



Handläggare: Stefano Prestinoni  
Telefon: 076 122 87 29

Till: Trafik- och renhållningsnämnden

## Verksamhetsplan Upplåtelser

### Inledning

Upplåtelseenheten är den enheten som utvärderas på kontoret när det gäller NKI serviceundersökningen. Under året kommer enheten att bjuda in projektledningen för stadens NKI arbete som ett led i enhetens förbättringsarbete. Syftet är att få en bättre insyn i hur enhetens mäts samt få råd om hur ytterligare förbättring i bemötandet mot stadens kunder uppnås. Därutöver få insyn i hur andra kontor i Mälarenregionen arbetar med att förbättra sig på NKI mätningarna.

Enheten fortsätter sitt arbete med att verka för ett utökat antal evenemangsplatser som ett led i arbetet mot vision 2030.

Upplåtelseenheten ska verka för att minimera antalet p-platser som tas i anspråk vid upplåtelser.

Enheten fortsätter arbetet med revidering av torghandelsföreskrifterna. Ett kontrakt mellan förvaltningarna för de fasta torghandelsplatserna ska då upprättas.

Avdelningen ska arbeta för att hålla sin verksamhet inom budget. Detta innebär att ha en väl förankrad budget bland medarbetarna, ha en noggran kostnadsuppföljning samt ha en strategi för besparingar om det uppstår behov.

Budgeten för enheten uppgår under 2010 till 29,7 mnkr. Under verksamhetsåret uppskattar enheten att en intäktsnivå på 113,2 mnkr kommer att uppnås. Enheten bedömer att den goda konjunkturen som rådit i byggsektorn under tidigare år kommer att avta och kan därmed bidra till minskade intäkter.

#### KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

**1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök**

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:****1.1 Stockholm stad ska bli norra Europas mest företagsvänliga stad****NÄMNDMÅL:****Det ska vara enkelt att ta del av trafikkontorets tjänster och arbetet ska präglas av ett gott bemötande**

Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
NKI i Serviceundersökningen	66	År

**ÅTAGANDE:****Arbeta på ett serviceinriktat sätt.****Arbetssätt**

Säkerställa att tillståndsavdelningens personal arbetar på ett serviceinriktat och rättssäkert sätt genom regelbunden information till medarbetarna om kontorets mål, åtagande och arbetssätt.

Kontinuerligt försöka förbättra stadens hemsida i syfte att göra den så enkel och informativ som möjlig.

Upplåtelseenheten är den enheten som utvärderas på kontoret när det gäller NKI serviceundersökningen. Enheten kommer runder året att arbeta med att förbättra föregående års resultat.

Fortsätta arbetet med att genomföra regelbundna kontroller för att säkerställa likställigheten i myndighetsutövningen.

I dialog med kontaktcenter som ansvarar för bokning av tillfälliga torgförsäljningsplatser säkerställa att kvalitén på servicen är hög.

**Resursanvändning**

Enhetens största resurs är personalen. Samtliga medarbetare informeras om enhetens mål och åtaganden för att på ett bra sätt kunna styra det vardagliga arbetet mot dem.

Handläggarna utbyter regelbundet erfarenheter med varandra om ärendehantering och bemötandefrågor. Dessa frågor hanteras även inom ramen för utvecklings- och lönesamtal.

## Uppföljning

Avdelningen kommer genomföra regelbundna uppföljningsmöten för tillståndsavdelningens ledningsgrupp samt informationsmöten för hela tillståndsavdelningen.

Enheten kommer att säkeställa att resultat från NKI undersökningen 2009 ligger till grund för det fortsatta förbättringsarbetet.

Uppföljning och utvärdering av kontaktscenters handläggning av torgförsäljningsplatser kommer att ske.

## Utveckling

Att arbeta på ett serviceinriktat sätt är led i kommunfullmäktiges mål att Stockholm ska vara en attraktiv stad för boende och företagande och vidare också mot vision 2030. Tillståndsavdelningens arbete kommer att präglas utav denna målsättning de kommande åren.

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Informera medborgarna via hemsida. Enheten arbetar kontinuerligt för att förenkla och förtydliga informationen på hemsidan.	2010-01-01	2010-12-31

## ÅTAGANDE:

### **Enheten ska arbeta för att förbättra servicen till medborgarna.**

#### Arbetsätt

Enheten ska under året genomföra och följa upp ett antal överenskomna aktiviteter med syfte att förbättra servicen till medborgarna.

Under året kommer enheten att bjuda in projektledningen för stadens NKI arbete som ett led i enhetens förbättringsarbete. Syftet är att få en bättre insyn i hur enhetens mäts samt få råd om hur ytterligare förbättring i bemötandet mot stadens kunder uppnås. Därutöver få insyn i hur andra kontor i Mälardalen arbetar med att förbättra sig på NKI mätningarna.

Enheten ska verka för att utöka antalet evenemangsplatser som ett led i arbetet mot vision 2030. Möjligheten att revidera ”boken med e-platser” kommer att ses över.

Under året kommer enheten att fortsätta sin översyn av upplåtelsepolicyn med målet att förtydliga och förenkla taxorna och avgifterna för upplåtelseerna och undersöka möjligheten till att förändra återbetalningarna av byggetableringar.

Rutiner ska ses över med målet att effektivisera det interna arbetet och öka antalet kontroller av beviljande av upplåtelser.

Som ett led i arbetet med att säkerställa likställighet i myndighetsutövningen har enheten skrivit ner de rutiner som man arbetar efter för att möjliggöra kontroller.

### **Resursanvändning**

Avdelningschef och enhetschef arbetar aktivt med att driva igenom och förankra de olika uppdragen hos enhetens medarbetare.

<b>Enhets aktiviteter</b>	<b>Startdatum</b>	<b>Slutdatum</b>
Enheten kommer under 2010 att fortsätta samarbeta med polismyndigheten som är tillståndsgivare.	2010-01-01	2010-12-31
Enheten ska under året verka för att säkerställa likställighet i myndighetsutövning. Som ett led i arbetet ska enheten fortsätta det påbörjade arbetet med att skriva ner de rutiner som man arbetar efter idag och möjliggöra en framtida översyn av dessa.	2010-01-01	2010-12-31
Förbättringsarbete med NKI. Under året kommer enheten att bjuda in projektledningen för stadens NKI arbete som ett led i enhetens förbättringsarbete. Syftet är att få en bättre insyn i hur enhetens mäts samt få råd om hur ytterligare förbättring i bemötandet mot stadens kunder uppnås. Därutöver få insyn i hur andra kontor i Mälarenregionen arbetar med att förbättra sig på NKI mätningarna.	2010-01-01	2010-12-31
Översyn av upplåtelsepolicy. Enheten fortsätter sitt arbete med att verka för ett utökat antal evenemangsplatser som ett led i arbetet mot vision 2030. Möjligheten att revidera "boken med e-platser" kommer att ses över.	2010-01-01	2010-12-31

#### **KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

### **1.3 En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas**

#### **NÄMNDMÅL:**

**Arbeta med att minimera miljöpåverkan.**

#### **ÅTAGANDE:**

**Avdelningen ska arbeta för att minska miljöpåverkan.**

### Arbetsätt

Avdelningens medarbetare kommer att uppmanas att välja miljövänliga färdssätt. Utöver detta kommer avdelningen att följa upp ett antal aktiviteter som man gemensamt har tagit fram för att minska miljöpåverkan.

Alla medarbetare ska följa stadens miljöpolicy.

### Resursanvändning

Samtliga medarbetare på avdelningen kommer att informeras om vikten att arbeta för att minska miljöpåverkan.

Medarbetarna kommer att informeras om kontorets miljöplan.

Samverkan inom avdelningen sker för att dra nytta av varandras tips och erfarenheter för att minska miljöpåverkan i det vardagliga arbetet.

### Uppföljning

Information och uppföljning till medarbetarna via tillståndsavdelningens lednings- och enhetsmöten.

### Utveckling

Att arbeta på ett miljövänligt sätt för att uppnå stadens miljömål kommer även att präglade avdelningens arbete i framtiden.

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Avdelningens medarbetare ska när så är möjligt använda sig av kollektivtrafik.	2010-01-01	2010-12-31
Avdelningens medarbetare ska när så är möjligt använda sig av låncyklarna i det vardagliga arbetet.	2010-01-01	2010-12-31
Avdelningens medarbetare ska när så är möjligt samåka till möten och inspektioner.	2010-01-01	2010-12-31
Avdelningens medarbetare ska när så är möjligt åka tåg istället för flyg vid tjänsteresor.	2010-01-01	2010-12-31
En översyn av vardagsrutinerna kommer att göras. Enhetens medarbetare ska släcka lampor, använda dubbelsidiga utskrifter och liknande åtgärder. Regelbunden uppföljning sker på enhetsmöten.	2010-01-01	2010-12-31

### ÅTAGANDE:

**Säkerställa stadens miljömål och krav vid upphandling av entreprenörer.**

### Arbetsätt

Säkerställa att samtliga entreprenörer som avdelningen upphandlar uppfyller stadens miljökrav såsom exempelvis val av miljövänliga fordon.

### Uppföljning

Enheten kommer att genomföra täta och regelbundna uppföljningar av sina entreprenader för att säkerställa att de följer avtalen och kraven rörande miljön som är avtalade.

### Utveckling

Att arbeta på ett miljövänligt sätt och säkerställa att de entreprenörer som staden anlitar uppnår stadens miljökrav är ett långsiktigt mål som kommer att präglade avdelningens arbete även i framtiden.

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Avdelningen kommer att regelbundet följa upp entreprenörerna för att säkerställa att de krav som ställts vid upphandling uppfylls.	2010-01-01	2010-12-31
Informera alla anställda om tillämpning av kontorets miljöplan samt energiplan.	2010-01-01	2010-12-31

#### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

### 1.5 Framkomligheten i regionen ska öka

#### NÄMNDMÅL:

### Planera och arbeta för framkomligheten i regionen

#### ÅTAGANDE:

### Enhetens medarbetare ska vara väl insatta i vision 2030.

#### Arbetsätt

Medarbetarna ska i det vardagliga arbete kontinuerligt arbeta i enlighet med vision 2030.

#### Resursanvändning

Avdelningschef och enhetschef verkar kontinuerligt för att säkerställa att samtliga medarbetare tar del utav informationen kring vision 2030.

#### Uppföljning

På enhetsmöten som sker varje vecka ges medarbetarna möjligheten att utbyta idéer och erfarenheter för att gemensamt och på ett effektivt sätt arbeta mot visionen.

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
----------------------	------------	-----------



Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Kontinuerligt säkerställa att medarbetarna på avdelningen ges möjlighet att ta del av det utgivna materialet för vision 2030.	2010-01-01	2010-12-31

---

**KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:**

## 2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

### 2.4 Staden ska vara en attraktiv arbetsgivare

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)	4,8 %	5,0 %	Halvår

**NÄMNDMÅL:**

#### Minska sjukfrånvaron

**ÅTAGANDE:**

#### Minska sjukfrånvaron

**Arbetsätt**

Säkerställa att aktiviteter för att minska sjukfrånvaron genomförs och utvärderas. Uppmuntra förslag från personal som kan tänkas bidra till minskad frånvaro.

**Resursanvändning**

Avdelningschef och enhetschef arbetar aktivt med frågan. Samtliga medarbetare har informerats om möjligheten att inkomma med förbättringsförslag.

**Uppföljning**

Ledningen kommer att genomföra regelbunden uppföljning med delar av kontorets ledningsgrupp mot de uppsatta målen i verksamhetsplan. Vidare kommer avdelningens ledningsgrupp att redovisa sjukfrånvaron i nyckeltalsrapporten och utvärdera utfallet på lednings- och enhetsmöten.

Enhets aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Avdelningens medarbetare ska uppmanas att ta ut friskvårdstimme.	2010-01-01	2010-12-31
Medarbetarna ska informeras om de olika träningsmöjligheterna som kontoret erbjuder i klamparhallen.	2010-01-01	2010-12-31
Samtliga medarbetare ska aktivt bidra till en god arbetsmiljö och ansvara för att förebygga en stressande arbetsmiljö.	2010-01-01	2010-12-31



Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Under året kommer avdelningen att undersöka möjligheten till att, och om möjligt, genomföra en rad olika aktiviteter i syfte att minska sjukfrånvaron.	2010-01-01	2010-12-31

**NÄMNDMÅL:****Stimulera till delaktighet och utveckling.****ÅTAGANDE:****Arbeta med att förbättra medarbetarindex.****Arbetsätt**

Avdelningen kommer att arbeta fram en åtgärdsplan med målet att förbättra medarbetarindex. Under året kommer planen att ligga till grund för förbättringsarbetet och gemensamt följas upp för att säkerställa att de planerade åtgärderna genomförs.

**Resursanvändning**

Avdelningschef och enhetschef arbetar aktivt med frågan. För att nå effekt krävs att såväl chefer som medarbetare arbetar tillsammans mot uppsatta mål.

**Uppföljning**

Uppföljning kommer att ske på APT- samt enhetsmöten.

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Avdelningen kommer under året att följa upp den framtagna åtgärdsplanen och arbeta för att säkerställa att framarbetade åtgärder genomförs.	2010-01-01	2010-12-31

**ÅTAGANDE:****Avdelningens medarbetare ska stimuleras till delaktighet och utveckling.****Arbetsätt**

Avdelningens arbete ska präglas av öppenhet och medarbetarna ska stimuleras till delaktighet och utveckling av verksamhet samt egna utvecklingsmöjligheter.

**Resursanvändning**

Avdelningschef, enhetschef samt avdelningens controller arbetar aktivt med frågan. För att nå effekt krävs att såväl chefer som medarbetare arbetar tillsammans mot att uppnå delaktighet och utveckling.

### Uppföljning

Uppföljning av diverse frågor som kan bli aktuella sker på avdelnings-, ledningsgrupps samt enhetsmöten, konferenser samt inom ramen för medarbeternas utvecklingssamtal.

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Avdelningen kommer att verka för delaktighet i upprättande av verksamhetsplan och budget.	2010-01-01	2010-12-31

### NÄMNDMÅL:

### Systematiskt utveckla kompetens och omvärldsbevakning

### ÅTAGANDE:

### Träffa storstadskommuner för att öka samverkan.

#### Arbetsätt

Avdelningen kommer att genomföra storstadsmöten i syfte att samverka i vissa "kommungemensamma" frågor och att lära av varandra.

#### Resursanvändning

Enhetschefer samt vissa medarbetare med spetskompetens för berörda enheter deltagar på stortadsmöten.

### Uppföljning

Utvärdering av genomförda möten.

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Deltagande vid mässor, seminarier, studiebesök mm som är relevanta för verksamheten.	2010-01-01	2010-12-31
Enheter inom avdelningen kommer att genomföra storstadsmöten som ett led i omvärldsbevakning samt ökning av samverkan.	2010-01-01	2010-12-31

**KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:****3.Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva****KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:****3.1 Budgeten ska vara i balans**

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Nämndens prognossäkerhet T2 (alla nämnder)		+/- 1 %	År

**NÄMNDMÅL:****Budgeten ska hållas****ÅTAGANDE:****Avdelningen åtar sig att hålla budget.****Arbetssätt**

Avdelningen ska arbeta för att hålla sin verksamhet inom budget. Detta innebär att ha en väl förankrad budget bland medarbetarna, ha en noggran kostnadsuppföljning samt ha en strategi för besparingar om det uppstår behov.

Avdelningen kommer att genomföra informationsmöten om avdelningens budget för alla medarbetare inom tillståndsavdelningen. Budgeten finns vidare tillgänglig för alla medarbetare.

Vid behov gemensamt med enheternas medarbetare diskutera nödvändiga besparingsåtgärder för att säkerställa avdelningens budget.

**Resursanvändning**

Utöver att samtliga medarbetare ska känna till budgeten ska det också alltid finnas möjlighet att kontakta avdelningens controller vid frågor. Budgeten ska som tidigare också göras tillgänglig för alla medarbetare på avdelningen.

**Uppföljning**

Månatligen följa upp avdelningens budget samt utvärdera och diskutera utfallet inom avdelningens ledningsgrupp.

Därutöver kommer avdelningen att följa upp samtliga entreprenader genom separata uppföljningsmöten.

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
----------------------	------------	-----------

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Enhetens mål och budget ska vara väl förankrade bland medarbetarna. Genomgång av månadsrapporten kommer att genomföras och nödvändiga prioriteringar i verksamheter kommer att ske för att inte överskrida budget.	2010-01-01	2010-12-31

**NÄMNDMÅL:****Ha en god prognossäkerhet****ÅTAGANDE:****Genom regelbundna uppföljningar öka prognossäkerheten****Arbetsätt**

Avdelningen ska regelbundet följa upp och analysera intäkterna och kostnaderna för att öka prognossäkerheten. Säkerställa att prognoser beräknas med samtliga tänkbara påverkande faktorer. (Trängselskatt, konjunkturer mm.)

**Resursanvändning**

Kontroll av prognosernas trovärdighet sker med avdelningschef, enhetschef, controller, trafikkontorets ekonomiavdelning samt andra medarbetare med insikt i framtida intäkter och kostnader.

**Uppföljning**

Genomföra månatlig beräkning och uppföljning samt nödvändig justering av prognosen i avdelningens nyckeltalsrapport och tertialrapport.

Utvärdera och diskutera resultatet i tillståndsavdelningens ledningsgrupp.

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Avdelningen kommer genom den framtagna nyckeltalsrapporten att månadsvis följa upp ekonomi, verksamhet och personal.	2010-01-01	2010-12-31
Avdelningens medarbetare ska vara väl insatta i de ekonomiska ramarna för verksamheten och i största möjliga mån bidra till att de inte överskrids.	2010-01-01	2010-12-31

**Resursanvändning****Budget 2010**

Budgeten för enheten uppgår under 2010 till 29,7 mnkr. Under verksamhetsåret uppskattar enheten att en intäktsnivå på 113,2 mnkr kommer att uppnås. Enheten bedömer att den goda konjunktutren som rådit i byggsektorn under tidigare år kommer att avta och kan därmed bidra till minskade intäkter.

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

**3.2 Effektivitet och fokus på kärnverksamheterna**

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen (alla nämnder)	2 st	öka	År

**NÄMNDMÅL:**

**Resurserna ska i ökad utsträckning styras till nämndens huvuduppdrag**

**ÅTAGANDE:**

**Avdelningen åtar sig att genomföra nödvändiga prioriteringar.**

**Arbetsätt**

Utifrån nämndens huvuduppdrag och verksamhetsplan fortsätter avdelningen att kontinuerligt diskutera vilka prioriteringar som bör genomföras för att på bästa sätt styra mot givna uppdrag.

**Resursanvändning**

Avdelningschefen tillsammans med enhetscheferna och controller driver aktivt frågan om prioriteringar.

**Uppföljning**

Avdelningen och enheten ledningsgrupp träffas en gång i veckan för uppföljning.

Enhets aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Utifrån nämndens huvuduppdrag och verksamhetsplan fortsätter enheten att kontinuerligt diskutera vilka prioriteringar som bör genomföras för att på bästa sätt styra mot givna uppdrag.	2010-01-01	2010-12-31

**ÅTAGANDE:**

**Förankra målen i verksamheten.**

### Arbetsätt

Avdelningen ska arbeta för att tydliggöra och förankra målen i verksamheten bland medarbetarna. Informationsmöten för tillståndsavdelningens personal rörande avdelningens budget och mål kommer att genomföras.

### Resursanvändning

Avdelningschef och enhetschefer arbetar aktivt med uppgiften.

### Uppföljning

Varje vecka sker uppföljning via tillståndsavdelningens ledningsmöten.

Enhets aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Avdelningen ska genomföra informationsmöten där såväl organisatoriska som ekonomiska mål presenteras för medarbetarna.	2010-01-01	2010-12-31
Nyckeltalsrapporten kommer att utvecklas för att överensstämma med behoven i verksamheten.	2010-01-01	2010-12-31
Utifrån nämndens huvuduppdrag och verksamhetsplan fortsätter enheten att kontinuerligt diskutera vilka prioriteringar som bör genomföras för att på bästa sätt styra mot givna uppdrag.	2010-01-01	2010-12-31

## Övriga frågor

## Bilagor