

Verksamhetschef: Anna-Karin Sandén

Verksamhetsplan 2016

Serviceförvaltningen ekonomi

Verksamhetsbeskrivning

Serviceförvaltningens gemensamma vision

Tillsammans med stadens förvaltningar och bolag
- för bästa service i ett Stockholm för alla

Serviceförvaltningens gemensamma verksamhetsidé

Vår verksamhetsidé är att effektivisera stadens administration. Det gör vi genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag.

Vi arbetar nära våra kunder och stadens ledning och utvecklar tjänsterna utifrån kundernas och medborgarnas behov. Våra tjänster ska vara enkla att använda, prisvärda och av hög kvalitet. Vi ska ha en hög tillgänglighet och ett mycket gott bemötande.

Serviceförvaltningens gemensamma värdegrund KÖRA

Kompetens

På Serviceförvaltningen är kompetens och serviceanda en viktig grund för arbetsglädje och goda resultat.

Öppenhet

Vi är en transparent och kommunicerande organisation där människor kan, får och vågar.

Respekt

På Serviceförvaltningen bemöts alla med tillit och respekt.

Ansvar

Vi tar gemensamt och personligt ansvar för helheten och för vår egen del av arbetet.

Verksamhetsidé och vision för verksamhetsområde ekonomi

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.

Vi vill bli kundernas förstahandsval!

Ansvarsområde och omfattning

Verksamhetsområde ekonomiadministration utför tjänsterna, inköp till betalning (inköp och leverantörsreskontra), kundreskontra, kassa/bank, och viss löpande systemförvaltning gällande ekonomisystemet Agresso M4. Vi utför också hyresadministration av andrahandsuthyrning till brukare exklusive försöks- och träningslägenheter samt avgiftshantering för kommunala förskolor och fritidshem. Dessa tjänster är obligatoriska att köpa för berörda nämnder. Inom ramen för E-handel utförs all anslutning av leverantörer till Svefaktura och inköpsmodulen, även för stadens bolag.

Vi erbjuder också tilläggstjänsterna anläggningsredovisning, tid och projekt och 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 stöd till EU-projekt/EU-redovisning, korttidsinventarier.

Om kunderna har önskemål utöver detta finns utrymme för diskussion för att hitta effektiva lösningar.

Våra kunder är stadens förvaltningar och bolag. Serviceavtal skrivs med alla kunder 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)

Budget, volymer

Verksamheten är intäktsfinansierad.

Budgetomslutningen är ca 74,7 mnkr varav 16 mnkr avser ekonomiadministrationens del av lokalkostnader, nämnd, administration, IT och löpande förbrukning.

Våra kostnader för 2016 som avser personalkostnader, kostnader för kompetensutveckling, personalbefrämjande insatser m.m. beräknas uppgå till 58,7 mnkr.

Antalet leverantörsfakturor att hantera 2016 beräknas till ca 1 060 000 och antalet kundfakturor till 1 545 000. Hyresadministrationen omfattar ca 8 800 andrahandshyresavtal totalt. I genomsnitt omsätts drygt 180 st avtal varje månad.

Avgiftshanteringen för kommunala förskolor och fritidshem omfattar ca 55 000 familjer och inkomstkontroll görs för de ca 20 000 familjer som inte har maxtaxa.

Serviceförvaltningens prislista finns på intranätet.

Organisation

Inom verksamhetsområdet är ca 110 personer anställda (jan 2016). Hos oss arbetar ekonomiadministratörer, systemadministratörer, redovisningsekonomer, EU-controller och systemförvaltare.

Beslut har tagits om en tidsbegränsad organisationsförändring vilket innebär att E-handelsgruppen inom enhet 1 kommer att utgöra en egen enhet under 2016 och till och med 2017-02-28.

Verksamheten organiseras under denna tid i sex enheter som leds av lika många enhetschefer.

Våra processer är följande

- Inköp till betalning (inköp och leverantörsreskontra)
- Kundreskontra (fakturerings till betalning)
- Redovisning till rapportering
- Systemförvaltning
- Tid och projekt
- Anläggning
- Kassa- Bank
- Hyresadministration av andrahandsuthyrning
- Avgiftshantering förskola och fritidshem

För varje process finns en processansvarig utsedd. Ansvaret innebär att leda arbetet med att förbättra och utveckla de gemensamma ekonomiadministrativa processerna inom staden, våra enhetliga arbetssätt och rutiner. Utvecklingsarbetet sker i Lean-strukturen (bilaga 1).

Verksamhetsområdets informationsgrupp arbetar med informationsmaterial, informationen på intranätet och samarbetsytorna. Blankettgruppen ansvarar för att underhålla och utveckla stadens gemensamma ekonomiblanketter (SF 10xxx).

Under 2016 kommer en översyn att göras av organisationsstruktur och roller. Detta i syfte att skapa bra förutsättningar för utförandet av befintliga, förändrade och kommande uppdrag.

Kommunfullmäktiges mål

Kommunfullmäktige har antagit följande inriktningsmål för 2016:

- Ett Stockholm som håller samman
- Ett klimatsmart Stockholm
- Ett ekonomiskt hållbart Stockholm
- Ett demokratiskt hållbart Stockholm

Kommunfullmäktige har också fastställt mål för verksamhetsområden samt indikatorer och aktiviteter som ska följas upp och genomföras. Utifrån dessa fastställer nämnderna specifika och uppföljningsbara nämndmål.

Nämndens mål för verksamhetsområde ekonomi

Servicekommittén ska effektivisera stadens ekonomiadministration

Förväntat resultat

Ekonomiadministrationen ska erbjuda stadens förvaltningar och bolag tjänster av hög kvalitet till fördelaktiga priser. Målet är att tillsammans med kunden förbättra och utveckla de ekonomiadministrativa processerna och frigöra ytterligare resurser för kundernas kärnverksamhet. Verksamheten ska ge den service som utlovas i serviceavtal enligt gällande gränssnitt och priserna ska vara konkurrenskraftiga.

Ekonomiadministrationens tjänster ska vara attraktiva för stadens förvaltningar och bolag, ha hög tillgänglighet och inom ramen för uppdraget anpassas till kundernas behov. Dialogen med kunderna och formerna för samverkan ska utvecklas. Andelen kunder som är nöjda med tjänsterna och servicen som helhet ska öka.

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

<i>Indikatorer 2016</i>	<i>Nämndens årsmål</i>
Antal leverantörsfakturer per årsarbetare i genomsnitt per månad:	3 300
Antal kundfakturer per årsarbetare i genomsnitt per månad:	5 300
Andel nöjda uppdragsgivare/kunder	90 %

Förbättringsområden och aktiviteter 2016

Våra mål är satta utifrån fem kvalitetsområden.

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

Följande förbättringsområden är definierade och prioriterade att jobba med under 2016.

- Kontrollaktiviteter i processerna, för kvalitetssäkring av tjänster
- Processarbetet, struktur och roller
- Utveckla internkontrollen
- Utveckling av telefonin enligt de aktiviteter som identifierades av telefonigruppen 2015
- Introduktion och utbildning för nya medarbetare

Under respektive mål finns ett antal utvecklingsaktiviteter vilka verksamheten/enheterna ska genomföra under året.

Uppföljning

I bilaga 2 finns en utförlig redovisning av 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.

Enheternas mål

Produktivitet

- **Vi ska hantera i genomsnitt 5 300 kundfakturer respektive 3 300 leverantörsfakturer per årsarbetare och månad.**

Förväntat resultat

Målet är att vi klarar av att hantera beslutade volymer och leverera tjänster med god kvalitet enligt gällande serviceavtal inom utlovade ledtider. Den manuella hanteringen ska minska.

Arbetsätt

- Daglig styrning och dialog.
Daglig avstämning av arbetsuppgifter och bemanning ska göras

på enheten. Detta kan exempelvis ske genom korta samlingar. Varje enhet beslutar om vilken form som är mest lämplig och organiserar detta. Vid behov ska enheterna hjälpa varandra så att alla prioriterade arbetsuppgifter blir utförda.

- Arbetsfördelningen ska regelbundet ses över och anpassas efter belastning beroende på volym, årsbokslut, bemanning, svårighet att hålla ledtider etc.
- Informationsutbyte av arbetssätt handläggare emellan, t ex upplägg av dagens arbetsuppgifter, tips & trix. Gå igenom med kollegor hur man arbetar för ”best practice”. Forum för information och erfarenhetsutbyte är exempelvis processgrupper och samarbetsytan.
- Arbetsbeskrivningar ska hållas uppdaterade och användas för god kvalitet i levererade tjänster. Lean-metoden används för ständig förbättring.

Uppföljning

- Bemanning
Enhetscheferna följer upp aktuella uppdrag, volymer och bemanning för att bedöma om vi klarar våra mål. Detta är också underlag för behov av omfördelning av resurser eller rekrytering.
Bemanningen per process följs upp varje månad liksom indikatorerna.
- Kundenkät, kundmöten, dialog. För att mäta kundnöjdhet, servicenivå och kvalitet i utförda tjänster.

På kundmöten förs dialog om leveransen av våra tjänster. Kundloggen används för dokumentation av hur det löpande arbetet fungerar, exempelvis inskickade underlag. På kundmöte diskuteras kundloggen. Informationsinsatser och genomgång av gränssnitt kan göras vid behov.

Utveckling och aktiviteter

1. Identifiera områden inom respektive process där den manuella hanteringen är stor och i samverkan med kunder och processägare ta fram mer effektiva arbetssätt.
Utvecklingsarbetet sker enligt Lean, se bilaga 1

2. Se över enhetens arbetssätt avseende e-posthantering så att alla följer beslutad rutin.
3. Leverantörsreskontra
 - jobba med våra kunder för att få korrekta adressreferenser
 - regelbundet se över objektsregistret.
4. Verka för att vi ger enhetlig service till alla kunder. Speciell hantering ska vara godkänd och dokumenterad. Lathundar ska vara uppdaterade.
5. Genomgång av avtal och gränssnitt mellan serviceförvaltningen och kunderna i syfte att fortsätta att standardisera och effektivisera stadens ekonomiadministration. Internt och med kunderna.
6. Bli bättre på att vid arbetstoppar och frånvaro hjälpa varandra mellan enheterna. Tala om både när enheten har behov av hjälp och resurser att erbjuda.
7. Program för introduktion och utbildning för nya medarbetare ska tas fram. Enhetscheferna ansvarar:

Säkerställa att alla nya medarbetare får en enhetlig och korrekt introduktion och utbildning genom en gemensam modell och framtaget material.

Använda och utveckla samarbetsytor och stadens intranät, handledare och mentorer, mm.

God tillgänglighet

- **Vi ska vara nåbara på grupptelefonnummer och via funktionsbrevlådor under våra öppettider enligt gällande serviceavtal.**
- **På intranätet ska vi tillhandahålla lättillgänglig aktuell kontaktinformation.**

Förväntat resultat

Målet är att kunderna upplever 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 samt underlätta ekonomiarbetet hos kunderna.

Arbetsätt

- Vi säkerställer god tillgänglighet för att besvara samtal och e-post genom daglig styrning och omfördelning av resurser vid behov.
- Alla ansvarar för att vara inloggade på grupptelefonnumret enligt gällande schema samt meddelar sina kollegor vid frånvaro.
- Vi hanterar alla inkomna ärenden till funktionsbrevlådorna löpande under dagen. Särskilt viktigt är att bevaka exempelvis ärenden som rör anstånd, så att dessa inte går till inkasso.
- Aktuell kontaktinformation ska finnas på intranätet och vara lätt att hitta. Enhetschef ansvarar för att se till informationen hålls uppdaterad. Informationsgruppen uppdaterar samarbetsytor och intranät.

Uppföljning

Tillgängligheten per telefon följs upp genom telefonistatistiken.

Årlig kundenkät. Kundenkäten bör innehålla frågor som berör kundernas synpunkter gällande ledtider och tillgänglighet.

Mailkommunikation ska följas upp genom regelbundna stickprover på svarstider för att säkra ledtiderna.

Om möjligt mäta antal besökare på intranätets kontaktsidor för att följa upp sökvägens lättillgänglighet.

Utveckling och aktiviteter

1. Fortsätta att arbeta med telefonihanteringen.
Vi ska underlätta för kunden att komma i kontakt med rätt person.

Det har vid tidigare kundenkät inkommit synpunkter på att gruppnummer inte är tillfredställande på grund av att kundens fråga berör en specifik process eller förvaltning.

Vi ska därför informera kunderna om att de kan be att få prata med en namngiven person/handläggare när de ringer till gruppnumret. Det går också bra att maila.

2. Arbeta med resultaten från årets kundenkät som genomförs under våren.

Bra bemötande

- **Vi ska ha ett bra bemötande i alla kundkontakter.**

Förväntat resultat

Målet är att kunderna upplever att de får 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 på våra gruppnummer ska vi använda den gemensamma hälsningsfras som tagits fram.

Välkommen till serviceförvaltningen, du pratar med..

Förnamn

Välkommen till hyresadministrationen, du pratar med...

Förnamn

Avgiftshanteringen FoF använder ”Välkommen till serviceförvaltningen...”.

- ***Förhållningssätt och lösningsinriktat arbetsätt***

Vi tar ansvar för att kunden ska få service och hjälp så fort som möjligt.

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

Vi anpassar vårt språk och undviker facktermer eller krångligt språk för att möta kunden.

När den som tar emot samtalet inte själv kan hjälpa, eller den person som söks inte är tillgänglig, ska alla nödvändiga uppgifter noteras 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.

Standardbrev, gemensamma mallar och e-postmallar används vid skriftlig kommunikation med kunder och leverantörer för att uppnå en enhetlig hantering och bra service. Vi ska vid samtliga fall tydligt meddela varför underlag skickas tillbaka till kunden och alltid ange kontaktuppgifter och grupptelevonnummer till oss.

Vi ska ge varandra feedback och ta till oss av synpunkter som erhålls och genom konstruktiv dialog komma fram till vad som kan utvecklas och förbättras. Detta gör vi i det dagliga arbetet, arbetsgrupper, kundmöten, Lean-grupperna, enhetsmöten och processmöten.

Vi tar till oss och registrerar synpunkter och klagomål som kommer fram i kundkontakten. Detta gäller också frågor som rör kundens kund ex. Hyra och Förskole- och fritidshemsavgifter.

Uppföljning

Vid kundmöten är vi lyhörda för signaler om hur vårt bemötande upplevs. Kundmöten kan användas för att följa upp specifika frågor för diskussion och åtgärd.

I den årliga kundenkäten följs bemötandet upp genom att frekventa användare får svara på frågorna.

Dialog om inkomna synpunkter tas löpande upp på enhetsmöten, medarbetarsamtal och ger en värdefull information som sammanställs per enhet och process i samband med Tertialrapporteringen.

Utveckling och aktiviteter

1. Fortsätta utveckla och upprätthålla ett gott kundbemötande. Samtliga medarbetare får fortsatt utbildning i Talkmap och erbjuds medlyssning samt coachning.
2. Kommunikationsmallar ska ses över så att dessa följer Talkmap-modellen samt utforma lathund/kommunikationsmall för bättre bemötande på telefon.
3. E-postmallar ska skapas/ ses över, kunderna förstår inte alltid vad som avses, språket måste vara lätt.

4. Göra en lista över vilka språk som medarbetare inom sf ekonomi behärskar och lägga den på samarbetsytan för att vid behov kunna ge bästa service åt våra kunder.
5. Förslag; studiebesök på KC, ta del av deras arbete med kvalitetsutmärkelsen.

Tydlig information

- **Vi ska ge våra kunder tydlig och aktuell information om våra tjänster, kontaktvägar och blanketter.**
- **Vi ska verka för att kunskapen om gränssnittet mellan förvaltningarna och serviceförvaltningen ökar.**

Förväntat resultat

Målet är att kunderna upplever att det är lätt att få information som underlättar det löpande ekonomiarbetet. Det ska vara lätt att förstå vem som gör vad.

Arbetsätt

- Vi ska ha tydliga och enkla informationskanaler mellan oss och våra kunder.
- Informera om vår leverans inom processerna enligt gällande serviceavtal, informera löpande om eventuella avvikelser och förseningar.
- Vi ska ha enkla och användarvänliga, självinstruerande blanketter.
- Vi ska använda ett enkelt och tydligt språk i vår interninformation och i all information till våra kunder. Informationen ska utformas efter målgrupp/mottagare.
- På samarbetsytan (enhetens) ska det finnas aktuella lathundar för enhetens kunder samt förteckning över vilka tilläggstjänster de köper enligt avtal.

Uppföljning

Kundenkät och kundmöten där kunden/förvaltningen kan uttrycka sina synpunkter och önskemål.

Vi skriver löpande in i kundloggen och tar upp punkterna på kundmöten. Behov av informationsinsatser hos kund ska noteras. Sådant som framkommer i telefonsamtal och e-post kan vara underlag för uppföljning på kundmöten.

Utveckling och aktiviteter

1. Tillsammans med kunden ta reda på vilka informationsbehov som finns, planera och genomföra insatser. Informationsmöten på förvaltningarna är ett exempel.
2. Ändra blanketter efter inkomna önskemål om utveckling. Vi ska skapa blanketter som är enkla att använda.
3. Använda kundernas funktionsbrevlåda för kontakter med de kontaktpersoner på förvaltningarna som ansvarar för olika områden. Detta underlättar för oss och kunden/förvaltningen. (Tas upp på kundmöte, funktionsbrevlåda ska finnas).

Rätt service

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

Förväntat resultat

Målet är att 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

- Vi ska vara tydliga med vad som ingår i våra tjänster. Alla medarbetare ska ha kunskap om och arbeta utifrån serviceavtal, gränssnitt, processkartor för att arbeta mot gemensamma mål.
- Vi ska hålla våra arbetsbeskrivningar och rutiner uppdaterade. Alla medarbetare ska arbeta utifrån dessa så att vi gör rätt saker på rätt sätt.

Särskild hantering ska vara dokumenterad och aktuella lathundar ska finnas.

- Regelbundna genomgångar av simbanor ska göras samt genomgång av de olika stegen i processen. Alla nyanställda ska få denna genomgång i introduktionen.
- Vi utgår alltid ifrån det regelverk som styr vår verksamhet och levererar tjänster inom gränssnittet.
- Vi är tillgängliga enligt vad vi utlovar i serviceavtalen (mail, tfn mm)
- Vi ska ha en levande dialog och ett gott samarbete med våra kunder. Exempel på samarbetsformer kan vara att träffas i flera olika sammanhang, ex Öppet hus, Workshops, kundmöten.

Uppföljning

- Statistik (volymer, bemanning, telefoni)
- Internkontroll, tex följa upp ledtider (exempelvis för e-post)
- Kundenkät, berörda parter
- Enkät för medborgarna (Avgiftshantering FOF)
- Kundmöten, där redovisningsansvarig och även andra administratörer hos kunden/förvaltningarna deltar
- Klagomål och synpunkter

Utveckling och aktiviteter

1. Grundkurser och fortsättningskurser i Agresso; kund, lev Browser, system.

2. Studiebesök på Bankgirot
3. Översiktlig genomgång av Paraplyet och Bosko för berörda medarbetare, för bättre förståelse för hela processen/flödet.
4. Utveckla, förbättra och följa arbetsbeskrivningar och rutiner. Översyn av arbetsbeskrivningar i samtliga processer. Hålla genomgångar med de medarbetare som arbetar inom respektive process för att förbättra kompetensen.
5. Pröva alternativa mötesformer med våra kunder för att få ett ansikte och bättre samarbete, exempelvis videokonferens.
6. Förbättrade kundmöten med fler delaktiga. Tex genom att administratörerna är mer delaktiga och att åka ut till förvaltningen.
7. Anordna Öppet hus och Workshop med förvaltningarna, kontaktperson och de som har mycket kontakt med oss.
8. Studiebesök.
För FOF på exempelvis medborgarkontor, t ex Spånga-Tensta.
9. Utveckla internkontrollen, stickprov för att utvärdera och förbättra rutiner.
10. Genomföra riskanalys för alla processer.

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.

Bemanning

Verksamhetsområdet har cirka 110 anställda inför 2016, 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.

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 tidrapporteras i Agresso och utgör underlag för fakturering. Alla ekonomer och systemförvaltare tidrapporterar all arbetad tid för att få underlag för personalplanering, bemanning och prissättning.

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. Medarbetarens kompetensutvecklingsplan 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.

Vid behov beställer vi kurser i exempelvis Agresso och Excel. Interna kompetenshöjande aktiviteter anordnas. Exempelvis genomgång av intranätet och samverkansytor, 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 ska genomföras 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 driftar vår IT-miljö. Alla medarbetare använder ekonomisystemet Agresso M4 för de ekonomiadministrativa uppgifterna. Vi samverkar med leverantören Tieto, som också svarar för handhavandestöd i Agresso M4 för våra kunder, och Stadsledningskontoret avseende utveckling av ekonomisystemet. Verksamhetssystemet LOIS används för avtalsregistrering i processen hyresadministration och verksamhetssystemet Bosko används för avgiftshantering.

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 flextid används Excel.

Verksamheten använder också externa system för informationstjänster som Bisnode/Infotorg, SergelOnLine för administration av kravverksamhet, Nordeas system Corporate Netbank för brådskande utbetalningar till exempelvis anställda. För utbetalningar av försörjningsstöd till personer utan identitetshandlingar kommer ICA-bankens uttagkort att användas vilket hanteras av stadskassan.

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 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. 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
Processmöten	Alla medarbetare	Regelbundet, vb
Tavelmöten, leangrupper	Alla medarbetare	Varje vecka
Planering och avstämning	Redovisningsekonomer, systemförvaltare, chefer	Regelbundet, vb
Samarbetsmöten, information 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, Bolagen, SLK, Tieto	Enligt årsplan
Arbetsmöten , utvecklingsfrågor	Serviceförvaltningen, Agresso	Regelbundet, vb
Samverkansforum hyresadministration Policy och Principer	Serviceförvaltningen, SLK, förvaltningar	Enligt årsplan

Samverkansforum avgiftshantering Policy och principer	Serviceförvaltningen, SLK, förvaltningar	Enligt årsplan
Systemrelaterade mötet Bosko	Sf, UtbF, Tieto	
Köhandläggarmöten förskola	Sf, handläggare	

Medarbetarna

Arbetsmiljö

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

Syftet med det systematiska arbetsmiljöarbetet är att uppnå en god arbetsmiljö genom att förebygga ohälsa och olycksfall på arbetet. I det dagliga arbetet ska såväl de fysiska som de psykiska förhållandena uppmärksammas så att nödvändiga åtgärder kan vidtas vid behov. I syfte att skapa en god arbetsmiljö inom serviceförvaltningen följer cheferna tillsammans med sina medarbetare kontinuerligt upp hälsofrågorna och arbetsmiljön. Forum för detta är den månatliga arbetsplatsträffen (APT).

Chefen har ett ansvar för att medarbetarna ges goda förutsättningar till att kunna medverka till sunda hälso- och arbetsmiljöförhållanden på arbetet – detta bl a genom att medarbetarna ges tillräcklig information om frågorna. Alla medarbetare har ett eget ansvar gällande att aktivt bidra till en god arbetsmiljö.

Medarbetarna ska ges möjlighet till kompetensutveckling samt till delaktighet i att planera, följa upp och utveckla verksamhet och tjänsterna.

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.

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

Sjukfrånvaro

Nämndens årsmål för sjukfrånvaro 2016 uppgår till 5,8%.

Verksamhetsrådets sjukfrånvaro ligger vid ingången av verksamhetsåret på 4,6% (rullande 12 månader, november 2015).

Korttidsfrånvaron är 1,81% och långtidsfrånvaron 2,6 %.

Sjukfrånvaron följs upp på enhetsnivå under året.

Nämndens arbete med att främja hälsa och minska sjukfrånvaron handlar dels om aktiva åtgärder för att förebygga ohälsa och sjukdom, dels att cheferna är aktiva i arbetet med att stötta och följa upp de medarbetare som inte är närvarande på arbetet på grund av sjukdom.

Med ambitionen att minska i synnerhet den korta sjukfrånvaron pågår en riktad insats i samarbete med företagshälsovården. Syftet med insatsen är att med hjälp av tidiga och riktade insatser fånga upp och bedöma anledningen till korttidsfrånvaron.

Bedömningsamtalen sker på ett strukturerat sätt och utgår ifrån en kartläggning av hinder och resurser samt att rekommenderade insatser sker utifrån kända risk- och friskfaktorer för hälsa/ohälsa. Denna insats omfattar alla nämndens verksamhetsområden.

För att främja hälsa och förebygga sjukfrånvaro erbjuds medarbetarna en mängd olika friskvårdsinsatser. Som exempel på sådana kan nämnas en friskvårdstimme på betald arbetstid om arbetet så tillåter, pausgympa, subventionerad massage, fri tillgång till träningslokal samt en friskvårdspeng om 1 000 kr/år.

Medarbetarskap, ledarskap

Resultatet av 2015 års medarbetarenkät, AMI, Aktivt Medskapande Index uppgår till 83 för ekonomiadministrationen. Resultatet för serviceförvaltningen som helhet är 82 och för staden 80.

AMI består av tre delindex, Motivation, Ledarskap och Styrning. Ekonomiadministrationens resultat för dessa är 82, 78, 88.

Motsvarande resultat finns också per enhet.

Utveckling och aktiviteter

Ledningsgruppen ska fortsätta att utveckla arbetsätten 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. Åtgärderna sammanställs i en handlingsplan.

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.

Behov av att nyrekrytera ekonomiadministratörer,

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

Utveckling

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

För samtliga mål finns i verksamhetsplanen tydliga uppföljningsmetoder angivna (bilaga 2). Dessa genomförs månadsvis, varje tertiäl eller årsvis. För varje mål och åtagande finns metoder/forum för hur vi fångar upp kundernas behov och förväntningar.

I samband med tertiälrapporterna görs en bedömning av måluppfyllelsen och en avstämning av planerade aktiviteter och förbättringsarbetet.

Inför 2016 har vi prioriterat vilka aktiviteter som måste genomföras för att utveckla verksamheten mot de uppdrag vi fått och de mål som är satta. Under året använder vi resultaten av löpande uppföljningar för att i samband med tertiälrapporterna göra justeringar och prioriteringar för att ta beslut om lämpliga åtgärder.

Övrigt

Miljöarbetet

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.
- Vi sorterar avfall i för detta ändamål avsedda behållare i kök/matsal

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 varken internt eller externt.
- Att tillgängligheten per telefon och e-post är bristfällig under våra öppettider.
- Att kunder får olika och i värsta fall felaktiga svar på frågor.
- 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 leverantörsfakturaprocessen 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 görs avseende makuleringar samt återbetalningar och ska fortsätta utvecklas. Internkontrollen omfattar även hyresadministrationen och avgiftshantering, exempelvis att ledtider följs. Kollegial granskning införs som metod.

Intern information/kommunikation

Verksamhetens medarbetare får information via interninfo, samarbetsytan, intranätet, enhetsmöten/APT och dokumentationen från dessa möten.

- Vi följer upp hur den interna kommunikationen tas emot inom organisationen genom förvaltningens gemensamma medarbetarenkät.

Extern information/ kommunikation

Verksamhetsområde ekonomiadministration ska sprida information till alla kunder via intranätet, kundmeddelanden och kundportalen/samarbetsytor som är under utveckling, samt i möten och kontakter med våra kunder.

- Vi följer upp hur informationen tas emot i möten och dialog med våra kunder.

Telefonistatistik

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

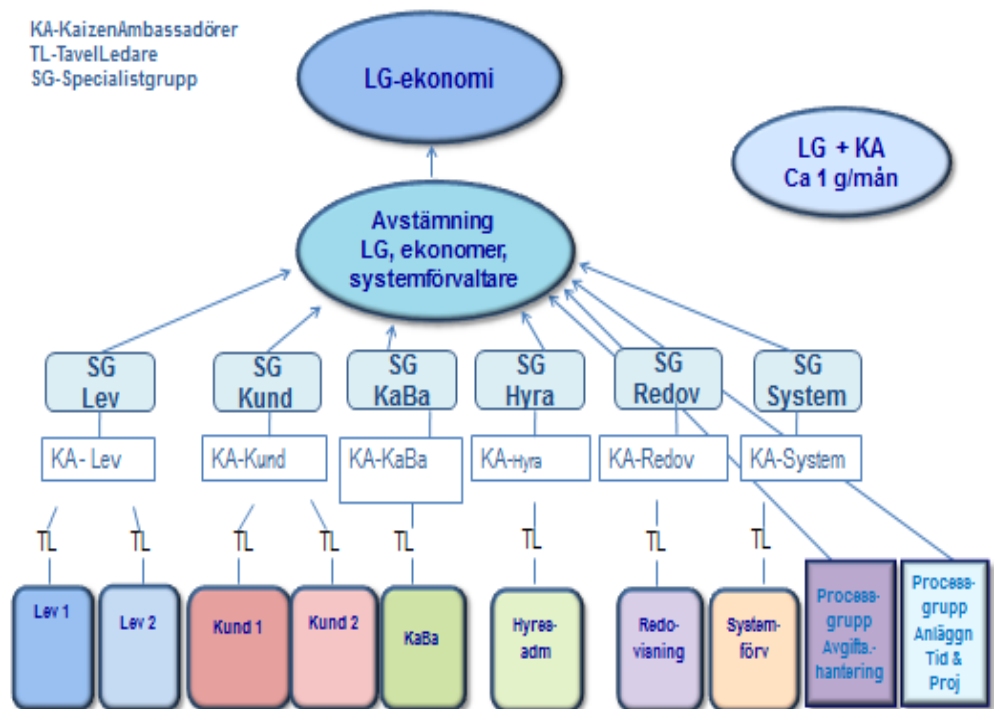
Klagomål

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 1

Leanorganisation för processutveckling



Roller och ansvar fördelas enligt följande

Processansvarig

Ansvarar för att:

- Stämma av processloggen/förbättringsloggen med specialister/KA, definiera uppdrag
- Prioritera, besluta om uppdrag och åtgärder
- Fördela uppdrag till utsedda specialister inom respektive process
- Initiera information på EA-möten
- Informera nya medarbetare om syftet med utvecklingsarbetet, tavelmöten och leanverktyg

Processspecialist

Ansvarar för att:

- Ta emot uppdrag och åtgärda dem
- Stödja utvecklingsarbetet i tavelgrupperna
- Informera processansvarig löpande
- Uppdatera arbetsbeskrivningar, skriva interninfo
- Hålla i information/utbildning internt
- Förbereda och medverka på EA-möten
- Ge support i processen till medarbetare
- Samarbeta med andra processer
- Avrapportera

Kaizenambassadör

Ansvarar för att:

- Tillsammans med processansvarig enhetschef se till att processen utvärderas och förbättras kontinuerligt.
- Prioritera förslag utifrån övergripande mål och kund/medarbetarbehov (gäller förslag av större karaktär).
- Välja, följa upp och ansvara för övergripande nyckeltal.
- Äga processloggen.
- Assistera med att identifiera, driva och följa upp förbättringsförslag.
- Hjälpa till att ”standardisera” prioriterade förslag.
- Kontinuerligt stämna av pågående arbete med tavelledaren.
- Eskalera eventuella problem etc. till processansvarig/verksamhetschef vid behov.
- Överlämna förbättringslösningar till processansvarig/ledningsgrupp för beslut.
- Uppmärksamma goda resultat!
- Utvärdera Kaizenstrukturen och processen för förbättringsarbetet regelbundet

Tavelledare

Ansvarar för att:

- Förbereda mötet och tavlan
- Leda gruppen och själva tavelmötet
- Tillsammans med medarbetarna prioritera inkomna konstruktiva förbättringsförslag utifrån kundvärde.
- Följa upp status och eventuella behov av hjälp/extra resurser.
- Fylla i processlogg.
- Hjälpa till att ”standardisera” bra förslag.
- Kontinuerligt stämma av pågående arbete med Kaizenambassadören
- Entusiasmera och försöka få fram förbättringsförslag
- Agera som inspirerande bollplank och vägledare samt hantera gruppens förväntningar.

Medarbetare

Ansvarar för att:

- Engagera sig i förbättringar av processen och kundbehov.
- Komma med idéer och sätta upp gula lappar på tavlan.
- Tänka utifrån processen och det som skapar värde för kund och medarbetare.
- Lära sig att använda Lean-verktyg för olika behov.
- Följa upp status och kommunicera på mötet.
- Kommunicera behov av hjälp/extra resurser till tavelledaren.
- Agera problemlösare tillsammans med kollegor.
- Fylla i förbättringsmall och ansvara för ta fram lösning.

Bilaga 2

Uppföljning

Nedan redovisas hur vi följer upp vår verksamhet. 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 Prissättning	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, förbättringsområden Avtalsuppföljning	x		x
Kundmöten	Avtalsuppföljning, nöjd kund, förbättringsområden Arbetsätt och standardisering	Efter behov	Efter behov	x
Samverkansforum; Process, Redovisning, Leveransmöten, Princip och Policy för Hyresadm och Avgiftshantering	Att vi fullföljer vårt uppdrag, bidrar till utveckling och förbättring			Enligt plan/ SLK
Kundenkät	Nöjd Kund, Mål 90% nöjda kunder, Utvecklingsområden			Formerna ska utredas
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, 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. Resultaten diskuteras i ekonomiadministrationens ledningsgrupp som 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. Samverkansforum Central avgiftshantering, Policy och Principer.

Kundenkät

Genomförs en gång per år. Från och med 2016 sker detta på våren.

Medarbetarenkät, sjukfrånvarostatistik

Stadens medarbetarenkät genomförs som regel 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. Utifrån denna beslutar förvaltningsledningen inom 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 genom uppföljning av statistik samt genom resultat av kundenkäten.