



SERVICEFÖRVALTNINGEN  
ADMINISTRATIVA AVDELNINGEN

2010-01-14

Verksamhetschef: Christer Edfeldt

# **Verksamhetsplan och budget 2010**

**för**

Administrativa avdelningen

## **Verksamhetsbeskrivning**

### *Ansvarsområde och organisation*

Den interna administrationen inom serviceförvaltningen är organiserad i en administrativ avdelning. Avdelningen har en tudelad roll såtillvida att den dels ska ge nämnd, förvaltningsledning och verksamheter adekvat stöd och service, dels svara för och/eller samordna strategiska förvaltningsövergripande frågor. I det senare ingår också att vara drivande i frågor rörande att förvaltningen följer gällande lagstiftning, reglementen och policies.

Avdelningen ansvarar för registratur, förvaltningens budget- och planeringsarbete, ekonomiuppföljning och redovisning, utredningar, övergripande personalfrågor, lokal- och inköpsfrågor, IT, telefoni, information med mera.

Avdelningen har åtta helårsanställningar (åtta personer). Anställningarna omfattar en chef, en kvalificerad utredare, en informatör, en IT-ansvarig, en administrativ handläggare, en controller, en PA-konsult samt en PA-konsult/administrativ handläggare. Chefen för avdelningen är direkt underställd förvaltningschefen och övriga anställningar inom avdelningen är direkt underställda avdelningschefen.

## **Kommunfullmäktiges mål**

De av fullmäktige beslutade inriktningsmål för 2010 som är styrande för administrativa avdelningen med dess uppdrag är ”Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras” samt ”Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva”.

Inom dessa inriktningsmål har fullmäktige antagit mål för verksamhetsområdet varav ”staden ska vara en attraktiv arbetsgivare” respektive ”effektivitet och fokus på kärnverksamheterna” är de som är mest styrande för avdelningens verksamhet.

## **Enhetsspecifika åtaganden**

### *Åtagande*

Administrativa avdelningen ska aktivt bidra till att serviceförvaltningen uppnår och genomför stadens och nämndens mål, beslut och policies.

### *Arbetsätt*

Informatören svarar för att serviceförvaltningens kommunikationsplanering följer stadens kommunikationsplan och kommunikationspolicy. En viktig framgångs-

faktor för serviceförvaltningen är att såväl den externa som den interna kommunikationen och informationen är väl fungerande.

Serviceförvaltningens del av intranätet och stadens hemsida (stockholm.se) ska ge medarbetare och medborgare i staden en samlad och aktuell bild av de tjänster och den service som serviceförvaltningen erbjuder, vilket är en prioriterad arbetsuppgift under året för informatören. Intranätet är också ett viktigt verktyg i ambitionen att ständigt underlätta och förbättra kontakterna mellan vår förvaltning och våra kunder. Serviceförvaltningens befintliga intranät- och webbmaterial bearbetas av förvaltningens redaktörer med avseende på texter, omfång, innehåll och struktur. Förvaltningens informatör fungerar som huvudredaktör och är sammankallande för redaktionsgruppen.

Informatören svarar för att informationsbladet till serviceförvaltningens kunder publiceras ca en gång per månad (samt vid särskilda behov) under 2010. För att öka uppmärksamheten hos stadens chefer gällande informationsbladet kommer riktade marknadsföringsinsatser att göras bl a via informatörsnätverket.

Controllern bidrar till att uppnå åtagandet bl a genom att genomföra noggranna budgetuppföljningar under året. Controllern ska bl a utarbeta månadsuppföljningar. Vidare sker bevakning och vidareberapportering om eventuella förändringar i de ekonomiska regelverken. Controllern ska följa upp de interna kontrollmomenten inom verksamheterna samt framställa och följa upp indikatorer, jämförelsetal och verksamhetsmått.

Den administrativa handläggaren tillser att serviceförvaltningen har ett väl fungerande diarium vilket är av stor vikt i en offentlig förvaltning. Inom ramen för de regler och förordningar som gäller för förvaltningen inom detta område, diarieför registratorn berörda inkommande och utgående handlingar samt avgör vad som är allmänna handlingar respektive sekretessbelagt material. Vidare ska allmän handling lämnas ut utan dröjsmål.

Den administrativa handläggaren har också att planera och organisera kring nämndutskick, placera föredragningslista, ärenden och protokoll i Insyn, expediera protokoll m m efter nämndens sammanträde. Tillsammans med arkivredogörarna utarbetas dokument som ska underlätta återsökningen av förvaltningens information. Denna informationsredovisning består av flera delar; arkivbeskrivning, hanteringsanvisningar och bevarandeförteckning.

Inom PA-området svarar avdelningen för samordning av lönerevisionen, samverkansfrågorna, jämställdhets- och mångfaldsfrågorna m m samt att informera om och allmänt verka för att lagar, förordningar, policier och andra riktlinjer inom personalområdet efterlevs. Vidare ska policy- och styrdokument (t ex jämställd-

hets- och mångfaldsplan, handlingsplaner vid trakasserier) utarbetas alternativt , uppdateras. Dessutom ska adekvat personalstatistik tas fram och sammanställas.

Vidare ska utvecklingen av sjukfrånvaron noga följas och PA-funktionerna ska aktivt bidra till att stadens mål om en sjukfrånvaro om max 5% inom serviceförvaltningen uppnås under året. Avdelningens samordning av friskvårdsinsatserna utgår också ifrån syftet att minska sjukfrånvaron. Vidare ska internkontroll utföras vad gäller att frånvaro registrerats i LISA-självservice.

Huvuddelen av inköpen inom förvaltningen (vissa inköp sker exempelvis inom KC-verksamheten) sker via avdelningens inköpsfunktion (PA-konsult/administrativ handläggare). Detta medför en god kontroll över vilka inköp som görs samt över vilka leverantörer som nyttjas. Den administrativa chefen svarar tillsammans med PA-konsulten/administrativa handläggaren för lokaladministrativa frågor innebärande bl a kontakter med fastighetsägare, med entreprenörer/leverantörer gällande vaktmästeritjänst, städ, reception m m.

Utredaren ska bevaka att nämndens verksamhetsplan och uppföljningsrapporter återspeglar stadens budget och följer gällande anvisningar. Utredaren ska, utifrån de centrala riktlinjerna, utforma interna anvisningar och tidsplan samt svara för samordningen av nämndens planerings- och uppföljningsdokument. Vidare ska utredaren stödja verksamheternas styrning och utvecklingsarbete i enlighet med stadens integrerade ledningssystem och kvalitetsstrategi.

Utredaren ska också samordna förvaltningens säkerhetsarbete i enlighet med stadens säkerhetsprogram. Under året ska nämndens risk- och sårbarhetsanalys uppdateras. Vidare ska ett säkerhetsdokument för förvaltningen tas fram och informationsinsatser på området genomföras. Utredaren ska också utforma svar på remisser samt i övrigt utarbeta förslag till tjänsteutlåtanden vid behov.

Avdelningen svarar för förvaltningens övergripande IT- och telefonifrågor. Den IT-ansvariges roll kommer delvis förändras under året jämfört med tidigare. I januari övergår förvaltningens IT-drift till en extern utförare och den IT-ansvarige kommer i huvudsak att fungera som beställare och förvaltningens kontaktperson gentemot den externa partnern. Detta innebär att följa upp driftleveransen, vid behov beställa ny utrustning, göra ändringar av applikationer på datorn etc. Den IT-ansvarige ska dessutom fungera som kontaktperson gentemot verksamhetsområde IT- och telefoni inom ramen för deras övergripande beställansvar för en stadsgemensam IT-drift.

I rollen som telefonisamordnare har den IT-ansvarige bl a att underhålla och uppdatera den lokala hänvisningsdatorn med information om personal och verksamheter. Beställning av teleabonnemang och telefoner, viss felsökning och hantering

av reparationer av telefoner ingår också. Kontakterna med Telia och den stads-gemensamma växeln går genom telesamordnaren, antingen via mail eller via hän-visningsdatorn.

#### *Åtagande*

Administrativa avdelningen ska erbjuda god tillgänglighet och ett bra bemötande.

#### *Arbetsätt*

Samtliga medarbetare inom avdelningen ska tillhandahålla en god tillgänglighet och ett bra bemötande genom att bli alltid återkoppla vid frågeställningar samt arbeta serviceinriktat med målet att "kunden" alltid ska bli nöjd.

Vi ska i största möjliga mån finnas på plats och i övrigt vara tillgängliga genom att svara i telefonen alternativt vidarekoppla telefonen vid frånvaro samt kontinuerligt lyssna av telefonsvararen. E-posten ska läsas dagligen och svar på e-post ska ske snarast möjligt samt i övrigt följa stadens e-postregler (meddelande vid frånvaro samt tillse att kollega läser e-posten vid frånvaro).

Trots svårigheter i sammanhanget (eftersom avdelningen i huvudsak består av ensamfunktioner) försöker vi besvara och hantera "kundens" frågor även om den det berör inte är på plats. En viktig förutsättning för att detta ska fungera är att vi berättar för varandra om vad som är på gång inom respektive ansvarsområde (på avdelningsmöten m m).

#### *Åtagande*

Administrativa avdelningen ska erbjuda en effektiv och kvalificerad service.

#### *Arbetsätt*

Två verksamhetsområden under uppbyggnad (KC och IT & Telefoni) får under året prioriterat stöd med strategisk kommunikationsplanering och operativ hjälp med riktade kommunikationsinsatser gentemot medborgare och kunder (förvaltningar och bolag). Övriga verksamhetsområden får sedvanligt stöd i sin kommunikation, liksom ledningen i sin internkommunikation. Anpassade internseminarier, internutbildningar och föredrag inom kommunikation kommer att erbjudas verksamheterna i syfte att utveckla verksamhetens kommunikativa förmåga.

Controllern träffar månatligen förvaltningens chefer för genomgång av det ekonomiska läget för respektive enhet samt fungerar i övrigt som ett konsultativt stöd i arbetet med ekonomiska prognoser. Controllern sammanställer och rapporterar

löpande det ekonomiska läget till förvaltningsledning för att ge beslutsstöd i ekonomiska frågor.

PA-konsulterna ska vara uppdaterade vad gäller lagar, avtal och policy inom personalområdet för att kunna ge verksamheterna och förvaltningsledningen ett professionellt stöd i PA-frågor. PA-konsulterna ger råd och stöd till cheferna i frågor som rekryteringsprocessen (från annons till anställning), rehabiliteringsfrågor, omstruktureringsarbete, lönerevision, samverkansfrågor m m. Som exempel på det sistnämnda kan nämnas sekreterarskap vid förvaltningsgrupp, samverkansgrupper och MBL-förhandlingar samt i övrigt vara ett stöd för cheferna i frågor inom ramen för medbestämmandelagen och arbetsrätten. PA-konsulterna ska också stötta cheferna i arbetet med att minska sjukfrånvaron inom förvaltningen.

PA-konsulten/administrativa handläggaren serverar också verksamheterna med inköp av kontorsmaterial och inventarier (möbler m m).

Den administrativa handläggaren ger råd, stöd och vägledning vid diarie- och arkivfrågor. Vidare bevakar hon förvaltningens officiella e-brevlåda och vidarebefordrar inkomna e-brev till berörd person. Vid hennes frånvaro hanterar PA-konsulten/administrativa handläggaren dessa frågor.

Den administrativa handläggaren samordnar frågor gällande vaktmästaren och värdinnan (köket/matsalen).

IT-ansvarige ger viss telefonisupport samt svarar för inköp av telefoner och övrig utrustning inom området.

Utredaren ska bistå förvaltningsledning, nämnd och chefer inom förvaltningen med tydliga, relevanta och lättbegripliga underlag för beslut, protokoll, minnesanteckningar med mera. Vidare ska utredaren stödja verksamheternas styrning och utvecklingsarbete i enlighet med stadens integrerade ledningssystem och kvalitetsstrategi. Anvisningar samt tillhörande råd, stödinsatser etc ges särskilt i samband med verksamhetsplaneringen, tertialrapporterna och årsredovisningen. Stödet till verksamheterna utformas så att ILS-arbetet ska uppfattas som lättbegripligt och användbart, exempelvis i samband med genomgångar, rådgivning, grupparbeten med mera.

### *Uppföljning*

Generell uppföljning av verksamhetsplanen med dess åtaganden och arbetssätt sker kontinuerligt på APT-möten samt i anslutning till tertialrapport två och verksamhetsberättelsen. Uppföljning sker i form av egenutvärdering samt att respektive medarbetare stämmer av med chefer och medarbetargrupper i samband med/i efterhand vid särskilda uppdrag.

## **Resursanvändning**

### *Kompetens*

Varje medarbetare svarar för att, i samråd med avdelningschefen, följa hur den egna kompetensen stämmer med vad som krävs för åtagandena och uppdragen. Med utgångspunkt i de behov som finns tar var och en ett stort eget ansvar för sin kompetensutveckling, exempelvis genom att själv söka information och kunskap för sitt område, delta i samarbeten, nätverk med mera. När specifik kunskap för ett uppdrag saknas ordnas också möjlighet att delta i utbildning, seminarier etc.

### *System*

Alla svarar för den egna systemanvändningen inom respektive område, exempelvis ekonomisystem, diarium, personalsystem, ILS-webb. I vissa fall kan också ingå att genom information med mera underlätta användningen av respektive system inom förvaltningen. Utbildning och kompetensutveckling erbjuds när detta behövs. I förekommande fall deltar medarbetare också i utvecklingsarbete för systemen

### *Kommunikation*

Enheten ska använda stadens system för kommunikation via telefon, e-post och intranät på ett effektivt sätt. Kunder och andra intressenter ska snabbt och enkelt nå oss. Vår information ska kommuniceras tydligt. Möten ska så långt det är möjligt vara väl förberedda så att kommunikationen är genomtänkt vad gäller syfte och genomförande. Informatörens kompetens på området ska i detta sammanhang tas till vara.

### *Samverkan*

Administrationen deltar i nätverk för respektive arbetsområde, exempelvis IT och informationssäkerhet, kommunikation, ILS-arbete med mera. Vidare deltar avdelningschefen i chefsnätverk avseende ekonomi samt personalfrågor

### *Budget*

Avdelningens budget omfattar i huvudsak personalkostnaderna. Övriga medel avsätts för planeringsdagar samt för kompetensutveckling i enlighet med ovan. Kostnaden för administrativa avdelningen under 2010 beräknas uppgå till ca 6 900 tkr varav ca 6 200 tkr omfattar personalkostnader.

## Arbetsmiljö

Arbetsmiljöfrågorna ska ingå som en naturlig del i verksamhetsplaneringen och uppföljningen under året. Bland annat diskuteras arbetsmiljöfrågor på avdelningens APT-möten. När resultatet för avdelningen av stadens medarbetarundersökning finns tillgänglig, diskuteras resultatet på APT och eventuella förbättringsområden med beslut om insatser redovisas i en handlingsplan. Resultatet av ergonomigenomgången ska också diskuteras samt att eventuella problem ska så långt möjligt avhjälpas.

## Utveckling

Varje medarbetare svarar för att fortlöpande identifiera utvecklingsbehov och genomföra förbättringar inom det egna arbetsområdet med utgångspunkt från de resultat som uppnås. Vid behov sker samråd kring detta med avdelningschefen.

Utvecklings- och förbättringsområden identifieras också när enheten gemensamt sammanfattar, följer upp och analyserar resultaten i förhållande till åtagandena. Detta görs i samband med tertialrapport 2 och årsredovisningen.

## Övriga mål och planer

### *Enhetens arbete utifrån stadens miljöprogram*

I nämndens verksamhetsplan för 2010 anges att servicenämndens verksamheter har ett förhållningssätt som värnar om en hållbar livsmiljö, vilket naturligtvis inkluderar administrativa avdelningen. I de inköp som görs av avdelningen väljs i största möjliga mån miljövänliga produkter och vid tjänsteresor väljs i första miljövänliga transporter. Inom ramen för lokaladministrationen verkar avdelningen för en så låg energiförbrukning som möjligt samt att förpackningar och papper utsorteras.

### *Enhetens arbete utifrån nämndens jämställdhets -och mångfaldsplan*

Arbetsplatser som är fysiskt och psykiskt funktionella oavsett kön och ålder ska finnas inom avdelningen. Exempelvis anskaffas hjälpmedel vid behov. Medarbetarna inom avdelningen ges möjlighet till flexibla arbetstider (i den mån arbetet så tillåter) för att bli kunna förena föräldraskap och förvärvsarbete. Vid en eventuell rekrytering till avdelningen ska en strukturerad och kvalitetssäkrad process genomföras. Vid urvalsprocessen ska det bortses från faktorer som ålder, kön och ursprung. Inom avdelningen råder individuell lönesättning, dock får inga löneskillnader på grund av kön, etnicitet etc förekomma.





### *Riskhantering och internkontroll*

Avdelningen svarar, i enlighet med nämndens internkontrollplan, för internkontroll avseende förvaltningens telefonanvändning och insatser för att minska sjukfrånvaron. I övrigt deltar administrationen också i förvaltningarnas internkontroll gällande övriga granskningsområden vilka omfattar intern kommunikation, hantering av klagomål och synpunkter samt efterlevnad gällande verksamheternas avtal och gränssnitt. Beskrivning av metod för kontrollerna, rapportering etc framgår i nämndens internkontrollplan.