

Handläggare
Liselotte Skoglund
Telefon:Till
Verksamhetsområde ekonomi

Verksamhetsplan 2020 för Verksamhetsområde ekonomi

Innehållsförteckning

Inledning	3
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla	3
1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort	3
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i	4
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet.....	4
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt	5
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö	5
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden	5
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	5
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	6
Uppföljning av ekonomi.....	12
Resursanvändning	12
Budget 2020	13
Övrigt.....	13

Inledning

Verksamhetsområde ekonomi är Stockholms stads gemensamma ekonomiadministration. Verksamheten erbjuder stadens förvaltningar och bolag kvalificerade tjänster till konkurrenskraftiga priser. Tillsammans med kunder och processägare arbetar verksamheten med att kontinuerligt förbättra och utveckla de gemensamma ekonomiadministrativa processerna utifrån kundernas behov och med syfte att effektivisera dessa för staden som helhet. Målet med utvecklingsarbetet är att frigöra ytterligare resurser för kundernas kärnverksamhet.

Verksamheten följer omvärldens förändringar inom ekonomiområdet och en ökad digitalisering kan minska kostnader, korta ledtid och öka andelen korrekta transaktioner. Att öka den digitala hanteringen är därför centralt i en effektivare ekonomiadministration.

Verksamheten ser att kunskapen hos förvaltningarna minskar avseende vissa processer i det gemensamma ekonomisystemet Agresso. Detta ökar kraven på att verksamheten kan ge kunderna kvalificerad vägledning inom det ekonomiadministrativa området, vilket förutsätter att medarbetarna har kompetens kring kundservice, kundsupport och förståelse för kundernas verksamhet.

KF:s inriktningsmål:

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort

Verksamhetsområde ekonomi bidrar till målet genom att aktivt erbjuda praktikplatser inom ekonomiområdet till elever från bland annat stadens yrkeshögskoleprogram med relevant inriktning. Utöver detta ska verksamheten sträva efter att kunna erbjuda möjlighet till arbetsplatspraktik via exempelvis Stockholms jobb eller andra insatser som drivs av Arbetsmarknadsförvaltningen.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	4 st	Tas fram av nämnd	Tertial
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	2 st	Tas fram av nämnd	Tertial
 Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	10	Tas fram av nämnd	Tertial

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i

Nämndmål:

Servicenämndens verksamheter fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.

Förväntat resultat

Verksamheten ska säkerställa att processer och arbetssätt är kvalitetssäkrade och fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser och att information behandlas säkert enligt gällande lagar och riktlinjer.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medarbetare som har genomgått utbildning Ett säkert Stockholm om informationssäkerhet i utbildningsportalen.	100 %		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska uppmana samtliga medarbetare om vikten av att genomföra e-utbildning Ett säkert Stockholm - informationssäkerhet.	2020-01-01	2020-10-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet

Nämndmål:

Servicenämnden ger invånare i behov av stöd vägledning om insatser som underlättar i vardagen.

Förväntat resultat

Genom servicenämnden får invånare lättillgänglig service och information gällande funktionshinderområdet samt om överförmyndarfrågor.

Kommentar

Inom verksamhetsområde ekonomi ska vi alltid sträva efter att ha mottagarens perspektiv och formulera oss på ett sätt som mottagaren enkelt kan förstå. I all information och i alla nyheter från oss ska därför Klarspråk användas. Det samma gäller formulering i mejl - såväl internt som externt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska använda Klarspråk för att göra informationstexter tillgängliga och begripliga för de flesta redan från början.	2020-01-01	2020-12-31

KF:s inriktningsmål:

2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

Nämndmål:

Servicenämnden bidrar till en hållbar utveckling som främjar miljön

Förväntat resultat

De centrala ramavtalen ska ge goda förutsättningar för stadens verksamheter att nå sina mål om ekologisk kostproduktion samt giftfri verksamhet.

Kommentar

Inom verksamhetsområde ekonomi bidrar vi till hållbar utveckling genom att utforma möten, konferenser och planeringsdagar i enlighet med stadens nya Rese- och mötespolicy.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska implementera Miljöprogram för Stockholm 2020-2023 i organisationen och kravställa och följa upp krav i enlighet med planen.	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska implementera Rese- och mötespolicy för Stockholms stad	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska implementera Stockholms stads kemikalieplan 2020-2023 i organisationen och kravställa och följa upp i enlighet med planen.	2020-01-01	2020-12-31

KF:s inriktningsmål:

3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

Nämndmål:

Servicenämnden har en ekonomi i balans

Förväntat resultat

Förvaltningens verksamheter utför överenskomna uppdrag och tjänster med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Intäktsmodellen är transparent och bidrar till ökad kostnadsmedvetenhet och användning av servicenämndens tjänster.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska ta fram nyckeltal och indikatorer för att mäta förvaltningens produktivitet, kvalitet men även för att mäta effektiviseringsvinster.	2020-01-01	2020-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Nämndmål:

Servicenämnden effektiviserar stadens administration

Förväntat resultat

Genom att systematiskt arbeta med verksamhets- och processutveckling och tillvarata digitaliseringens möjligheter ökar effektiviteten i tjänster och service. Bilden av stadens gemensamma administration är tydlig och förtroendet för verksamheten är högt.

Kommentar

Verksamhetsområde ekonomi är Stockholms stads gemensamma ekonomiadministration. Verksamhetens mål är att effektivisera de ekonomiadministrativa processerna för staden som helhet. Tillsammans med kunder och processägare arbetar verksamhetsområdet med att, utifrån kundernas behov, kontinuerligt förbättra de gemensamma ekonomiadministrativa processerna. Utveckling av nya och befintliga tjänster inom ekonomiadministrationen görs i dialog med kunderna och med processägare.

En utbildning i smart ekonomiadministration lanseras under året riktad till personal som har ekonomiadministrativa arbetsuppgifter. Syftet med utbildningen är att ge stadens förvaltningar en allmän och grundläggande kunskap i ekonomiadministration.

Verksamhetsområdet kommer tillsammans med stadsledningskontoret införa webbformulär i Agresso. Detta kommer innebära förändringar i hanteringen av manuella underlag i både leverantörsreskontran och kundreskontran. För att kunna bedöma framtida effekter av den nya hanteringen på förvaltningens arbetssätt och personal är det av stor vikt att förvaltningen kan ha en aktiv roll i införandet av webbformulär.

Kommunfullmäktige har gett servicenämnden i uppdrag att som tjänst erbjuda nämnderna att registrera inhyrningsavtal avseende lokaler och lägenheter i stadens lokaladministrativa system LOIS. Tjänsten kommer att utformas i samverkan mellan verksamhetsområdena lokalplanering och ekonomi i ett gemensamt projekt som ska genomföras under våren.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska beakta EU:s webbtillgänglighetsdirektiv vid utformning av digitala lösningar som förvaltningen har rådighet över.	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska implementera nya effektiva rutiner för enklare beställning av nämndens tjänster samt effektivare system för fakturering och uppföljning	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska ta fram och genomföra en handlingsplan för marknadsföring av förvaltningens tjänster.	2020-01-01	2020-06-30
Förvaltningen ska tidrapportera i modulen Tid och Projekt för uppdrag som debiteras utifrån nedlagd tid.	2020-01-01	2020-12-31

Enhetsmål:

Serviceförvaltningen ekonomis tjänster är kostnadseffektiva och prisvärda för kunderna.

Förväntat resultat

Värdet av våra befintliga tjänster är tydligt för kunderna och vi uppfattas som kostnadseffektiva.

Nya tjänster ska bidra till att effektivisera för staden och utvecklas i samverkan och dialog med kunderna och utifrån kundernas behov.

Vår produktivitet per medarbetare ska under året öka genom att fler moment i befintliga tjänster automatiseras.

Kunderna upplever att verksamheten har förmåga att ge stöd och vägledning, att de får effektiv service och att de får den information de behöver från verksamheten.

Arbetssätt

Vi arbetar med kontinuerliga förbättringar och strävar efter att hela tiden hitta sätt att effektivisera. Vårt arbetssätt utvecklas genom att vi reflekterar över hur vi arbetar och varför vi utför vårt arbete på ett visst sätt med mål att ta bort dubbelarbete och onödiga arbetsmoment. Vi ska internt införa automatisering där det är möjligt och där det ger effektiviseringsvinster. Vi samverkar med processägare och systemägare hos SLK och bidrar aktivt med vår kunskap om stadens ekonomiadministration genom att ge förslag till effektivisering vilka kräver teknisk utveckling i stadens gemensamma system eller som kräver förändrade arbetssätt i staden.

I utformningen av våra tjänster ska vi utgå från kundernas behov.

Vi arbetar med kontinuerlig kundkontakt och ska underlätta för kunderna i deras vardag. Vi ger våra kunder effektiv och god service, korrekt information och har ett gott bemötande. Vi ska hjälpa kunderna att göra rätt och kommer därför under året lansera en utbildning i smart ekonomiadministration riktad till kundernas verksamheter.

Uppföljning

- Uppföljning och analys av nyckeltal och statistik.
- Medarbetarna informeras om trender och utveckling i verksamheten.
- Enkät till de som deltar i den nya utbildningen i smart ekonomiadministration för underlag till fortsatt utveckling av utbildningen.
- Årlig kundenkät till samtliga chefer samt kontaktpersoner hos kunderna.
- Enkät till chefer och andra kontaktpersoner hos kunderna om ekonomiinformationen på Serviceförvaltningens kundwebb för underlag till framtida utveckling.

Utveckling

Vi ska under året tydliggöra det värde vi tillför våra kunder genom våra tjänster. Nya tjänster ska i ännu större utsträckning utvecklas utifrån kundernas behov och i samverkan och dialog med kunderna.

Under året kommer vi ha ett ökat fokus på kommunikationsfrågor. För att förenkla dialog med kunderna och utveckla vår support till kunderna införs under året en ny kundorganisation.

Under året blir ett utvecklingsområde att flytta fokus från att rätta fel som uppstår hos

kunderna till kunskapsökning och förenkling, det vill säga vi ska ha fokus på att hjälpa kunderna att göra rätt från början.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andelen kunder som är nöjda med verksamhetens förmåga att ge effektiv service var 86% i 2019 års kundenkät. Andelen nöjda kunder ska öka under 2020.	88 %		Tertial
Andelen kunder som är nöjda med verksamhetens förmåga att ge stöd och vägledning i ekonomirelaterade frågor var i 2019 års kundenkät 86%. Andelen nöjda kunder ska öka 2020.	88 %		Tertial
Andelen kunder som är nöjda med verksamhetens information ska öka. I 2019 års kundenkät var 84% nöjda med informationen från verksamheten.	Ja		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Anläggning ska anordna nätverksträff för förvaltningarna avseende anläggningsprocessen.	2020-01-29	2020-12-31
Anläggning ska anordna workshop för förvaltningar som köper anläggningsredovisning.	2020-01-29	2020-12-31
Anläggning ska dokumentera och säkerställa arbetssätt för digital arkivering för samtliga köpande förvaltningar inom anläggningsprocessen.	2020-01-29	2020-12-31
Anläggning ska på kundwebben publicera fördjupade frågor och svar avseende anläggningsprocessen.	2020-01-29	2020-12-31
Avgiftshantering ska kartlägga hela kundprocessen (slutkund/brukare)	2020-01-21	2020-12-31
Avgiftshantering ska utarbeta en ändamålsenlig modell för internkontroll.	2020-01-21	2020-12-31
Avgiftshantering ska övergå till elektronisk registrering och arkivering av avgiftsunderlag (eDok)	2020-01-21	2020-12-31
Införa ny kundorganisation för att utveckla och förenkla dialog och samverkan med våra kunder.	2020-01-01	2020-02-29
KaBa/Stadskassan ska arbeta för att öka antalet inbetalningar (från 85% till 90%) som får träff genom referensregistret.	2020-01-21	2020-12-31
Kundreskontra ska se över arkivunderlagen och få in minst en ny verifikationserie att arkivera med verifikationen i Agresso.	2020-01-21	2020-04-30
Kundreskontra ska ta fram en information/ tjänstebeskrivning av de olika delprocesserna i kundreskontran till vår kundwebb. Detta för att göra det lätt för våra kunder att göra rätt.	2020-01-21	2020-09-30
Lansera och genomföra en utbildning i smart ekonomiadministration vid minst 4 tillfällen under året.	2020-01-01	2020-12-31
Leverantörsreskontran ska standardisera tilläggstjänster, definiera och dokumentera innehållet, exempelvis representation, kontroll av leasingmoms.	2020-01-21	2021-04-30
Redovisning och systemförvaltning ska automatisera eller robotisera lämpliga arbetsmoment.	2020-01-29	2020-12-31
Redovisningen ska effektivisera processutvecklingen	2020-01-29	2020-12-31
Ta fram en gemensam modell för att kalkylera kostnadsjämförelser	2020-01-01	2020-04-30
Ta fram enkät att användas för utvärdering av utbildningen i smart ekonomiadministration	2020-01-01	2020-04-30
Tid och projekt ska kartlägga nuläge och böriläge för internfakturerings/vidaredebitering i syfte att förbättra och förenkla projektfakturerings.	2020-01-29	2020-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Tid och projekt ska testa, införa och hålla utbildning avseende projektutkast inom Tid och Projekt.	2020-01-29	2020-12-31
Tid och projekt ska testa, införa och hålla utbildning avseende tidsrapporteringsapp för Tid och Projekt.	2020-01-29	2020-12-31
Utskick av enkät avseende verksamhetsområde ekonomis information på Serviceförvaltningens kundwebb till samtliga chefer i stockholms stad samt till verksamhetens kontaktpersoner.	2020-01-01	2020-04-30
Årlig kundenkät till samtliga chefer i Stockholms stad samt till verksamhetens kontaktpersoner	2020-01-01	2020-08-31
Översyn av årlig kundenkät	2020-01-01	2020-03-31

Nämndmål:

Serviceenämnden har en effektiv och ändamålsenlig organisation

Förväntat resultat

Genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag effektiviseras stadens administrativa funktioner. Förvaltningen har en effektiv och tvärfunktionell organisation.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltning ska i samband med införande av E-dok utveckla och förenkla hantering, delning och lagring av dokument.	2020-01-01	2020-10-31
Förvaltningen ska skapa en organisation för tvärfunktionellt samarbete för gemensamma processer med syfte att effektivisera interna processer	2020-01-01	2020-12-31

Enhetsmål:

Serviceförvaltningen ekonomi har en organisation som möjliggör flexibilitet, samverkan och samarbete.

Förväntat resultat

Vi använder resurser och kompetenser effektivt för att öka flexibiliteten mellan processer och enheter. Samverkan och samarbete är en naturlig del av det dagliga arbetet.

Vi har ett gott samarbete och en god samverkan med övriga avdelningar inom Serviceförvaltningen och med våra process- och systemägare hos SLK.

Arbetssätt

Vi tar utgångspunkt i kundresan genom att utgå från kundens perspektiv i vår samverkan med övriga avdelningar. Detta innebär i praktiken att vi strävar efter att ha ett väl fungerande samarbete med övriga verksamheter på Serviceförvaltningen så att kundens upplevelse blir en smidig hantering i de moment där vi har beröringspunkter med andra avdelningar. Detta gäller exempelvis mellan leverantörsreskontraprocessen och e-handelsenheten på upphandling och inköp, mellan redovisningsprocessen och lön och pension, mellan avgiftshanteringsprocessen och barn och unga på KC., mellan hyresadministrationen och lokalplanering.

Utifrån verksamhetens behov gör ledningsgruppen regelbunden översyn av enheterna för att justera resursfördelningen mellan processerna samt en årlig översyn av organisationen.

Uppföljning

- Avstämningar i ledningsgruppen.
- Avstämning av genomförda aktiviteter i ledningsgruppen och på processmöten.
- Uppföljning och analys av olika produktivitetmått, bland annat rapporter gällande daglig styrning, tidrapportering, volymstatistik mm.
- Analys av medarbetarenkäten.

Utveckling

Ett gemensamt projekt med Lokalplanering ska genomföras utifrån förvaltningens nya uppdrag att utforma och erbjuda nya tjänster gällande registrering av inhyrningsavtal i LOIS. Vi ska aktivt verka för en större flexibilitet i resursanvändningen mellan enheter och processer.

I samtliga processer ska en översyn av de interna gränssnitten genomföras för att kartlägga beröringspunkter med övriga avdelningar på Serviceförvaltningen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Avgiftshantering ska medverka i nätverksmöten för skoladministratörer.	2020-01-21	2020-12-31
Genomföra översyn av det interna gränssnittet avseende Avgiftshanterings-processen för att kartlägga beröringspunkter med övriga avdelningar på Serviceförvaltningen.	2020-01-01	2020-06-30
Genomföra översyn av det interna gränssnittet avseende Hyresadministrations-processen för att kartlägga beröringspunkter med övriga avdelningar på Serviceförvaltningen.	2020-01-01	2020-06-30
Genomföra översyn av det interna gränssnittet avseende KassaBank-processen för att kartlägga beröringspunkter med övriga avdelningar på Serviceförvaltningen.	2020-01-01	2020-06-30
Genomföra översyn av det interna gränssnittet avseende kundreskontraprocessen för att kartlägga beröringspunkter med övriga avdelningar på Serviceförvaltningen.	2020-01-01	2020-06-30
Genomföra översyn av det interna gränssnittet avseende leverantörsrekontraprocessen för att kartlägga beröringspunkter med övriga avdelningar på Serviceförvaltningen.	2020-01-01	2020-06-30
Genomföra översyn av det interna gränssnittet avseende redovisnings-processen för att kartlägga beröringspunkter med övriga avdelningar på Serviceförvaltningen.	2020-01-01	2020-06-30
Genomföra översyn av det interna gränssnittet avseende Systemförvaltnings-processen för att kartlägga beröringspunkter med övriga avdelningar på Serviceförvaltningen.	2020-01-01	2020-06-30
Genomföra översyn av det interna gränssnittet avseende Tid och Projekt och Anläggnings-processerna för att kartlägga beröringspunkter med övriga avdelningar på Serviceförvaltningen.	2020-01-01	2020-06-30
Hyresadministrationen ska genomföra Kundbesök	2020-01-01	2020-12-31
KaBa/Stadskassan ska skapa en flexibel process där alla medarbetare har hög kompetens kring våra förvaltningar.	2020-01-21	2020-12-31
Kundreskontran ska arbeta med ett ökat samarbetet med Kontaktcenter och ha en löpande dialog i de gemensamma frågorna.	2020-01-21	2020-12-31
Leverantörsreskontran ska prova nya arbetssätt och modeller för ökad kunskap och flexibilitet inom och mellan enheterna för leverantörsreskontran.	2020-01-21	2020-12-31
Systemförvaltning ska renodla och omfördela arbetsuppgifter för systemförvaltare.	2020-01-29	2020-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Årlig översyn av organisationen för verksamhetsområde ekonomi.	2020-01-01	2020-08-31

Nämndmål:

Service-nämnden är en attraktiv arbetsgivare

Förväntat resultat

Genom ett aktivt arbetsmiljöarbete med tydliga och gemensamma rutiner följs arbetsmiljö- och sjukfrånvaro upp för en minskad sjukfrånvaro. Gemensamma utbildningssatsningar skapar ökad kompetens och trivsel på arbetsplatsen. Ledarskapet främjar en kultur av förändring och nytänkande där medarbetarna är delaktiga i utvecklingsarbetet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska ta fram samverkansformer för medarbetare så att expertkompetens kommer till sin rätt för att öka innovationskraft och säkra kompetensöverföring.	2020-01-01	2020-12-31

Enhetsmål:

Serviceförvaltningen ekonomi har medarbetare som trivs och aktivt bidrar till verksamhetens utveckling.

Förväntat resultat

Medarbetarna upplever att deras förslag lyssnas på och tas tillvara och flera förslag till utveckling blir verklighet. Medarbetarnas intresse och kompetens inom det tekniska området tas till vara. Vi lyfter goda exempel.

Vi förstår varför vi utför våra arbetsuppgifter och reflekterar kring om de kan göras på ett effektivare sätt eller inte borde göras alls.

Ledningen arbetar aktivt med det utvecklande ledarskapet för att medarbetarna ska känna tillit och tillförsikt, även vid förändring av arbetsuppgifter och arbetets innehåll. Medarbetarna känner sig involverade och informerade om förändringar.

Arbetssätt

För ledningen är kompetensförsörjningsplanen ett viktigt verktyg för att kartlägga befintliga kompetenser samt vilka kompetenser vi behöver utveckla och då kanske särskilt inom det tekniska området.

Ledningen ska utgå från det utvecklande ledarskapet och arbetar med öppen och aktiv kommunikation kring förändringar som påverkar verksamheten.

Det aktiva medarbetarskapet är en förutsättning för att vi ska lyckas utveckla verksamheten.

Uppföljning

- Analys av medarbetarenkäten.
- Uppföljning i samband med APT.
- Medarbetarsamtal.
- Intresse och kompetens inom tekniska området fångas bland annat upp i medarbetarsamtalet.

Utveckling

Vi ser att arbetet rör sig från rutin mot mer kvalificerade arbetsuppgifter. Vilken kompetens som på sikt kommer behövas i verksamheten behöver tydliggöras ännu mer.

Under året ska vi arbeta med att stärka vi-känslan inom verksamheten.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enhet Avgiftshantering Kund ska genomföra en planeringsdag med fokus på kommunikation, normmedvetenhet och arbetsmiljö.	2020-01-21	2020-12-31
Hysesadministrationen ska genomföra inhyrningsutbildning för samtliga medarbetare	2020-01-01	2020-12-31
KaBa/Stadskassan ska skapa forum för aktivt medarbetarskap och ge möjligheten för medarbetarna att komma med förslag och förbättringsmöjligheter i processen.	2020-01-21	2020-12-31
Kundreskontra ska arbeta för ett ökat engagemang för utveckling av processen och för effektivisering av olika moment inom kundreskontran.	2020-01-21	2020-12-31
Leverantörsreskontran ska genomföra en översyn, diskussion och genomgång av arbetsbeskrivningen för leverantörsreskontra.	2020-01-21	2020-12-31

Uppföljning av ekonomi

Resursanvändning

Inom verksamhetsområdet är 112 personer tillsvidareanställda, utöver ledning rör det sig om ekonomiadministratörer, systemadministratörer, handläggare, redovisningsekonomer och systemförvaltare samt en verksamhetsutvecklare.

Bemanningen anpassas till aktuella volymer, efterfrågan på tilläggstjänster samt nya uppdrag enligt budget. Utvecklingen följs genom statistik för att se volymförändringar och variationer över året och därmed kunna bemanna på ett effektivt sätt. Då flödena varierar för olika kunder behöver arbetet kunna fördelas mellan team och enheter för att klara arbetstoppar, sjukfrånvaro och ledigheter. Samordning och prioritering av arbetsuppgifter är därför förutsättningar för att klara uppdraget.

Den tid som går åt för att utföra avtalade tilläggstjänster tidrapporteras i Agresso och utgör underlag för fakturering men även personalplanering. Ekonomer och systemförvaltare rapporterar all arbetad tid, såväl debiterbar samt icke-debiterbar, vilket ger underlag för fakturering, personalplanering/bemanning och prissättning. Även övrig personal tidrapporterar vissa kritiska moment för att underlätta personalplanering men också säkerställa korrekta prisnivåer.

Kompetenser som är särskilt viktiga för verksamhetens framtida utveckling är lösningsfokus, analysförmåga, förmåga att se till helheten, professionellt och effektivt kundbemötande, samarbetsförmåga, teknisk förståelse och teknisk kompetens. Verksamhetsområdets ledningsgrupp ansvarar för att medarbetarna har den kompetens som krävs för att de ska kunna leverera tjänster i enlighet med våra serviceavtal och känna sig trygga i sin roll. I samband med utvecklingssamtal en gång per år diskuteras och dokumenteras medarbetarens utvecklingsbehov. Vid ytterligare två-tre tillfällen per år träffas medarbetare och chef för att följa upp, diskutera och dokumentera medarbetarens kort- och långsiktiga mål för vidare utveckling. Verksamhetens behov av kompetenser ska anpassas till:

- Aktuella uppdrag enligt serviceavtal och önskemål om nya uppdrag från våra kunder, där utveckling i efterfrågan kan öka eller minska behov av vissa kompetenser.
- Beslut som Kommunfullmäktige tar om nya uppdrag vilka kan innebära att verksamheten behöver kompletteras befintliga kompetenser genom rekrytering eller vidareutbildning av befintlig personal.
- Teknisk utveckling inom branschen vilket ställer krav på framtida kompetenser.

Budget 2020

Verksamheten är helt intäktsfinansierad och budgetomslutningen för 2020 är 80,6 mnkr. Av dessa avser 17,4 mnkr ekonomiadministrationens del av lokalkostnader, nämnd, administration, IT och löpande förbrukning. Resterande 63,2 mnkr avser personal, kompetensutveckling, med mera. Budget för antalet leverantörsfakturer 2020 är beräknat till cirka 1 204 000 stycken och antalet kundefakturer till 1 765 000 stycken. Budget för antal avtal som administreras av Hyresadministrationen 2019 är beräknat till i snitt 7 625 stycken per månad och antalet skapade avtal till i snitt 217 stycken per månad. Avgiftshanteringen för kommunala förskolor, fritidshem och fritidsklubbar omfattar cirka 55 000 familjer och inkomstkontroll görs för de ca 20 000 familjer som inte har maxtaxa.

Övrigt