



SERVICEFÖRVALTNINGEN
VERKSAMHETSOMRÅDE EKONOMIADMINISTRATION

Verksamhetschef: Anna-Karin Sandén
Telefonnummer: 508 11 300

Enhetschefer:	Jenny Holm	enhet 1
	Tülin Ulug	enhet 2
	Gunilla Danielsson	enhet 3
	Christina Jerlin	enhet 4

Verksamhetsplan och budget 2012

Verksamhetsområde ekonomi

2012-01-23



Verksamhetsbeskrivning

Serviceförvaltningens värdegrund

I serviceförvaltningen råder ett öppet klimat där vi visar varandra ömsesidig respekt och där alla tar ansvar för den goda arbetsmiljön. Här finns ett stort engagemang samt en professionalism och ett ansvarstagande för våra uppdrag.

Verksamhetsidé, ledarskapsidé och vision

På uppdrag av stadens förvaltningar utför vi ekonomiadministrativa tjänster. Vi arbetar för att effektivisera stadens ekonomiadministrativa processer i syfte att minska kostnader och höja kvaliteten. Vi har kompetenta och professionella medarbetare som arbetar med kunden i fokus. Genom att tillämpa gemensamma arbetssätt och rutiner ger vi våra kunder service med hög kvalitet enligt gällande serviceavtal och processgränssnitt. Våra priser ska vara konkurrenskraftiga.

Vår ledarskapsidé – några nyckelord:

Uppdraget och kunderna i fokus

Närvarande och coachande

Tydliga och handlingskraftiga

Engagemang och öppenhet

Resultat och utveckling

Vi vill bli kundernas förstahandsval!

Ansvarsområde och omfattning

Verksamhetsområde ekonomiadministration utför tjänsterna kundreskontra, leverantörsreskontra, kassa/bank m.m. samt viss löpande systemförvaltning gällande ekonomisystemet Agresso. Dessa tjänster är obligatoriska att köpa för samtliga nämnder.

Vi erbjuder också tilläggstjänsterna anläggningsredovisning, tid och projekt, redovisning till rapportering inklusive bokslut, avstämning av balanskonton, avstämning av interna mellanhavanden, bokföringsorder/ interndebitering, samt inläsning av ingående balanser. Om förvaltningarna har önskemål utöver detta finns utrymme för diskussion för att hitta effektiva lösningar.

Våra kunder är stadens förvaltningar, 33 stycken, varav 14 är stadsdelsförvaltningar. Serviceavtal skrivs med varje förvaltning för ett år i taget. Överenskommelse om tilläggstjänster kan också ske under verksamhetsåret.

Verksamhetsområdet ansvarar också för

- stadskassan som hanterar stadens in- och utbetalningar
- administration kring stadens tjänstefordon
- avstämning av stadens kostnader för personlig assistans enligt LASS (lag om assistansersättning)
- viss löpande övergripande systemförvaltning av ekonomisystemet Agresso.

Budget, volymer

Verksamheten är intäktsfinansierad genom försäljning av ekonomiadministrativa tjänster till stadsdels- och fackförvaltningar. Budgetomslutningen är ca 54,1 mnkr varav 12,1 mnkr avser ekonomiadministrationens del av lokalkostnader, nämnd, administration, IT och löpande förbrukning.

Våra kostnader för 2012 som avser personalkostnader, kostnader för kompetensutveckling, personalbefrämjande insatser m.m. beräknas uppgå till 42,1 mnkr.

Antalet leverantörsfakturer att hantera 2012 beräknas till ca 1025 000, en liten ökning jämfört med 2011. Antalet kundfakturer beräknas till 1 600 000, en viss ökning jämfört med budget 2011.

Priser 2012

Obligatoriska tjänster	
Kundreskontra	
Per faktura, via försystem	9 kr
Per faktura, manuell med eller utan bilaga	60 kr
Per faktura, abonnemang	50 kr
Per faktura, makulerad/delmakulerad	100 kr
Per faktura, återbetald till kund	100 kr
Leverantörsreskontra	
Per faktura, elektronisk	15 kr
Per faktura, manuell, utbetalningsunderlag	50 kr
Hantering av förskottskassa	100 kr
Hantering av påminnelse/inkassokrav	100 kr
Tilläggstjänster	
Kostnad per timme, Tid&Projekt, redovisning, bokslut, avstämningar	480 kr
Kostnad per timme, bokföringsorder, interndebitering	380 kr



Organisation

Inom verksamhetsområdet är 88 personer anställda, motsvarande ca 84,5 heltidstjänster på ett år, (årsarbetare), ÅA.

Hos oss arbetar ekonomiadministratörer, redovisningsekonomer och systemförvaltare. Verksamheten organiseras i fyra enheter som leds av de fyra enhetscheferna som tillsammans med verksamhetschefen bildar en ledningsgrupp. Verksamhetschefen ingår i förvaltningsledningen.

Varje enhetschef är ansvarig för minst en av verksamhetsområdets tjänster. Ansvaret innebär att leda en processgrupp för att förbättra och utveckla de gemensamma ekonomiadministrativa processerna inom staden, våra enhetliga arbetssätt och rutiner. I processgrupperna finns medarbetare från alla enheter representerade.

Verksamhetsområdets informationsgrupp arbetar med informationsmaterial och informationen på intranätet. Blankettgruppen ansvarar för att underhålla och utveckla stadens gemensamma ekonomiblanketter. Admingruppen arbetar med administrativa rutiner, ekonomiadministrationens gemensamma mallar, hantering av mappstruktur m.m.

KOMMUNFULLMÄKTIGES MÅL

De av fullmäktige beslutade inriktningsmål för 2012 som är styrande för ekonomiadministrationen är:

”Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras” samt
”Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva”.

Inom dessa inriktningsmål har fullmäktige antagit mål för verksamhetsområdet.

Styrande för verksamhetsområde ekonomi är följande mål;

”Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten.”

”Alla verksamheter som staden finansierar ska vara effektiva”.

Uppföljning och utvärdering av effektivitet och ekonomi för de tjänster som är överförda till servicenämnden görs i samarbete med stadsledningskontoret, SLK. Uppföljningen omfattar servicenivåer, kundnöjdhet, uppföljning av indikatorer, processeffektivitet och kostnadsminskningar.



NÄMNDENS MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET

Serviceämnden ska effektivisera stadens ekonomiadministration

Stadens kostnader inom det ekonomiadministrativa området ska minska. Tjänsterna ska vara lättillgängliga och av god kvalitet. Rätt service ges inom ramen för serviceavtal och gränssnitt och priserna ska vara konkurrenskraftiga. Produktiviteten ska öka och andelen kunder som är nöjda med tjänsterna och servicen som helhet ska öka.

Fortsatt utveckling och effektivisering förväntas leda till fortsatt sänkta priser/ minskade kostnader för förvaltningarna kommande år. Antalet förvaltningar som köper tilläggstjänster och volymen på sålda redovisningstjänster förväntas öka. Serviceämnden övertar under 2012 ansvaret för att administrera stadens andrahandsuthyrning till brukare, för närvarande ca 8000 uthyrningsavtal. Lean-metodik ska bli ett verktyg i det fortsatta kvalitetsarbetet.

Målet ska uppnås genom att

- Arbeta kundorienterat
- Utveckla de ekonomiadministrativa processerna
- Tillämpa enhetliga arbetsätt och rutiner
- Lära av andra och varandra, utveckla kompetensen
- Jämföra oss med andra kommuner och organisationer

Nämndens mål för verksamhetsområdet följs upp på olika sätt, bl a genom indikatorer.

<i>Indikatorer 2012</i>	<i>Nämndens årsmål</i>
Antal leverantörsfakturer per handläggare i genomsnitt per månad:	3 300
Antal kundfakturer per handläggare i genomsnitt per månad:	4 600
Andel nöjda uppdragsgivare/kunder	90 %

Aktiviteter 2012

För att vi ska uppnå mål och åtaganden planeras ett antal aktiviteter under 2012.

- Uppföljning av kursen grundläggande redovisning, bl a momsfrågor, kod- och kontoplan.
- Aktiviteter för att utveckla kommunikation och bemötande.

- Öka kompetensen i att bättre kunna svara på frågor från kunder som inte rör den "egna" processen.
- Utveckla telefonihanteringen, se över arbetsfördelning/organisation
- Öka antalet personliga möten med kunderna, t ex genom att besöka förvaltningarna, bjuda in till serviceförvaltningen
- Riktade informationsinsatser till strategiska målgrupper hos våra kunder till exempel controllers, intendenten och assistenter. Syftet är att öka kunskapen om gällande gränssnitt för att tydliggöra ansvarsområden så att ett mer effektivt resursutnyttjande nås.
- Informationen på intranätet, användarvänliga blanketter

Uppföljning samtliga åtaganden

Våra åtaganden beskrivs utifrån fem kvalitetsområden.

- Produktivitet
- God tillgänglighet
- Bra bemötande
- Tydlig information
- Rätt service

Nedan redovisas hur vi följer upp vår verksamhet. På verksamhetsområdesmöten fyra gånger per år där alla medarbetare deltar, redovisas och diskuteras den samlade bilden, förbättringsområden och planerade åtgärder. Efter tabellen följer en beskrivning/förklaring till respektive metod.

Metod	Avser att mäta/följa upp	Planering/Periodicitet		
		månad	Tertial	årligen
Ekonomi Budgetuppföljning	Kostnader, intäkter, resultat Behov av åtgärder	x	x	x
Indikatorer	Produktivitet	x	x	x
Indikator	Kundnöjdhet			x
Bemanning, utförd tid i respektive process, tidsrapportering	Rätt bemanning Produktivitet, indikatorer Tid i tilläggstjänster, projekt	x	x	x
Statistik, volymer Rapporter, loggning	Intäkter Produktivitet Uppföljning av prismodellen	x	x	x
Telefonistatistik	Tillgänglighet Funktionalitet telefoni	x	x	x
Mål- och åtaganden, självskatning	Måluppfyllelse Behov av åtgärder, förbättringar,		x	x

Metod	Avser att mäta/följa upp	Planering/Periodicitet		
		månad	Tertial	årligen
	effekten av dessa			
Klagomål och synpunkter	Förbättringsområden, åtgärder	x	x	x
Kundlogg	den dagliga driften och dialogen med kund, underlag till kundmöten Avtalsuppföljning	x		x
Kundmöten	Avtalsuppföljning, nöjd kund, förbättringsområden Arbetsätt och standardisering	Efter behov	Efter behov	x
Samverkansforum; Process, Redovisning, Leveransmöten	Att vi fullföljer vårt uppdrag, bidrar till utveckling och förbättring			Enligt plan/ SLK
Kundenkät	Nöjd Kund, Mål 90% nöjda Utvecklingsområden			x
Medarbetarenkät	Nöjd Medarbetarindex, ska öka Förbättringsområden			x
Sjukfrånvarostatistik	Sjukfrånvaro, årsmål, resultat av insatser, rehab	x	x	x
Internkontroll av kontroller som förvaltningen ansvarar för. Stickprov av inskickade underlag. Telefonistatistik.	Serviceavtal, rätt service, ledtider, säkra rutiner, gemensamt arbetsätt. Finns framtagna arbets-/rutinbeskrivningar? Sker arbetet enligt framtagna arbets-/rutinbeskrivningar? Utförs de kontroller som ska göras?			x

Ekonomi

Budgetuppföljning görs varje månad och tertial tillsammans med controllers. Ansvarig chef går igenom ekonomirapporten, gör justeringar osv.

Indikatorer

Mäter produktivitet, antal hanterade fakturor per årsarbetare.
Kundnöjdhet

Bemanning, statistik

Antal anställda, arbetad tid i respektive ekonomiprocess. Tidrapportering.
Volymer, andel elektronisk/manuell hantering
Telefoni, antal samtal, till gruppnummer, andel besvarade osv.

Självskattning, måluppfyllelse, uppföljning av åtaganden

I samband med tertialrapporterna deltar alla medarbetare i uppföljningen av mål och åtaganden genom att på enhetsmöte tillsammans diskutera, bedöma uppfyllelsegraden och ge förslag på åtgärder. De fyra enheternas resultat

sammanställs och diskuteras i ekonomiadministrationens ledningsgrupp som utifrån resultaten prioriterar åtgärder och utvecklingsinsatser.

Klagomål och synpunkter

Systematisk synpunkts- och klagomålshantering ger viktig information för förbättring och utveckling. Inkomna synpunkter och klagomål ska tas upp på alla enhetsmöten för diskussion och åtgärd. I samband med tertialrapporteringen görs en genomgång av hela verksamhetsområdet.

Kundmöten, kundloggen

Regelbunden dialog med alla förvaltningar och att dokumentera händelser och information i kundloggen ger underlag för ett lösningsfokuserat arbetssätt. I genomsnitt genomfördes under 2011, fyra kundmöten per förvaltning.

Samverkansforum

Process, Redovisning, Leveransmöten genomförs enligt årsplan i samverkan med SLKs Finansavdelning. Syftet är att följa upp stadens gemensamma ekonomiadministration, identifiera utvecklingsområden, utveckling av ekonomisystemet Agresso m.m.

Kundenkät

Åtaganden följs upp i den årliga kundenkäten som riktar sig till stadens chefer, redovisningsansvariga och skolintendenter m.fl.

Medarbetarenkät, sjukfrånvarostatistik

Medarbetarenkät genomförs varje år och resultaten används för att följa upp och utveckla personalarbetet. Sjukfrånvaro och rehab-arbetet följs upp månadsvis i samverkan med PA- konsult.

Internkontroll

Serviceförvaltningens system för internkontroll innebär att verksamheten årligen ska göra en risk- och väsentlighetsanalys. Från denna beslutar förvaltningsledningen vilka områden som internkontroll ska ske kommande år. Internkontroll av de ekonomiadministrativa processerna görs genom stickprov av inskickade underlag. Genom kontrollen kan man identifiera om gränssnittet följs, om arbetsbeskrivningar och administrativa rutinbeskrivningar finns framtagna, saknas och/eller om framtagna arbetsbeskrivningar, administrativa rutinbeskrivningar och information till våra kunder behöver förtydligas. Genom kontrollen kan man också påvisa om de kontroller som verksamheten svarar för har skett och har skett i enlighet med Stockholms stads regelverk, om de rutiner som tillämpas är säkra samt om avtalade ledtider har följts.

Internkontroll av tillgänglighet sker dels genom uppföljning av statistik samt genom att slumpmässigt ringa till de grupptelesnummer där vi garanterar vår tillgänglighet enligt serviceavtal.

Enhetsspecifika åtaganden

Produktivitet

- **Vi åtar oss att hantera i genomsnitt 4 600 kundfakturor respektive 3 300 leverantörsfakturor per ekonomiadministratör och månad**

Förväntat resultat

Vi ska klara av att hantera beslutade volymer, leverera tjänster med god kvalitet enligt gällande serviceavtal inom utlovade ledtider. Antalet felaktiga underlag från våra kunder ska bli färre. Den manuella hanteringen ska minska. Arbetsbeskrivningar ska tillämpas.

Arbetsätt

Arbetsbeskrivningar

Genom att tillämpa beslutade arbetsbeskrivningar och utarbetade rutiner som följer aktuella processkartor och gränssnitt säkerställs att vi fullföljer våra uppdrag. Gällande arbetsbeskrivningar finns på intranätet, sorterade per process. För de förvaltningar som enligt beslut har avvikande rutiner ska det finnas tydlig dokumentation i arbetsbeskrivningen och i s.k. lathundar.

Effektiv hantering

Vi arbetar för att på bästa sätt utnyttja de möjligheter till effektiva ekonomiadministrativa lösningar som ekonomisystemet Agresso ger. Fler leverantörer ska anslutas till Svefaktura.

Genom att få korrekta underlag från våra kunder minskar vi antalet manuella moment som tar mycket tid för både oss och kunden. Tydliga användarvänliga blanketter, hjälp och vägledning samt tydlig information i samband med att vi returnerar eller på annat sätt meddelar kunden (telefon/e-post) om felaktiga underlag ska ge bra förutsättningar för korrekta manuella underlag från kunderna. Målet är ”rätt från början”.

Genom differentierad prissättning ges kunderna incitament till exempelvis ökad elektronisk hantering.

Samordning och planering

Att hjälpa varandra inom enheten men också mellan enheterna, är en förutsättning för att vi ska lyckas att klara volymerna som varierar kraftigt över året. Om de

enhetliga arbetsbeskrivningarna följs underlättas detta. Enheterna följer och analyserar kundernas volymer och toppar som underlag för planeringen.

Uppföljning

Avstämning av volymer och bemanning/antal årsarbetare per process, görs varje månad. Resultatet anmäls till servicenämnden i samband med månadsrapporten. Statistik tas fram för verksamhetsområdet och presenteras på enheternas arbetsplatsträffar. Uppföljning görs av antalet elektroniska/inlästa respektive manuella fakturor, antal makuleringar, återbetalningar, betalningspåminnelser och inkassokrav från leverantörer per förvaltning.

Bemanningen ska vara anpassad till aktuella volymer. Medarbetarnas kompetens följs upp och upprätthålls genom utbildningsinsatser, både interna och vid behov externa. I samband med tertialrapportering tillfrågas medarbetarna om kännedom och tillämpning av framtagna arbetsbeskrivningar.

Resultat

Uppföljningen av volymer och bemanning under 2011 har resulterat i att indikatorerna för både kund- och leverantörsfakturor ändras. Orsaker till de ökade produktivetskraven är etablerade effektiva arbetssätt och att en större del av fakturorna hanteras elektroniskt.

Utveckling och aktiviteter

Verksamhetens processgrupper ansvarar för att utveckla och justera arbetsbeskrivningar och interna rutiner. Enheternas ”små processgrupper” involverar alla medarbetare och följer en gemensam agenda. Genom att ha småprocessgrupper två enheter tillsammans ett par gånger per år underlättar vi gemensamt arbetssätt.

Processgenomgångar per process genomförs under året för hela verksamhetsområdet. Vi kommer att arbeta med information och personliga möten för att nå fler personer/målgrupper hos våra kunder.

Utvecklingen mot större andel elektronisk hantering och införandet av Svefaktura ska leda till lägre andel felaktiga underlag och därmed ökad produktivitet.

Utveckla arbetssättet för snabb och smidig återkoppling till kunderna.

Verksamheten har behov av ett s.k ärendehanteringssystem för en enkel och säker hantering av inkomna underlag och uppdrag. Serviceförvaltningens administrativa avdelning arbetar med detta uppdrag.

God tillgänglighet

- **Vi åtar oss att vara nåbara på grupptelefonnummer och via funktionsbrevlådor under våra öppettider enligt gällande serviceavtal.**
- **Vi åtar oss att på intranätet tillhandahålla lättillgänglig aktuell kontaktinformation.**

Förväntat resultat

Kunderna ska uppleva att vi har den tillgänglighet som utlovas i serviceavtalet. Vi ska ta hand om och utföra våra uppdrag inom de ledtider som gäller. Information och blanketter ska vara lätta att hitta och stödja samt underlätta ekonomiarbetet hos kunderna.

Arbetsätt

Genom att använda grupptelefonnummer och funktionsbrevlådor för e-post garanterar vi en hög grad av tillgänglighet. Vi informerar om och hänvisar kunderna till dessa.

Telefoni

De fyra enheterna har var sitt grupptelefonnummer som är det telefonnummer som ska användas av våra kunder. Alla medarbetare ska veta hur telefonin hanteras. Det ska inte spela någon roll vem på enheten som svarar i telefon, kunden ska känna sig säker på att ärendet blir mottaget och åtgärdat.

Under våra öppettider enligt gällande serviceavtal ska vi vara inkopplade på grupptelefonnumret så att telefonsamtal alltid blir besvarade. Om en hel enhet är upptagen av möte eller på planeringsdag överlämnas ansvaret att svara och ta emot meddelanden till någon av de andra enheterna. Kontaktperson på berörda förvaltningar ska informeras.

Under frånvaro ska telefonerna inte vara kopplade till grupptelefonnumret. I stället ska telefonerna vara hänvisade. Vi lyssnar av vår personliga röstbrevlåda och ringer upp så snart det är möjligt. Rutiner och instruktioner/lathund för telefonin finns på intranätet.

E-post

För varje kund/ansluten förvaltning finns en e-postlåda dit kunderna ska skicka underlag och uppdrag. E-posten öppnas och hanteras enligt särskild rutin.

Vid planerad frånvaro lägger vi in en regel/svarsmeddelande i den personliga e-postlådan och ger vid behov kollega fullmakt för att följa stadens regler.

Kontaktinformation, vägledning

Aktuell kontaktinformation ska alltid finnas på intranätet så att kunderna har lätt att hitta oss. Vi informerar och ger kunderna vägledning. Informationsgruppen ansvarar för att hålla intranätet uppdaterat och komplettera informationen.

Uppföljning

Telefonin följs upp genom att enhetscheferna tar fram statistik via systemet Ciceronen. Statistiken går att följa på totalnivå, gruppnummer och enskilda anknytningar. Av statistiken framgår bl a antalet samtal, svarsfrekvens, väntetider och när belastningen är som störst. Statistiken presenteras regelbundet på enhetsmöten och ska dokumenteras i minnesanteckningar.

E-posthanteringen ska följas upp genom stickprov då granskning görs av ankomst, öppning och att uppdrag är utförda inom gällande ledtider enligt serviceavtalet.

Vid möten med kunden frågar vi hur det dagliga samarbetet flyter. I kundloggen antecknas löpande information och viktiga händelser. Mätning av hur kunden upplever vår tillgänglighet sker i den årliga kundenkäten. Inkomna synpunkter och klagomål ger viktig information och underlag för förbättringsarbete.

Resultat

Kundenkäten 2011 visar att de flesta kunderna är mycket nöjda med tillgängligheten via både telefon 86% (81 %) och e-post 91% (90 %). När det gäller möjligheten att hitta information, samt hitta och använda blanketter via intranätet har det skett en försämring jämfört med föregående år. *(Siffrorna inom parantes avser 2010)*

Utveckling och aktiviteter

Telefonin är ett viktigt arbetsredskap och vi fortsätter med instruktion och vägledning för att nå ett bättre handhavande. Genomgång av telefonihantering och statistik ska ske på enhetsmöte.

Alternativa sätt att organisera hur enheterna svarar på gruppnumren ska prövas enligt förslag från enheternas planeringsdagar 2011.

Information och blanketter på intranätet ska utvecklas med utgångspunkt i kundernas synpunkter och önskemål.

Verksamheten har behov av ett s.k ärendehanteringssystem för en enkel och säker hantering av inkomna underlag och uppdrag. Serviceförvaltningens administrativa avdelning arbetar med detta uppdrag.

Bra bemötande

- **Vi åtar oss att ha ett bra bemötande i alla kundkontakter.**

Förväntat resultat

Kunderna ska få ett trevligt och professionellt bemötande av alla medarbetare när de är i kontakt med oss. Det gäller i telefon, vid kundmöten och när vi skickar och svarar på e-post och annan skriftlig kommunikation. Kundens ärende/ uppdrag ska bli mottaget och utfört på ett professionellt sätt.

Arbetsätt

Förhållningssätt

Vårt förhållningssätt är professionellt och vi har en gemensam syn på vad god serviceattityd är.

Vi har ett gemensamt verktyg, ”*Det goda samtalet*”, som stöd för att ge kunden ett professionellt och bra bemötande. Ett bra bemötande i kundkontakten innebär

- Kunden i centrum- läs av kundens behov och lyssna på vad frågan gäller.
- Möt och hjälp den som ringer genom att lyssna och bekräfta.
- Visa respekt och möt personen där han/hon befinner sig och gå vidare därifrån.

Genom aktiviteter kring bemötande, service och kommunikation ska vi öka vår kompetens för att känna oss säkra i rollen som professionella ekonomiadministratörer.

Vi ska ge varandra feedback och föra en konstruktiv dialog om vad som kan utvecklas. Detta bör vi göra i det dagliga arbetet, i arbetsgrupper, på enhetsmöten osv.

Lösningssinriktat arbetsätt

Vi tar ansvar för att kunden ska få service och hjälp så fort som möjligt. Vi lyssnar och ställer frågor för att möta kunden, få en klar bild av vad samtalet gäller och undvika missförstånd. När den som tar emot ett samtal inte själv kan svara direkt eller lösa problemet, noteras alla nödvändiga uppgifter och vi ber om att få återkomma till kunden. Vi löser frågan med kollega eller processansvarig enhetschef. Återkoppling till kunden ska ske snarast möjligt.

Det är viktigt att vi tar till oss och registrerar synpunkter och klagomål som kommer fram i kundkontakten. Förvaltningens mall för klagomål finns på intranätet.

Ett lösningsinriktat arbetssätt innebär bl a att vi försöker lösa alla ärenden på ett smidigt sätt. En lista/lathund ska tas fram för vad som är lämpligt att lösa per telefon och vad som måste skickas tillbaka till kunden.

Standardbrev, gemensamma mallar och e-postmallar används vid skriftlig kommunikation för att underlätta och ge bra service. Vi ska alltid skriftligen tydligt meddela varför underlag skickas tillbaka till kund och alltid ange avsändare samt grupptelefonnummer.

Uppföljning

Vid kundmöten är vi lyhörda för signaler om hur vårt bemötande upplevs. I den årliga kundenkäten följs bemötandet upp. Klagomål och synpunkter tas löpande upp på enhetsmöten och ger värdefull information. Klagomålen sammanställs per enhet och process i samband med tertialrapportering. Dialog om inkomna synpunkter och klagomål sker dels på enhetsmöten och dels i medarbetarsamtal.

Resultat

Kundernas betyg på vårt bemötande är högt. 85-86 % är nöjda/ mycket nöjda med kontakten (86-87%), dialogen och servicenivån och 88 % (88%) är nöjda/mycket nöjda med att vi tar oss tid med kundens ärende. *(Siffrorna inom parentes avser 2010)*

En del kunder upplever dock att de får olika svar och olika service av våra medarbetare. Vår egen bedömning i samband med tertialuppföljningarna visar på att det finns en viss osäkerhet då kunderna ställer frågor som inte rör den förvaltning eller process man i första hand jobbar med.

Utveckling och aktiviteter

Aktiviteter för att utveckla det professionella bemötandet och dialogen med kunden, uppföljning av "Talkmap - Det goda samtalet" samt inspirationsföreläsning planeras.

En rutin för smidigare hantering av frågor och inkomna underlag ska utvecklas, en arbetsgrupp finns.

Kompetensen i att bättre kunna svara på frågor från kunder ska utvecklas, dvs. frågor som inte rör den "egna" processen eller förvaltningen. Aktivitet för att uppnå ökad kompetens är processgenomgångar i storgrupp samt löpande möten i mindre grupper inom respektive enhet.

Arbetsrotation är ett annat exempel på aktivitet som ska tillämpas för att bredda och öka kompetensen.

Tydlig information

- **Vi åtar oss att ge våra kunder tydlig och aktuell information om våra tjänster, kontaktvägar och blanketter.**
- **Vi åtar oss att öka kunskapen om gränssnittet mellan förvaltningarna och serviceförvaltningen.**

Förväntat resultat

Kunderna ska uppleva att det är lätt att få information som underlättar det löpande ekonomiarbetet. Det ska vara lätt att förstå vem som gör vad.

Arbetsätt

Informationsgrupp

Vår främsta informationsväg är intranätet. Vi ska bidra med idéer eller material till serviceförvaltningens nyhetsblad och intranätssidor där 4 redaktörer och verksamhetschef ansvarar för innehållet.

Redaktörerna ansvarar för att på sin enhet bevaka att medarbetarnas kunskap om intranätet ökar, förvaltningens informatör kan tillfrågas om insatser.

Information och blanketter på intranätet

På intranätet ska det alltid finnas aktuell kontaktinformation, information om samtliga tjänster, gränssnittet och gällande serviceavtal. Vi ska vägleda våra kunder och intressenter att hitta rätt.

Vi har en blankettgrupp som består av våra systemförvaltare. Personerna har i uppdrag att utveckla och förbättra de blanketter som är nödvändiga för att vi ska kunna fullgöra våra uppdrag. Blanketterna ska vara ett bra verktyg för alla kunder, vilket bör leda till en effektiv process för alla parter. På intranätet finns kontaktuppgifter till blankettgruppen.

Ekonomimeddelanden

Gemensam information i form av kundmeddelande publiceras på intranätet. E-post om att nytt kundmeddelande finns skickas ut enligt sändlista, med en länk till kundmeddelandet på intranätet. Arbetsbeskrivning för kundmeddelande inklusive sändlista finns på intranätet.

Informationsaktiviteter

För att marknadsföra verksamhetsområde ekonomi och öka kunskapen hos våra kunder planeras olika informationsinsatser och möten/öppet hus/workshops för bl.a. kundernas handläggare och assistenter.

Kundmöten och besök hos förvaltningarna organiseras och genomförs av respektive enhet.

Uppföljning

Regelbunden dialog och möten med kunderna som dokumenteras i den s.k. kundloggen. Den årliga kundenkäten och inkomna synpunkter och klagomål ger underlag för förbättring.

Resultat

Kundernas omdöme om vår information 2011 ger lägre betyg än föregående år. Högst betyg, 85% (84%) nöjda, får den muntliga informationen via möten och telefon. Information via intranätet får lägst betyg, 72 % (76%) nöjda, och man är då missnöjd med stadens intranät. *(Siffrorna inom parentes avser 2010)*

Vi har konstaterat att det finns medarbetare som känner sig osäkra och har svårt att hitta på intranätet.

Utveckling och aktiviteter

Informationsinsatser till kunderna, hitta vägar att nå fler inom de olika kundernas organisation och nya målgrupper inom kundernas organisation.

Möten med kunder och besök hos förvaltningarna genomförs löpande. Att hitta på intranätet, insatser för medarbetare, så att vi bättre kan vägleda våra kunder.

Webbenkät och en intervju-undersökning genomförs med kunder för att få ökad kunskap om brister och behov för att kunna sätta in rätt utvecklingsinsatser.

Rätt service

- **Vi åtar oss att utföra våra uppdrag enligt gällande serviceavtal.**
- **Vi åtar oss att hålla överenskomna ledtider.**
- **Vi åtar oss att inom vårt ansvarsområde svara på kundens frågor och ge vägledning.**

Förväntat resultat

Verksamhetsrådets medarbetare ska leverera rätt och likvärdig service till alla våra kunder. Kunderna ska uppleva att de får stöd i ekonomiarbetet utifrån behov och att vi tillhandahåller prisvärda tjänster. Vi ska bidra till att utveckla stadens ekonomiprocesser.

Arbetsätt*Standardisering*

Genom att tillämpa standardiserade arbetsätt ger vi alla kunder rätt och lika service. Vi identifierar problem och utvecklingsområden och arbetar för att hitta effektiva lösningar. Utvecklingsarbete sker bl a genom deltagande i stadens samverkansforum för ekonomifrågor och leveransmöten gällande ekonomisystem och redovisning.

Alla medarbetare ska känna till gällande gränssnitt och veta vad som ska göras, hur uppdragen ska utföras och vem som gör vad. Dubbelarbete ska undvikas. Serviceavtal och aktuella tilläggsöverenskommelser ska vara kända av berörda medarbetare. Serviceavtal, gränssnitt, process- och arbetsbeskrivningar finns på intranätet.

Arbetsbeskrivningar ska följas. Beslutad avvikande hantering ska framgå av dokumentation i arbetsbeskrivning och lathund.

Vi vägleder kunden och arbetar för långsiktiga lösningar och en högre kvalitet i de tjänster vi utför.

Processgrupper

För varje ekonomiadministrativ process finns en processgrupp/tvärgrupp med representanter från alla fyra enheterna. Enhetschef är processansvarig och leder arbetet med standardisering och utveckling. Processgrupperna är Leverantörsreskontra, Kundreskontra, Kassa-Bank, Redovisning till Rapportering, Systemförvaltning, Tid & Projekt, Anläggning.

Processgruppens ansvar är bl.a. att

- se vilka arbetsätt som kan standardiseras och förbättras inom processen och som leder till effektivisering för staden som helhet
- delta i att besluta vilka föreslagna förändringar som ska ske
- delta i att prioritera beslutade förändringar
- återrapportera processgruppens arbete på enhetsmöte/enhetens processmöten
- aktivt arbeta med att skriva arbetsbeskrivningar och liknande
- lyfta utvecklingsfrågor till SLK

Regelbundna processmöten och processgenomgångar genomförs för att alla medarbetare ska känna sig trygga med vad som gäller, känna till förändringar i arbetsbeskrivningar osv.

Interna informationsbrev

Ett interinfo används för att skicka ut information som berör samtliga medarbetare på VO ekonomi. Meddelandet kan till exempel användas för att informera om en ny arbetsbeskrivning eller inbjudan till kurs eller annan gemensam aktivitet.

Hantering av underlag

Att vi får fullständiga och tydliga underlag från våra kunder är en förutsättning för att vi ska kunna utföra våra uppdrag inom överenskommen ledtid. När vi får bristfälliga underlag ska vi se till att få dem kompletterade på ett smidigt sätt. Viss komplettering kan och ska ske per telefon, en lista/lathund som stöd för detta ska tas fram i början på 2012.

När vi måste skicka tillbaka underlag ska vi alltid tydligt beskriva vad som saknas eller är oklart på det underlag som kunden skickat in. Serviceförvaltningens blankett/mallar används vid kontakt med kunden.

Kontroller

För de tjänster/processer vi utför finns ett antal kontrollaktiviteter som ska genomföras för att säkra leveransen av tjänsten. Alla medarbetare ansvarar för att dessa genomförs så att kunden kan känna sig trygg och att risken för dubbelarbete minskar.

Klagomåls- och synpunktshantering, kundlogg

Vi tar ansvar för de fel som vi själva orsakar och ser över arbetssätt och rutiner för att förebygga att fel uppstår. Klagomål ska hanteras enligt serviceförvaltningens rutin för klagomåls- och synpunktshanteringen. Alla ansvarar för att löpande dokumentera viktiga händelser och viktig information i kundloggen.

Arbetsrotation, bredda kompetens

Arbetsrotation/byte av förvaltning/lära av varandra är arbetssätt som bidrar till att öka kompetensen och minska sårbarheten. Det är också nyttigt att ”se med andra ögon”, för att bryta gamla vanor.

En breddad kompetens innebär att fler medarbetare ska kunna svara på frågor och arbeta i mer än en ekonomiadministrativ process. Detta ger beredskap för att vid behov kunna hjälpa andra enheter med olika förvaltningar och ge en hög servicegrad.

Kundansvarig, kontaktperson, kundmöten

Enhetschef är kundansvarig och ansvarar för att leverans sker enligt serviceavtalet. Kontaktperson finns utsedd för varje kund och ansvarar för att förbereda kundmöten, att kundloggen är uppdaterad osv. Kundmöten hålls regelbundet.

Uppföljning

Interna kontrollaktiviteter, genomföra stickprov. Uppföljning av egna fel som påtalats av kund eller identifieras inom verksamhetsområdet. Dokumentation i kundloggen. Kontinuerlig dialog och regelbundna kundmöten. Uppföljning av serviceavtal. Inkomna synpunkter och klagomål. Den årliga kundenkäten.

Resultat

82 % (80%) av kunderna är nöjda/mycket nöjda med ekonomiadministrationen som helhet, en viss ökning jämfört med 2010. Ca 85% (83%) är nöjda/mycket nöjda med vår förmåga att ge svar på frågor och snabb service. 82 % (82%) är nöjda/ mycket nöjda med den vägledning och hjälp som ges. Kunskapen om gränssnitt och innehåll i serviceavtalen kan dock förbättras. Kunderna efterlyser en smidigare hantering av felaktiga underlag. *(Siffrorna inom parentes avser 2010)*

Uppföljningen av våra åtaganden, självskattningen, visar på att vi behöver regelbundna interna genomgångar av gränssnitt och processer, arbetsbeskrivningar och vilka kontroller som ska göras.

Utveckling och aktiviteter

Fortsatt genomgång av arbetsbeskrivningar och gränssnitt, öka kunskapen om serviceavtalen.

Lika tillämpning av beslutade arbetsbeskrivningar. Dokumentera godkänd avvikande hantering.

Informationsinsatser till kunder om gränssnitt, processer, kontroller mm.

Resursanvändning

Resurserna inom verksamhetsområdet är gemensamma. Vi ska använda vår samlade kompetens på bästa sätt för att ge våra kunder bra service. Alla medarbetare ska känna till och förstå sambandet mellan intäkter och kostnader för att kunna bidra med idéer om hur vi kan utveckla och effektivisera verksamheten.

Budget

Verksamheten är intäktsfinansierad. Priserna har tagits fram i samarbete med

SLKs finansavdelning och bygger på självkostnadsprincipen enligt stadens anvisningar. Priserna är differentierade och ska stimulera till effektiv resursanvändning genom att driva utvecklingen mot högre andel elektronisk hantering vilket innebär lägre kostnader. Ökad elektronisk hantering innebär också kortare ledtider och minskad pappersmängd.

Bemanning

Verksamhetsområdet beräknas ha ca 84,5 årsarbetare 2012, sommarvikarier och viss förstärkning vid arbetstoppar tillkommer. Bemanningen anpassas till aktuella volymer, efterfrågan på tilläggstjänster/frivilliga köp, nya uppdrag samt till effekterna av vidareutveckling av ekonomiprocesserna inklusive systemförändringar.

Utvecklingen följs genom månadsstatistik för att se volymförändringar och variationer över året och därmed kunna bemanna på ett effektivt sätt. Kundernas flöden ser olika ut beroende på verksamhet och vi ska hjälpa varandra inom och mellan enheterna för att klara arbetstoppar, viss sjukfrånvaro och ledighet. Genom att hålla oss informerade om de förändringar som sker hos förvaltningarna kan vi anpassa bemanningen i god tid. Vi har stordriftsfördelar vilket innebär minskad sårbarhet vid ledighet och sjukdom.

Samordning och prioritering är förutsättningar för att klara vårt uppdrag, att leverera tjänster med god kvalitet i rätt tid.

Tidrapportering

Den tid som åtgår för att utföra avtalade tilläggstjänster ska tidrapporteras i Agresso och utgör underlag för fakturering.

Medarbetare som deltar i projekt, möten eller utvecklingsarbete på uppdrag av t ex SLK, ska tidrapportera denna tid som underlag för uppföljning och personalplanering.

Lokaler

Hela verksamhetsområdet sitter i lokalerna på Palmfeltsvägen, i ett öppet kontorslandskap. Detta ger förutsättningar för en flexibel organisation och personalplanering. Lokalerna är ändamålsenliga och väl utrustade. Arbetsplatserna är ergonomiskt och individuellt anpassade.

Energiförbrukning, material, transporter

Verksamhetsområdet bidrar i miljöfrågorna med pappersåtervinning, att släcka bordslampor och taklampor i samtals- och mötesrummen. Vi ska stänga av datorerna när vi går för dagen samt ska se till att inte ha batteriladdare till mobiltelefoner i eluttag efter användning. Vi arbetar för ökad elektronisk

hantering vilket leder till minskad pappersförbrukning och pappershantering. På detta sätt minskar också posthantering/transporter.

Kompetens

Verksamheten styrs av de uppdrag vi har via serviceavtal och avtal om tilläggstjänster. I dialogen med kunderna får vi signaler om vilka tjänster som kommer att efterfrågas kommande period. Medarbetarnas kompetens kan behöva kompletteras exempelvis beroende på hur många förvaltningar som köper redovisningstjänster. Nya uppdrag kan också innebära att kompetensen behöver kompletteras.

Verksamhetsområdets ledningsgrupp ansvarar för att medarbetarna har den kompetens som krävs för att medarbetarna ska känna sig trygga i sin roll och för att kunna erbjuda en konkurrenskraftig ekonomiadministration. Alla medarbetare ska ha en kompetensutvecklingsplan som diskuteras fram i medarbetarsamtalet.

Medarbetarna har möjlighet att arbeta i en eller flera processer, att fördjupa eller bredda sig inom de ekonomiprocesser vi ansvarar för att utföra. En bred kompetens ökar möjligheterna till en effektiv hantering samtidigt som sårbarheten minskar.

Medarbetare ska vid behov ha möjlighet att delta i Agressutbildningar och utbildning i Excel. Interna kompetenshöjande aktiviteter anordnas. Exempelvis genomgång av intranätet, hantering av telefoni, gränssnitt och ledtider, processer, rutiner, arbetsbeskrivningar och serviceavtal. Vi har en bred kompetens och goda förutsättningar att lära av varandra.

En kurs i grundläggande redovisning genomfördes under 2011 och kompletterande insatser kommer att genomföras, t.ex. momsfrågor, kod och kontoplan..

Regelbundna processgenomgångar per ekonomiprocess ska genomföras för att öka kunskapen om beslutade arbetsbeskrivningar, rutiner och kontrollaktiviteter.

Aktiviteter ska genomföras för att utveckla den professionella dialogen med kunden, kommunikation och bemötande, en fortsättning på ”Talkmap” - Det goda samtalet”.

Att öka kompetensen i att bättre kunna svara på frågor från kunder som inte rör den ”egna” processen ska prioriteras. Godkända avvikelser från standardiserad rutin hos kund ska dokumenteras.

Verksamhetens system, IT

Alla medarbetare använder stadens gemensamma ekonomisystem Agresso för de

ekonomiadministrativa uppdragen. Vi samverkar med leverantören Tieto, som också svarar för handhavandestöd i Agresso för våra kunder, och Stadsledningskontoret avseende utveckling av ekonomisystemet. LISA-självservice används för inrapportering av frånvaro, gjorda utlägg m.m. Tidrapportering för tilläggstjänster kommer att göras i Agresso, Tid&Projekt.

Verksamheten använder också externa system för informationstjänster som Infotorg, SergelOnLine för administration av kravverksamhet, Nordeas system Girovision för brådskande utbetalningar m.m.

För uppföljning av verksamhet, personal och ekonomi används Infoview, LISA/LISA-självservice och Agresso WebInfo. För uppföljning av tid och flexid används Excel. För uppföljning av telefoni används systemet Ciceronen. För uppföljning av våra indikatorer för produktivitet används både Agresso och Excel.

Information och kommunikation

Intranätet är verksamhetsområdets främsta möjlighet att sprida information till kunder och medarbetare. Serviceförvaltningens nyhetsbrev är en viktig informationskanal liksom kundmeddelanden. På intranätet finns alla rutiner och arbetsbeskrivningar och interninfo tillgängliga för att medarbetarna ska ha lätt att hitta stöd i ekonomiarbetet.

Informationsgruppen består verksamhetschefen och en redaktör för intranätet från varje enhet. Informationsgruppens möten sker ungefär en gång per månad. Underlag lämnas till förvaltningens redaktör för serviceförvaltningens nyhetsbrev.

Informationsgruppen ansvarar för uppdatering av informationen på intranätet. Prioriterade aktiviteter är att i god tid informera om förändringar och förtydliga information om vad som ingår i våra tjänster. Frågor och svar som finns på intranätet ska uppdateras. Redaktörerna ansvarar för att publicera informationen.

Kalendern på intranätet ska användas för information och planering av möten. På intranätet finns också statistik per kund. Statistiken presenteras i samband med varje tertial.

Samverkan/Möten

Syfte och frekvens avseende alla möten ska vara tydliga för att hitta "tidstjuvar" och frigöra tid för våra uppdrag. Detta gäller även externa möten med våra intressenter. Vem som deltar i vilket möte ska alltid ifrågasättas och vara en del i prioriteringen. Alla interna arbetsgrupper har ett tydligt uppdrag.

Alla möten, undantaget verksamhetsområdesmöten, följer en gemensam dagordning för att säkra att prioriterade frågor tas upp och att alla medarbetare får

samma information och möjligheter till dialog. Avrapportering från processgrupperna finns på dagordningen. Samverkan enligt samverkansavtalet sker på APT. Minnesanteckningar skrivs och finns på intranätet. Aktivitetslistor för uppföljning av aktiviteter finns.

Interna mötesforum

Verksamhetsområdesmöten fyra gånger per år. Material som presenteras finns också på intranätet.

Ledningsgruppen träffas en gång per vecka.

Enhetsmöten genomförs varannan vecka, samt vid behov.

Tio möten per år ska enligt *samverkansavtalet* vara APT, arbetsplatsträff.

Samverkansgrupp med de fackliga organisationerna genomförs vid behov.

Verksamhetschefen deltar i förvaltningsgruppen

Avrapporteringsmöten från leveransmöte ekonomisystem (se externa mötesforum) sker regelbundet. Samtliga redovisningsekonomer, systemförvaltare och chefer deltar.

Samarbetsmöten hålls regelbundet med Kontaktcenter Stockholm.

Externa mötesforum

Kundmöten genomförs regelbundet med varje kund. Uppföljning görs av serviceavtalet, leveranser och kvalitet i utförda tjänster. Kundloggen används för att dokumentera händelser, behov av åtgärder mm. Resultatet av kundenkäten diskuteras.

EA-möten är stadens forum för information om redovisningsfrågor, anvisningar och rapportering samt planerade systemförändringar som påverkar verksamhetsområdet. Sammankallande är Stadsledningskontorets finansavdelning och övriga deltagare är, redovisningsansvariga vid förvaltningarna och representanter från oss. Vid dessa möten informeras t.ex. om tidplaner för tertial- och årsbokslut.

Mötesforum ekonomifrågor

Externa möten då vi träffar SLK och övriga intressenter.

Samverkansforum Process är ett forum för kontinuerlig uppföljning av stadens ekonomiprocesser och strategiska utvecklingsbehov. Verksamhetschefen träffar processägaren SLK.

Samverkan redovisningsfrågor är forum för operativ avstämning av löpande redovisningsfrågor, anvisningar samt planering av rapportering.

Leveransmöten ekonomisystem är forum för operativ avstämning av förvaltningsåtgärder och utveckling i Agresso.

Erfarenhetsutbyte, benchmarking, nätverk

Förvaltningen har tidigare år träffat Göteborgs kommun. Göteborg har också gemensam service för bl.a. löne- och ekonomiadministration. Både gränssnitt och

prissättningsmodell skiljer sig väsentligt från den modell Stockholms stad och Serviceförvaltningen tillämpar. Vi har också haft viss kontakt med Västerås kommun och träffat Skatteverket.

Den statliga Serviceutredningen, SOU 2011:38, innebär att staten från 2012 inför ett myndighetsgemensamt servicecenter. Rapporten är intressant och införandet kommer att följas. Studiebesök kan bli aktuellt.

Att göra jämförelse mellan SSC (Shared Service Centers – gemensam service organisationer) har visat sig vara svårt för att tjänsternas gränssnitt och innehåll är så olika och att privata aktörer inte gärna lämnar ut uppgifter till konkurrenter.

Under år 2011 har Serviceförvaltningen deltagit i en benchmarkingstudie. Studien gör jämförelser med andra organisationer, såväl myndigheter, kommuner och företag inom ekonomi- och löneadministrationsområdet. Studien har genomförts av Deloitte. Studien avser att mäta produktivitet och kostnadseffektivitet. Resultaten analyseras och används.

Medarbetarna

Arbetsmiljö

Vi ska bemöta våra kollegor så som vi själva vill bli bemötta. Vi är varandras arbetsmiljö. Serviceförvaltningens värdegrund och trivselregler ska hållas levande.

Vi ska arbeta för att behålla och utveckla en god arbetsmiljö och följer den antagna planen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Medarbetarna ska ges möjlighet till kompetensutveckling samt till delaktighet i att planera, följa upp och utveckla verksamhet och tjänsterna.

I den mån arbetet tillåter erbjuds flexibla arbetsformer och arbetstider. Åtaganden och öppettider enligt serviceavtalen måste uppfyllas.

Arbetsmiljöfrågorna ska hållas aktuella och diskuteras på arbetsplatsträffar och alla medarbetare ska känna till de gällande dokumenten och planerna inom området.

Volymutveckling och bemanning följs upp varje månad genom indikatorer och bemanningen ses över för att få en jämn arbetsbelastning över hela verksamhetsområdet. Genom fortlöpande kunskapsutveckling skapar vi förutsättning för en bra arbetsmiljö och tar tillvara varandras kunskaper.

Sjukfrånvaro

Verksamhetsrådets årsmål för sjukfrånvaro 2012 uppgår till 4,5 procent, vilket är detsamma som nämndens årsmål. Sjukfrånvaron följs upp på enhetsnivå under året.

Medarbetarnas hälsa främjas bland annat med stöd av utbildade hälsocoacher som verkar för motion, sunda vanor och en rökfri arbetsmiljö. Alla anställda har möjlighet att utnyttja en friskvårdstimme per vecka, om arbetet så tillåter. Varje vecka erbjuds friskvårdsaktiviteter, tillgång till träningslokal och subventionerad massage.

Verksamhetens chefer ska arbeta med förebyggande insatser och ha en aktiv kontakt vid sjukfrånvaro. Så kallade tidiga insatser samt rehabiliteringsinsatser genomförs i enlighet med stadens direktiv.

Medarbetarskap, ledarskap

Resultatet från 2011 års medarbetarenkät visar på en del förändringar jämfört med 2010. NMI, nöjd medarbetarindex uppgår till 72, en sänkning från 76 (2010).

De områden som fått lägre resultat är organisation, ledarskap och delaktighet. Arbetsbelastning och arbetsfördelning upplevs som ojämn.

Utveckling och aktiviteter

Enheterna ska arbeta med resultatet av medarbetarenkäten inom de prioriterade områdena ovan. Varje enhet ska tillsammans diskutera fram förslag till åtgärder utifrån sitt resultat. Att införa/utveckla teamarbete kan vara en väg.

Ledningsgruppen ska utveckla arbetssätten för feedback/återkoppling, effektiva möten, dialog och delaktighet. Enhetscheferna deltar i ett pågående utvecklingsprogram som avslutas juni 2012.

Verksamhetens ledarskapsidé ska förankras och tydliggöras, ett utvecklingsområde för ledningsgruppen enligt återföringsrapporten i 2011 års Kvalitetsutmärkelse.

Nyckelorden är

*Uppdraget och kunderna i fokus
Närvarande och coachande
Tydliga och handlingskraftiga
Engagemang och öppenhet
Resultat och utveckling*

Individuella utvecklingsplaner

I samband med medarbetarsamtalen diskuteras medarbetarens utvecklingsbehov och egna planer och den individuella utvecklingsplanen dokumenteras.

Resultat och analys -utveckling

Utvecklingsarbetet utifrån mål, åtaganden, kundernas behov, uppföljningar, resultat och analyser.

För samtliga åtaganden finns i verksamhetsplanen tydliga uppföljningsmetoder, och utvecklingsaktiviteter angivna. Uppföljningsplanen med kommentarer redovisas på sidorna 6-8. Aktiviteterna genomförs månadsvis, varje tertial eller årsvis. Resultatet av de olika uppföljningsaktiviteterna analyseras och används för att få fram relevanta aktiviteter och åtgärder som behövs för att nå årets mål, åtaganden och uppdrag.

För varje mål och åtagande finns metoder/forum för hur vi fångar upp kundernas behov och förväntningar;

- Dokumentation i kundloggen
- Kundenkät en gång per år
- Regelbundna kundmöten, uppföljning av serviceavtal
- Intresseförfrågan tilläggstjänster
- Dialog per telefon och e-post
- Systematisk hantering och återkoppling av klagomål och synpunkter

Vi genomför en självskattning av måluppfyllelsen varje tertial genom att använda vårt bedömningsinstrument. Alla medarbetare är delaktiga i bedömningen och diskussionerna om utvecklingsinsatser förs på enhetsmöten, i ledningsgruppen och på verksamhetsområdesmöten.

Inför 2012 har vi prioriterat vilka aktiviteter som måste genomföras för att utveckla verksamheten mot de uppdrag vi fått och de mål som är satta. Resultaten av kundenkäten har analyserats noga, NöjdKundIndex, NKI, ger tillsammans med svaren på de öppna frågorna tydliga signaler om hur verksamheten utvecklas. Under året använder vi resultaten av löpande uppföljningar för att i samband med tertialrapporterna göra justeringar och prioriteringar för att ta beslut om lämpliga åtgärder.

Prioriterade områden 2012

- Uppföljning/komplettering av kursen grundläggande redovisning, bl a momsfrågor, kod- och kontoplan.
- Aktiviteter för att utveckla kommunikation och bemötande.
- Öka kompetensen i att bättre kunna svara på frågor från kunder som inte rör den "egna" processen.
- Utveckla telefonihanteringen, se över arbetsfördelning/organisation/team
- Utveckla hanteringen av bristfälliga/felaktiga underlag från kund

- Öka antalet personliga möten med kunderna, t ex genom att besöka förvaltningarna, bjuda in till serviceförvaltningen
- Riktade informationsinsatser till strategiska målgrupper hos våra kunder till exempel controllers, intendenten och assistenter. Syftet är att öka kunskapen om gällande gränssnitt för att tydliggöra ansvarsområden så att ett mer effektivt resursutnyttjande nås.
- Informationen på intranätet, användarvänliga blanketter
- Gemensamma arbetssätt, arbetsbeskrivningar, processgrupperna
- Lean-verktyget ska införas under 2012.
- Förankra ledarskapsidén.

Verksamheten planerar att delta i Kvalitetsutmärkelsen 2012.

Övriga mål och planer

Stadens miljöprogram

Verksamhetsområdet bidrar i miljöfrågorna med pappersåtervinning, att släcka bordslampor och taklampor i samtals- och mötesrummen.

- Vi ser till att stänga av datorer när vi går hem och har inte ha batteriladdare till mobiltelefoner i eluttag efter användning.
- Vi följer serviceförvaltningens rutiner för släckning av allmänbelysning mm.

Nämndens jämställdhets- och mångfaldsplan

Vi kommer att arbeta enligt serviceförvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.

Riskhantering och internkontroll

Ekonomiprocesser

De risker som verksamhetsområdet identifierat och bedömts vara de mest väsentliga beaktas i internkontrollen och är följande:

- Att serviceavtalen inklusive gränssnitt samt gemensamma arbetssätt och rutiner inte är kända och inte tillämpas av alla medarbetare.
- Att tillgängligheten per telefon och e-post är bristfällig under våra öppettider.
- Att underlag registreras fel samt att filer inte läses in enligt tidsplan.
- Att felaktiga utbetalningar sker,

Särskilt viktigt är att förbygga att felaktiga utbetalningar sker. I leverantörsfakturaprocessen hanteras mycket stora värden för staden.

- Kontrollerna ska omfatta stickprov och kontroll av ett urval av genomförda betalningar.
- Uppföljning ska göras av att arbetsbeskrivningar/rutiner finns upprättade för identifierade risker och att dessa är kända och följs av samtliga medarbetare.

Förbättringsåtgärder genomförs bland annat i form av information och genomgångar för att säkerställa att framtagna arbetsbeskrivningar och kontroller tillämpas.

Internkontrollen ska utföras löpande under verksamhetsområdet. Aktiviteter för att kontrollera utbetalningar genomförs av redovisningsekonomerna enligt framtaget granskningsprotokoll. Fler internkontrollaktiviteter tas fram och fler medarbetare ska engageras i internkontrollarbetet.

Information/intern kommunikation.

Målsättningen är att verksamhetsområde ekonomiadministration ska sprida information via intranätet.

- Vi kommer att följa upp hur den interna kommunikationen tas emot inom organisationen genom förvaltningens gemensamma medarbetarenkät samt i kundenkäten.
- Kompletterande webbenkät och intervjuundersökning genomförs med kunder för att hitta förbättringsåtgärder.

Telefonistatistik

Varje enhetschef ansvarar för att varje månad ta fram och på enhetsmöten redogöra för statistik på svarsfrekvens för besvarade/obesvarade samtal inom enheten.

- Minnesanteckningar förs vid enhetsmöten/APT och telefonistatistik är en obligatorisk punkt på enhetsmöte en gång per månad.
- Sammanställning av telefonistatistiken kommer att lämnas vid tertialrapportering.

Klagomål

Varje enhetschef ansvarar för att sammanställa inkomna klagomål och rapportera och diskutera klagomålen på enhetsmöten/APT en gång per månad.

- Sammanställningen ska dels kunna följas upp per kund men också per process och användas som underlag för prioritering vid det förbättringsarbete de olika processgrupperna arbetar med.



- Internkontroll kommer att ske genom att dokumentationen/enhetschefernas sammanställning granskas samt genom intervjuer med chefer och medarbetare.