

Verksamhetsplan 2014

Verksamhetsområde ekonomi

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 och några bolag 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. Vi utför också hyresadministration av andrahandsuthyrning till brukare exkl försöks- och träningslägenheter. Dessa tjänster är obligatoriska att köpa för samtliga nämnder.

Vi erbjuder också tilläggstjänsterna anläggningsredovisning, tid och projekt, redovisning till rapportering inklusive bokslut. Alternativt en eller flera av tjänsterna avstämning av balanskonton, avstämning av interna mellanhavanden, bokföringsorder/ interndebitering, samt inläsning av ingående balanser, hyresadministration av försöks - och träningslägenheter, rekvisition av AMS-bidrag och EU-redovisning. Om förvaltningarna har önskemål utöver detta finns utrymme för diskussion för att hitta effektiva lösningar.

Våra kunder är stadens förvaltningar och bolag. Serviceavtal skrivs med kunden 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.
- Anslutning av leverantörer till Svefaktura

Budget, volymer

Verksamheten är intäktsfinansierad. Budgetomslutningen är ca 69,3 mnkr varav 15,6 mnkr avser ekonomiadministrationens del av lokalkostnader, nämnd, administration, IT och löpande förbrukning.

Våra kostnader för 2014 som avser personalkostnader, kostnader för kompetensutveckling, personalbefrämjande insatser m.m. beräknas uppgå till 53,7 mnkr.

Antalet leverantörsfakturor att hantera 2014 beräknas till ca 1 025 000 och antalet kundfakturor till 1 600 000.

Priser 2014

Fullständig prislista finns på intranätet

| Obligatoriska tjänster | |
|--|------------------------------|
| <i>Kundreskontra</i> | |
| Per faktura, via försystem | 9 kr |
| Per faktura, manuell med eller utan bilaga | 80 kr |
| Per faktura, abonnemang | 50 kr |
| Per faktura, makulerad/delmakulerad | 100 kr |
| Per faktura, återbetald till kund | 100 kr |
| <i>Leverantörsreskontra</i> | |
| Per faktura, elektronisk | 14,25 kr |
| Per faktura, manuell, utbetalningsunderlag | 80 kr |
| Hantering av förskottskassa, tillfälligt förskott | 500 kr |
| Hantering av påminnelse/inkassokrav, kronofogdeärenden | 300 kr |
| <i>Hysesadministration</i> | |
| Aktivt avtal, per månad | 30 kr |
| Skapade avtal inkl avslut, vakansavtal, administration | 500 kr |
| <i>Kassa Bank</i> Fast avgift enligt fördelningsnyckel | 11 000 tkr fördelat per förv |
| <i>Systemförvaltning</i> Fast avgift enl fördelningsnyckel | 5 500 tkr fördelat per förv |

| Tilläggs tjänster | |
|---|--------|
| Per timme, Tid&Projekt, redovisning, bokslut, avstämningar, anläggningsredovisning, information/utbildning Agresso självservice | 515 kr |
| Per timme, bokföringsorder, interndebitering | 405kr |
| Per timme hyresadm, FoT | 420 kr |
| Per timme EU-redovisning | 530 kr |
| Per timme tjänster till bolag | 480 kr |

Organisation

Inom verksamhetsområdet är ca 100 personer anställda. Hos oss arbetar ekonomiadministratörer, redovisningsekonomer, EU-controller och systemförvaltare. Verksamheten organiseras i fem enheter som leds av de fem enhetscheferna vilka tillsammans med verksamhetschefen bildar en ledningsgrupp. Verksamhetschefen ingår i förvaltningsledningen.

Varje enhetschef är ansvarig för minst en av verksamhetsområdets tjänster. Ansvaret innebär att leda arbetet med att förbättra och utveckla de gemensamma ekonomiadministrativa processerna inom staden, våra enhetliga arbetsätt och rutiner.

Verksamhetsområdets informationsgrupp arbetar med informationsmaterial, informationen på intranätet och samarbetsytorna. Blankettgruppen ansvarar för att underhålla och utveckla stadens gemensamma ekonomiblanketter.

Kommunfullmäktiges mål

De av fullmäktige beslutade inriktningsmål för 2014 som är styrande är:

- Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök
- Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras
- 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 är effektiva.

Nämndens mål för verksamhetsområdet

Servicekommittén ska effektivisera stadens ekonomiadministration

Ekonomiadministrationen ska erbjuda stadens förvaltningar och bolag tjänster med god kvalitet till priser som stimulerar till en fortsatt effektivisering av stadens ekonomiadministration.

Verksamheten ska ge den service som utlovas i serviceavtal enligt gällande gränssnitt. Tjänsterna ska ha hög tillgänglighet och inom ramen för uppdraget anpassas till kundernas behov. Dialogen med kunderna och formerna för samverkan ska utvecklas. Målet är att tillsammans med kunden utveckla stadens ekonomiadministration och frigöra ytterligare resurser för kundernas kärnverksamhet.

Priserna ska vara konkurrenskraftiga och andelen kunder som är nöjda med tjänsterna och servicen som helhet ska öka.

Lean- metodiken ska användas för fortsatt kvalitetsutveckling där målet är ökat värde för kunden.

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

| <i>Indikatorer 2014</i> | <i>Nämndens årsmål</i> |
|---|------------------------|
| Antal leverantörsfakturer per årsarbetare i genomsnitt per månad: | 3 400 |
| Antal kundfakturer per årsarbetare i genomsnitt per månad: | 4 800 |
| Antal skapade hyresavtal per årsarbetare i genomsnitt per månad: | 28 |
| Andel nöjda uppdragsgivare/kunder | 90 % |

Förbättringsområden och aktiviteter 2014

Utifrån uppföljning och kundenkät 2013 finns ett antal förbättringsområden definierade. För att vi ska uppnå mål och åtaganden planeras ett antal aktiviteter.

- Förbättrad service/svar på frågor från våra kunder
- Öka antalet och utveckla formerna för de personliga möten med kunderna
- Riktade informations- och utbildningsinsatser till strategiska målgrupper

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, tidrapportering | 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, självskattning | Måluppfyllelse Behov av åtgärder, förbättringar, effekten av dessa | | x | x |
| Klagomål och synpunkter | Förbättringsområden, åtgärder | x | x | x |
| Kundlogg | Den dagliga driften och dialogen med kund, underlag till kundmöten | x | | x |

| Metod | Avser att mäta/följa upp | Planering/Periodicitet | | |
|--|--|------------------------|----------------|---------------------|
| | | månad | Tertial | årligen |
| | Avtalsuppföljning | | | |
| Kundmöten | Avtalsuppföljning, nöjd kund, förbättringsområden Arbetsätt och standardisering | Efter behov | Efter behov | x |
| Samverkansforum; Process, Redovisning, Leveransmöten, Hyresadm Princip och Policy | Att vi fullföljer vårt uppdrag, bidrar till utveckling och förbättring | | | Enligt plan/ SLK |
| Kundenkät | Nöjd Kund, Mål 90% nöjda kunder, 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 och avtal 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, måloppfyllelse, 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 fem 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.

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. Samverkansforum Hyresadministration, Policy och Principer.

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. Granskningen innebär att se om gränssnittet följs, om arbetsbeskrivningar och administrativa rutinbeskrivningar finns framtagna, följs och är tydliga. Vi ser över om informationen 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 4 800 kundfakturer respektive 3 400 leverantörsfakturer per årsarbetare och månad samt i genomsnitt 28 skapade hyresavtal per årsarbetare och månad.**

Förväntat resultat

Vi ska klara av att hantera beslutade volymer, leverera tjänster med god kvalitet enligt gällande serviceavtal inom utlovade ledtider. Den manuella hanteringen ska minska.

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 samarbetsytan, 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 ekonomiska administrativa lösningar som ekonomisystemet Agresso ger. Fler leverantörer ska anslutas till Svefaktura.

Vår Lean- organisation finns för att ständigt arbeta med förbättring av verksamheten, som gynnar våra kunder. Alla medarbetare omfattas.

Genom att få korrekta underlag från våra kunder minskar vi antalet manuella moment som tar mycket tid för både oss och kunden. Målet är ”rätt från början”. En sk smidighetslista, för snabb och smidig återkoppling till kunderna avseende inskickade underlag, är framtagen som en vägledning.

Vi ska ha tydliga användarvänliga blanketter och ger hjälp och vägledning till kunderna. I samband med att vi returnerar eller på annat sätt meddelar kunden (telefon/e-post) om felaktiga underlag ger vi tydlig information om vad som behöver åtgärdas, och hur. Detta ska ge bra förutsättningar för korrekta manuella underlag från kunderna.

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

Kundmöten genomförs regelbundet och är ett viktigt forum för att säkra att våra gemensamma ekonomiprocesser är effektiva. Vi lyfter goda exempel och föreslår förbättringar och hjälper kunderna att förändra rutiner. Feedback från våra kunder leder till förbättringsåtgärder och verksamhetsutveckling hos oss

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, inkassokrav och kronofogdeärenden samt skapade avtal per förvaltning.

Bemanningen ska vara anpassad till aktuella volymer. Medarbetarnas kompetens följs upp och upprätthålls genom utbildningsinsatser, både interna och vid behov externa.

Utveckling och aktiviteter

Processansvarig enhetschef ansvarar för att processen utvecklas och att arbetsbeskrivningar och interna rutiner justeras. En operativ specialistgrupp (ekonomer och systemförvaltare) finns utsedd för varje process. Enheternas processgrupper involverar alla medarbetare och följer en gemensam agenda. Leanorganisationen är uppbyggd utifrån processerna.

Processgenomgångar genomförs vid behov under året. 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. Indikatorerna för kund- och leverantörsreskontran har justerats samt en ny indikator införts för processen hyresadministration.

Serviceförvaltningen ska under året implementera ett ärendehanteringssystem, ESTER, för en enkel, professionell och säker hantering av inkomna underlag och uppdrag.

God tillgänglighet

- **Vi åtar oss att vara nåbara på grupptelesnummer 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 grupptelesnummer och funktionsbrevlådor för e-post garanterar vi en hög grad av tillgänglighet. Vi informerar om och hänvisar kunderna till dessa.

Telefoni

Enheterna har grupptelefonnummer som är de 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.

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 inför planeringsdagar.

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 APT 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 2013 visar att kunderna är nöjda med möjligheten att komma i kontakt med handläggare på ekonomiadministrationen. Av de öppna svaren framgår dock att gruppnummer inte gillas av alla. En del kunder uttrycker en önskan om en namngiven kontaktperson/handläggare att ringa till.

Utveckling och aktiviteter

Kunderna önskar att i högre grad kunna nå enskilda handläggare. Dialog ska föras med kunderna om kontaktvägar.

Blanketterna på intranätet ska utvecklas med utgångspunkt i kundernas synpunkter och önskemål om att de ska bli mer användarvänliga.

Informationsgruppen arbetar med utveckling av det nya intranätet och samarbetsytan.

Bra bemötande

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

Förväntat resultat

Kunderna ska få ett välkomnande och professionellt bemötande av alla medarbetare när de är i kontakt med oss. Kundens ärende/ uppdrag ska bli mottaget och utfört på ett professionellt sätt. Vi ska ha en gemensam syn på vad god serviceattityd är.

Arbetsätt

Gemensam hälsningsfras

När vi svarar i telefon ska vi använda den gemensamma hälsningsfras som tagits fram.

Välkommen till Serviceförvaltningen, du pratar med ” förnamn”
alternativt

Välkommen till Hyresadministrationen, du pratar med ” förnamn”.

Förhållningssätt och lösningsinriktat 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, vår interna support alternativt processansvarig enhetschef. Återkoppling till kunden ska ske snarast möjligt.

Ett lösningsinriktat arbetsätt innebär bl a att vi försöker lösa alla ärenden på ett smidigt sätt. Vi har en ”smidighetslista” som vägledning till 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 skriftligt tydligt meddela varför underlag skickas tillbaka till kund och alltid ange avsändare samt grupptelesnummer.

Talkmap är vårt gemensamma verktyg och stöd för att ge kunden ett professionellt och bra bemötande.

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, i Leangrupporna, på enhetsmöten osv.

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.

Uppföljning

Vid kundmöten är vi lyhörda för signaler om hur vårt bemötande upplevs. I den årliga kundenkäten följs bemötandet upp. Klagomål och synpunkterna 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. Det finns dock kunder som upplever att de får olika svar och olika service beroende på vem man pratar med.

Utveckling och aktiviteter

Utbildning i Talkmap steg 3, samt möjlighet till medlyssning och coachande samtal för fortsatt utveckling av det professionella bemötandet och dialogen med kunden.

Se över kommunikationsmallar så att dessa följer Talkmap-modellen.

Se över om vi kan förbättra telefonihanteringen utifrån kundernas önskemål om att lättare komma i kontakt med enskilda handläggare.

Använda och utveckla ”Smidighetslistan”, ett hjälpmedel för smidigare hantering av frågor och inkomna underlag.

Fortsätta att utveckla kompetensen i att bättre kunna svara på frågor från kunder, dvs. frågor som inte rör den ”egna” processen eller förvaltningen.

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 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. Gruppen 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.

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 serviceförvaltningen ekonomi och öka kunskapen hos våra kunder planeras olika informationsinsatser och möten för olika målgrupper hos kunderna.

Vi erbjuder information/utbildning i Agresso självservice.

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

Uppföljning

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

Resultat

Kundernas omdöme om vår information visar på att detta är ett utvecklingsområde. Det är svårt att nå ut med information till rätt personer i alla verksamheter. Alla blanketter är inte funktionella och tillräckligt användarvänliga.

Utveckling och aktiviteter

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

Möten med kunder och besök hos förvaltningarna, gemensamma insatser.

Enheterna genomför vid behov insatser för att bättre hitta på intranätet, så att vi kan vägleda våra kunder.

Arbetet med intranätet. Förbättra blanketter.

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

Verksamhetsområdets 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 för respektive kund.

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

Processutveckling, Leanarbetet

För varje ekonomiadministrativ process finns en processansvarig enhetschef som leder arbetet med standardisering och utveckling.

Lean-metoden används som verktyg i utvecklingsarbetet. För detta finns en Lean-organisation som är uppbyggd efter våra processer. Se bilaga 1. Alla medarbetare har en roll i organisationen.

Processarbetet, med hjälp av Leanmetodik och Leanverktyg, syftar till att

- se vilka arbetsätt som kan förbättras och standardiseras inom processen för att effektivisera för staden som helhet
- besluta vilka föreslagna förändringar som ska ske
- prioritera beslutade förändringar
- 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. För respektive process finns processspecialister utsedda.

Roller och ansvar fördelas enligt följande

| Roll | Ansvar |
|---|---|
| Processansvarig enhetschef | Stämma av processloggen/förbättringsloggen med specialisterna/Kaizenambassadörerna, definiera uppdrag |
| | Prioritera, besluta om uppdrag och åtgärder |
| | Fördela uppdrag till utsedda specialister inom resp process |
| | Initiera information på EA-möten |
| | Förbereda storprocessmöte |
| ProcessSpecialist Kaizenambassadör (Systemförv/ekonom) | Bevakar processloggen, stämmer vid behov av med processansvarig inför storprocessmöte |
| | Tar emot uppdrag och åtgärder på uppdrag av processansvarig ,hjälpa till med tidsuppskattning i gemensam loggfil, (från storprocessmöten, leveransmöte, Slk mfl) |
| | Informera processansvarig löpande om signaler /önskemål från SLK, Agresso, förfrågan om nya uppdrag mm |
| | Uppdaterar arbetsbeskrivningar, skriver interninformation |
| | Håller i information/utbildning internt |
| | Förbereder bilder samt medverkar på EA-möten |
| | Support till ekonomiadministratörerna |
| | Samarbetar med andra processer |
| | Avrapporterar till processansvarig enhetschef och storprocessmötena |
| | |
| Kaizenambassadör/KA | Samordnar specialistgruppen, träffar tavelledarna, deltar i tavelgrupp,lyfter frågor till ledningsgruppen |
| | Träffar ledningsgruppen |
| | |
| Tavelledare/TL | Leder tavelmöten, uppdaterar loggen, träffar KA, prioriterar tillsammans med KA |
| | |
| Deltagare på tavelmöte | Alla har ansvar för att delta i förbättringsarbetet, arbeta med förbättringsförslag. Förankra förbättringsförslag på sin enhet. Se möjligheten till förbättringsområden på arbetsplatsen. |

Interna informationsbrev

Interninfo används för att skicka ut information som berör samtliga medarbetare på serviceförvaltningen 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 kunna ske per telefon, en lista/lathund som stöd för detta har tagits fram.

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 finns att använda 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 synpunktshantering. Alla ansvarar för att löpande dokumentera viktiga händelser och viktig information i kundloggen.

Arbetsrotation, bredda kompetens

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

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, se till att kundloggen är uppdaterad osv.

Kundmöten hålls regelbundet.

Uppföljning

Genomföra interna kontrollaktiviteter och stickprovskontroller. 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. Årlig kundenkät.

Resultat

Nöjd Kund-Index uppgår till 68, det högsta resultatet sedan verksamheten startade.

84 % av kunderna är nöjda/mycket nöjda med ekonomi-administrationen som helhet, en förbättring jämfört med tidigare år

(72%, 82 %, 80%). Siffrorna inom parentes avser 2012, 2011, 2010.

I kundenkäten framkommer det att förmågan att ge vägledning och service samt att utföra uppdraget enligt serviceavtalet är viktigast att utveckla. Servicen och svar på frågor kan variera beroende på vem man har kontakt med.

Uppföljningen av våra åtaganden, självskattningen, visar på att vi behöver regelbundna interna genomgångar av framför allt arbetssätt/ arbetsbeskrivningar och vilka kontroller som ska göras.

Utveckling och aktiviteter

Utveckling, informations- och utbildningsinsatser i samverkan med kunderna. Telefonihanteringen, frågor och svar.

Fortsatt genomgång av arbetsbeskrivningar och gränssnitt, öka kunskapen om serviceavtalen. Lika tillämpning av beslutade arbetsbeskrivningar. Dokumentera godkänd avvikande hantering.

Leanmöten och leanverktyg används i förbättringsarbetet.

Utveckla lathundar för att kunna svara på frågor i andra processer än den egna, ”lathund i kund för levare” osv.

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 tas fram i samarbete med SLKs finansavdelning och beslutas av servicenämnden. Priserna bygger på självkostnadsprincipen enligt Regler för ekonomisk förvaltning. De är differentierade vilket 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.

Under året kommer Trafikkontoret Avfall att bolagiseras och övergå till Stockholm vatten vilket kommer att påverka intäkterna.

Bemannning

Verksamhetsområdet har ca 100 anställda inför 2014, sommarvikarier och viss förstärkning vid arbetstoppar tillkommer. Bemanningen anpassas till aktuella volymer, efterfrågan på tilläggstjänster/specialuppdrag, nya uppdrag samt till effekterna av vidareutveckling av ekonomiprocesserna inklusive systemförändringar. Under året ska en ny verksamhet för central avgiftshantering byggas upp.

Utvecklingen följs genom månadsstatistik för att se volymförändringar och variationer över året och därmed kunna bemanna på ett effektivt sätt. Kundens 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 tidrapporteras alltid i Agresso och utgör underlag för fakturering.

Alla ekonomer och systemförvaltare tidrapporterar all arbetad tid för att få underlag för personalplanering, bemanning och prissättning.

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 och att släcka bordslampor och taklampor i samtals- och mötesrummen. Vi ska stänga av datorerna när vi går för dagen och 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 de beslut som Kommunfullmäktige tar om nya uppdrag. 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.

Verksamhetsrådets 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.

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.

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

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

Aktiviteter genomförs för att utveckla den professionella dialogen med kunden, kommunikation och bemötande enligt Talkmap-konceptet.

Verksamhetens system, IT

Volvo IT drifrar vår IT-miljö. Alla medarbetare använder ekonomisystemet Agresso för de ekonomiadministrativa uppgifterna. Vi samverkar med leverantören Tieto, som också svarar för handhavandestöd i Agresso för våra kunder, och Stadsledningskontoret avseende utveckling av ekonomisystemet.

Verksamhetssystemet LOIS används för avtalsregistrering i processen hyresadministration.

LISA-självservice används för inrapportering av frånvaro, gjorda utlägg m.m.

Tidrapportering för tilläggstjänster görs i Agresso självservice, Tid&Projekt.

För uppföljning av tid och flexitid används Excel.

Verksamheten använder också externa system för informationstjänster som Infotorg, SergelOnLine för administration av kravverksamhet, Nordeas system Corporate Netbank för brådskande utbetalningar till exempelvis privatpersoner och anställda.

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

Samverkan/Möten

Syfte och frekvens avseende alla möten ska vara tydliga för att hitta ”tidstjuvar” och frigöra tid för våra uppgifter. 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.

Minnesanteckningar skrivs och finns på samverkansytan. Arbetsmöten för pågående projekt och uppdrag förekommer också.

| Samverkansforum/ Möte | Deltagare | Frekvens |
|---|---|---|
| INTERNT | | |
| Verksamhetsområdesmöte | Alla medarbetare | 4 ggr/år |
| Ledningsgrupp | Chefer | 1 g/vecka |
| Enhetsmöte/APT | Alla medarbetare | Varannan vecka, 10 möten per år är APT |
| Tavelmöten, leangrupper | Alla medarbetare | Varje vecka |
| Avrapportering leveransmöten, storprocessmöte/Lean | Redovisningsekonomer, systemförvaltare, chefer | I samband med leveransmöten ekonomisystem, Leanarbete |
| Samarbetsmöten KC | Ekonomi, KC | Regelbundet, vb |
| EXTERNT | | |
| Kundmöten | Kundansvarig, kontaktperson, handläggare, förvaltning | Enligt ök |
| EA-möten | Serviceförvaltningen. SLK, redovisningsansvariga | Enligt årsplan |
| Samverkansforum process | Verksamhetschef, processägaren SLK | Enligt årsplan |
| Samverkan redovisningsfrågor | Processansvarig enhetschef, SLK | Enligt årsplan |
| Leveransmöten ekonomisystem | Serviceförvaltningen, SLK, Tieto | Enligt årsplan |
| Samverkansforum hyresadministration Policy och Principer | Serviceförvaltningen, SLK, förvaltningar | Enligt årsplan |

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 2014 uppgår till 4,4 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 och sunda vanor. Serviceförvaltningen verkar för 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 av 2013 års medarbetarenkät, AMI, Aktivt Medskapande Index uppgår till 87 för ekonomiadministrationen.

Resultatet för serviceförvaltningen som helhet är 80 och för staden 79.

AMI består av tre delindex, Motivation, Ledarskap och Styrning. Ekonomiadministrationens resultat för dessa är 85, 87, 89. Motsvarande resultat finns också per enhet.

Utveckling och aktiviteter

Ledningsgruppen ska fortsätta att utveckla arbetssätten för feedback/återkoppling, effektiva möten, dialog och delaktighet.

Enheterna ska arbeta med resultatet av medarbetarenkäten inom sina prioriterade områden. Varje enhet ska tillsammans diskutera fram förslag till åtgärder utifrån sitt resultat.

Individuella utvecklingsplaner

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

Rekryteringsbehov, Kompetensutveckling

Verksamhetens bemanning och kompetens ska anpassas till aktuella och nya uppdrag och gällande volymer.

Ekonomiadministrationen kommer att bli involverad i implementationsarbetet när beslut är taget i SUNE, stadens upphandling av nytt ekonomisystem. Detta kommer att medföra att all personal måste få nödvändig utbildning.

Ekonomiadministrationen arbetar också med Effektivt Inköp för de förvaltningar som anslutits och kommer att medverka i högre grad vid breddinförandet över hela staden.

Att implementera ärendehanteringssystem, projekt ESTER, kommer också att innebära utbildningsinsatser i ett nytt verksamhetssystem och nya arbetssätt.

Behov av att nyrekrytera ekonomiadministratörer, systemförvaltare och ekonomer kan uppstå vid pensionsavgångar och personalförändringar. Det kan också finnas behov av timanställda ekonomiadministratörer som kan rycka in vid sjukdom, ledigheter, semesterperioder och arbetstoppar.

Resultat och analys -utveckling

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

För samtliga åtaganden finns i verksamhetsplanen tydliga uppföljningsmetoder angivna. Dessa genomförs månadsvis, varje tertial eller årsvis. För varje mål och åtagande finns metoder/forum för hur vi fångar upp kundernas behov och förväntningar.

Vi genomför också en självskattning av måluppfyllelsen varje tertial genom att använda vårt bedömningsinstrument som också innehåller en checklista för planerade aktiviteter. Alla medarbetare är delaktiga i bedömningen och diskussioner om utvecklingsinsatser förs på enhetsmöten, i ledningsgruppen och på verksamhetsområdesmöten.

Inför 2014 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 2014

- Använda Lean som ett verktyg i verksamhetsutvecklingen
- Delta i arbetet med SUNE
- Delta i arbetet med Effektivt Inköp
- Ester ärendehanteringssystem
- Utveckla processen Hyresadministration
- Införa Central avgiftshantering för förskola och fritidshem
- Översyn av samtliga gränssnitt
- Kontrollaktiviteter i processerna, för kvalitetssäkring
- Utveckla internkontrollen

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 att 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.
- Att filer inte läses in enligt tidsplan.
- Att felaktiga utbetalningar sker.

Särskilt viktigt är att förbygga att felaktiga utbetalningar sker. I leverantörs-fakturaprocesen hanteras mycket stora värden för staden. Inom kundreskontraprocessen sker återbetalningar till stadens kunder.

- 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 verksamhetsåret. Aktiviteter för att kontrollera utbetalningar genomförs av redovisningsekonomerna enligt framtaget granskningsprotokoll. Internkontrollaktiviteter för kundreskontraprocessen ska utvecklas.

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.

Telefonistatistik

Varje enhetschef ansvarar för att följa upp och på enhetsmöten redogöra för statistik på svarsfrekvens för besvarade/obesvarade samtal inom enheten.

Sammanställning av telefonistatistiken 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, dels per process och användas som underlag för prioritering vid det förbättringsarbete de olika processgrupperna arbetar med.

Bilaga

Leanorganisation för processutveckling

