras och följas upp fortlöpande under året.

Under 2017 förväntas det inte ske några betydande förändringar vad gäller personalbehovet på administrativa avdelningen. Behovet av

kompetensutveckling tillgodoses främst med utgångspunkt från den planering som sker i samband med de årliga medarbetarsamtalen.

Frågor om serviceförvaltningens vision, verksamhetsidé och värdegrund hålls aktuellt genom exempelvis arbetsplatsträffar och avdelningens handlingsplan utifrån medarbetarenkäten.

Avdelningens arbete utifrån servicenämndens jämställdhets- och mångfaldsplan

Serviceförvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan utgör ett viktigt styrdokument för avdelningen. Planen tar upp arbetsförhållanden, rekrytering och lönefrågor och avdelningschefen har ett särskilt ansvar att säkerställa att planens intentioner fullföljs på avdelningen.

Administrativa avdelningen ska under 2017 få en introduktion till jämställdhet och mänskliga rättigheter. Syftet med detta är att öka kunskapen inom dessa områden men också få en förståelse för hur detta kan användas inom verksamheten.

Utveckling

Avdelningschefen och medarbetarna ansvarar för att fortlöpande identifiera utvecklingsbehov och genomföra förbättringar inom avdelningens ansvarsområden. Utgångspunkterna för detta är de resultat som uppnås, behoven hos kunder samt den generella utvecklingen inom ansvarsområdena. Utvecklings- och förbättringsområden identifieras också när avdelningen gemensamt följer upp och analyserar avdelningens förväntade resultat i förhållande till mål och aktiviteter. Detta görs i samband med tertialrapporterna och årsredovisningen.

Övrigt

Övrigt innefattar avdelningens arbete utifrån stadens miljöprogram, riskhantering och internkontroll.

Enhetens miljöarbete utifrån stadens miljöprogram

Servicenämndens miljöhandlingsplan inklusive resepolicy utgör riktlinjer för administrativa avdelningens arbete. I detta arbete beaktas exempelvis inköp, tjänsteresor, energiförbrukning och återvinning. Avdelningen strävar efter ett förhållningssätt som utgår från en hållbar livsmiljö.

Riskhantering och internkontroll

Enligt servicenämndens plan för internkontroll med väsentlighets- och riskanalys har administrativa avdelningen ett särskilt ansvar för två granskningsområden inom serviceförvaltningen. Dessa områden rör informationssäkerhet och budget- och uppföljningsprocessen.

När det avser informationssäkerhet ska administrativa avdelningen kontrollera att rätt personer har rätt behörigheter på serviceförvaltningen. När det avser budget- och uppföljningsprocessen ska avdelningen kontinuerligt kontrollera och följa upp prognos, intäkter och kostnader. Det yttersta ansvaret för att genomföra och följa upp detta har avdelningschefen.