

Verksamhetschef: Anna-Karin Sandén

Verksamhetsplan 2017

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.

Vår vision

Serviceförvaltningen Ekonomi är kundernas förstahandsval och en attraktiv arbetsplats präglad av kompetens, öppenhet, respekt och ansvar.

Med detta menar vi följande

Kundernas förstahandsval

- Vi tar ansvar för att leverera kostnadseffektiva tjänster med jämn kvalitet.
- Kompetenta och engagerade medarbetare som hjälper kunden lösa sina problem i en öppen och respektfull dialog.
- Bra förutsättningar för utförandet av befintliga, förändrade och kommande uppdrag.

Attraktiv arbetsplats

- Möjlighet att utvecklas och fördjupa sin kompetens.
- Rätt person på rätt plats.
- Lätt att ta ansvar för helheten och hjälpa varandra.
- Lagom stora enheter ger goda förutsättningar för öppenhet och respekt.
- Utrymme för nya uppdrag.

Ansvarsområde och omfattning

Verksamhetsområde ekonomiadministration utför tjänsterna, leverantörsreskontra (Itb =Inköp till betalning), kundreskontra (Fti =Fakturering till inbetalning), 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.

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 samt bostäder för kommunplacerade nyanlända, 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 73,9 mnkr varav 16 mnkr avser ekonomiadministrationens del av lokalkostnader, nämnd, administration, IT och löpande förbrukning.

Våra kostnader för 2017 som avser personalkostnader, kostnader för kompetensutveckling, personalbefrämjande insatser m.m. beräknas uppgå till 57,2 mnkr.

Antalet leverantörsfakturer att hantera 2017 beräknas till ca 1 060 000 och antalet kundfakturer till 1 545 000.

Hysesadministrationen 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.

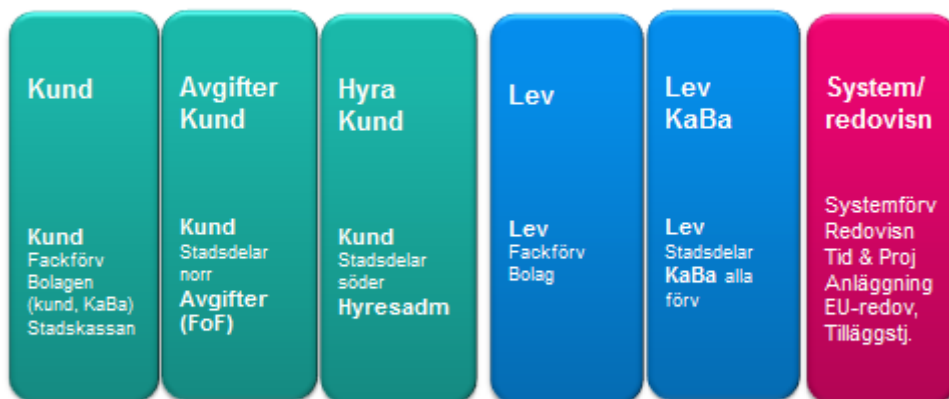
Organisation

Inom verksamhetsområdet är ca 113 personer anställda (jan 2017).

Hos oss arbetar ekonomiadministratörer, systemadministratörer, redovisningsekonomer, EU-controller och systemförvaltare.

En ny organisation startar i mars 2017. Verksamheten kommer då att bestå av sex enheter. Organisationen blir processinriktad enligt nedan. Enheterna organiseras i team med gemensamt ansvar för leverans till ett antal kunder. Varje kund har en kundansvarig enhetschef och en utsedd kontaktperson.

Organisation mars 2017



Våra processer är följande

- Leverantörsreskontra (Inköp till betalning)
- Kundreskontra (Fakturering till inbetalning)
- Redovisning till rapportering
- Systemförvaltning
- Tid och projekt
- Anläggning
- Kassa- Bank
- Hyresadministration av andrahandsuthyrning
- Avgiftshantering förskola och fritidshem

För varje process finns en processansvarig. Ansvaret innebär att leda arbetet med att förbättra och utveckla de gemensamma ekonomiadministrativa processerna inom staden, våra enhetliga arbetssätt och rutiner.

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

Kommunfullmäktiges mål

Kommunfullmäktige har antagit följande inriktningsmål för 2017:

- 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 2017</i>	<i>Nämndens årsmål</i>
Antal leverantörsfakturer per årsarbetare i genomsnitt per månad:	3 500
Antal kundfakturer per årsarbetare i genomsnitt per månad:	5 800
Andel nöjda uppdragsgivare/kunder	90 %

Förbättringsområden och aktiviteter 2017

Våra mål är satta utifrån fem kvalitetsområden.

Produktivitet
God tillgänglighet
Bra bemötande
Tydlig information
Rätt service

Följande områden är prioriterade att jobba med under 2017.

- Den nya organisationen
- Telefoni, övergång till Telia CallGuide
- Processutvecklingsarbetet, struktur och roller
- Utveckla internkontrollen
- Kontrollaktiviteter i processerna, för kvalitetssäkring av tjänster
- Introduktion och utbildning för nya medarbetare

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

Uppföljning

I bilaga 1 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 5 800 kundfakturer respektive 3 500 leverantörsfakturer per årsarbetare och månad.**

Förväntat resultat

Målet är att vi klarar av att hantera beslutade volymer, leverera tjänster med god kvalitet enligt gällande serviceavtal inom utlovade ledtider. E-handel kommer att bidra till minskning av andelen manuell hantering.

Arbetsätt

Ekonomiadministrationen omorganiseras till en processororienterad verksamhet. Enhetliga arbetsätt tillämpas inom respektive process.

Enheterna organiserar arbetet i mindre team. Daglig avstämning av arbetsuppgifter och bemanning ska göras på varje enhet, exempelvis genom korta avstämningsmöten. Vid arbetstoppar, bokslut samt vid förändrad bemanning ska enheterna hjälpa varandra så att alla prioriterade arbetsuppgifter blir utförda.

För att uppnå enhetlighet i arbetsprocesserna finns forum för information och erfarenhetsutbyte som exempelvis processgrupper, samarbetsytan, lathundar och lean-principen ”ständig förbättring.

Vidare ska arbetsbeskrivningar och lathundar hållas uppdaterade och användas för effektiv hantering och god kvalitet i leveransen av våra tjänster.

Uppföljning

Genom kundmöten förs en löpande dialog om leveransen av våra tjänster. Kundloggen används för dokumentation av hur det löpande arbetet fungerar. Internkontroll görs för att säkerställa kvaliteten.

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.

Utveckling och aktiviteter

Förbättringsarbetet sker enligt lean-principen.

Identifiera områden inom respektive process där den manuella hanteringen är stor och i samverkan med kunder och processägare ta

fram mer effektiva arbetsätt.

Ett nytt arbetsätt för intern support tas fram, kallad första linjens/andra linjens support.

Se över enheternas arbetsätt avseende e-posthantering så att alla följer beslutad rutin. Anpassa e-mallar till ett mer kundanpassat språk.

Samarbeta med våra kunder för att få korrekta adressreferenser samt regelbundet se över leverantörskontrants objektsregister.

Verka för att ge en enhetlig service så att alla kunder kan förvänta sig att behandlas lika utifrån samma krav/önskemål.

Utifrån dessa krav blir således medarbetarnas introduktion och utbildning mycket viktig. Introduktionen ska fungera utifrån en gemensam modell och enhetligt innehåll så att medarbetarna vet vad som ska göras och hur arbetet ska utföras i de olika arbetsprocesserna. Enhetscheferna ansvarar för att ta fram introduktionsprogram samt eventuell nödvändig kompetensutbildning för nya och befintliga medarbetare.

Effektivisering och standardisering av stadens ekonomi-administration såväl externt ut mot kund såväl som internt lyder under ständiga förbättringsåtgärder. Genomgång av avtal och gränssnitt mellan Serviceförvaltningen och dess kunder ska ske vid behov. Avvikande hantering ska vara godkänd och dokumenterad i lathundarna.

Ett fortsatt arbete med att utveckla samarbetsytor och stadens intranät, samt serviceförvaltningens kundwebb.

lean-principen (Ständiga förbättringar)

God tillgänglighet

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

Förväntat resultat

Målet är att kunderna upplever att vi alltid 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 på kundwebben 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.

Telefonihanteringen sker i samband med start av den nya organisationen med stöd av Telia CallGuide.

Detta innebär att ekonomiadministrationen får ett gemensamt telefonnummer in till den gemensamma telefonsupporten. Tonval kommer att användas för att styra samtalen till rätt process för snabb och bra service. Telefonsupporten bemannas enligt schema.

Avgiftshantering och Hyresadministration har kvar sina gruppnummer som tidigare.

Vi hanterar alla inkomna ärenden till funktionsbrevlådorna löpande under dagen. Särskilt viktigt är att bevaka exempelvis ärenden som rör anstånd, makulering, avbetalningsplan så att dessa inte går till inkasso.

Aktuell kontaktinformation ska finnas på kundwebben och vara lätt att hitta. Enhetschef ansvarar för att se till att informationen hålls uppdaterad. Informationsgruppen uppdaterar samarbetsytor och kundwebben vid förändringar. Språket ska vara lätt att förstå.

Uppföljning

Telefonihanteringen följs upp genom statistik och information från CallGuide.

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 kundwebbens kontaktsidor för att följa upp sökvägens lättillgänglighet.

Utveckling och aktiviteter

Utveckla telefonihanteringen med hjälp av CallGuide, t ex tonval, svarsgrupper, köhantering, hänvisning till kundwebben, frågor och svar mm.

Vi ska underlätta för kunden att komma i kontakt med rätt person med rätt kompetens.

Utveckla arbetsätten för att hantera e-post via funktionsbrevlådorna.

Arbeta med resultaten från årets kundenkät.

Informationsmöte/kundmöte: Informera om kundwebben och att man kan se frågor och svar där.

Bra bemötande

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

Förväntat resultat

Målet är att kunderna skall känna att de får ett bra och korrekt bemötande av alla medarbetare på Serviceförvaltningen när de är i kontakt med oss.

Kundens ärende/ uppdrag ska bli mottaget och utfört på ett lösningsinriktat sätt och inom ledtiderna.

Alla medarbetare skall ha en gemensam syn på vad god service är.

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.

I mars 2017 inför vi den nya telefonlösningen Telia CallGuide. Genom tonval kommer samtalen att styras till rätt process för snabb och bra service. I den nya telefonsupporten kommer vi arbeta fram bra lathundar som stöd till ett professionellt bemötande i telefonkontakten med våra kunder.

Standardbrev 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 våra kontaktuppgifter.

Vi anpassar vårt språk och undviker onödiga facktermer och invecklat språk för att möta kunden på bästa sätt.

När den som tar emot en fråga 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 de verktyg som finns till buds. Återkoppling till kunden ska ske snarast möjligt.

Ett lösningsinriktat arbetsätt innebär bl. a att vi försöker lösa alla ärenden på ett smidigt och effektivt sätt.

I det dagliga arbetet ger vi varandra feedback och tar till oss av de synpunkter som erhålls och genom konstruktiv dialog kommer vi gemensamt fram till vad som kan utvecklas och förbättras.

Synpunkter och klagomål som kommer fram i kundkontakten registreras och följs upp löpande.

Vi behandlar alla kunder lika utefter det rådande gränssnittet/serviceavtalet som avtalats med respektive kund.

Uppföljning

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

Genom den årliga kundenkäten följs bemötandet upp och utvärderas.

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

Fortsätta utveckla och upprätthålla ett gott kundbemötande.

Samtliga medarbetare får fortsatt utbildning i Talkmap och erbjuds medlyssning samt coachning.

E-postmallar ses över, kunderna förstår inte alltid vad som avses, språket måste vara lätt.

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. Den nya kundwebben kommer resultera i att informationen är lättare för kunden att nå.

Arbetsätt

Vi ska ha tydliga och enkla informationskanaler mellan oss och våra kunder. Framst via nya kundwebben.

Vi ska informera om vår leverans inom processerna enligt gällande serviceavtal, informera löpande om eventuella avvikelser och förseningar.

Vi ska ha enkla, användarvänliga och självinstruerande blanketter. Vi ska ha enkla och informativa e-postmallar.

Vi ska använda ett enkelt och tydligt språk i vår interninformation och i all information till våra kunder.

På enheternas samarbetsytor ska det finnas aktuella lathundar för enhetens kunder samt förteckning över vilka tilläggstjänster de köper enligt avtal.

Kontinuerlig information och utbildning internt kring effektivt inköp, i samarbete med enheten för e-handel, upphandling.

På samarbetsytan för E-handel, som nås via intranätet, finns uppgifter om kontaktpersoner med mera.

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

Tillsammans med kunden ta reda på vilka informationsbehov som

finns, planera och genomföra kontinuerliga insatser.
Informationsmöten på förvaltningarna är ett exempel.
Studiebesök på förvaltningarna för att berika vårt samarbete. Träffa
personerna som man dagligen samarbetar med.

Ta till vara inkomna önskemål om utveckling av våra blanketter. Vi
ska skapa blanketter som är enkla att använda.

Använda kundernas funktionsbrevlåda för kontakter med de
kontaktpersoner på förvaltningarna som ansvarar för olika områden.
Detta underlättar för oss och kunden/förvaltningen.

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 och erbjuda ett brett utbud av tjänster.

Arbetsätt

Tillsammans för rätt service.

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 på ett smidigt, effektivt och säkert sätt mot kunderna utifrån behov så att vi gör rätt saker på rätt sätt.

Hantering, som är avvikande ska vara dokumenterad och aktuella lathundar ska finnas.

Återkommande genomgångar av simbanorna ska göras samt genomgång av de olika stegen i processen. Alla nyanställda ska få denna genomgång i introduktionen.

Vi är tillgängliga utifrån det vi lovar i serviceavtalen med ny telefoniteknik och kundwebb.

Vi ska ha en kontinuerlig dialog och ett gott samarbete med våra kunder. Exempel på samarbetsformer kan vara att vi träffas i flera olika sammanhang, ex Öppet hus, Workshops, kundmöten.

Uppföljning

- Statistik (volymer, bemanning, telefoni)
- Internkontroll, t.ex. 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 på Kundwebben

Utveckling och aktiviteter

Möjlighet för alla att gå på grundkurser och fortsättningskurser i Agresso; kund, lev, Browser, system. För att uppnå spetskompetens och kunna ge rätt service.

Översiktlig genomgång av Paraplyet, Lois och Bosko för berörda medarbetare, för bättre förståelse för hela processen/flödet samt förvaltningarnas försystem.

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.
Regelbundna processmöten för uppdatering och förbättring.

Genomgång av serviceavtal och gällande ledtider.

Att ha alternativa mötesformer med våra kunder för att få ett bättre samarbete och högre tillgänglighet, exempelvis videokonferens/Skype.

Ge administratörerna möjlighet att delta på kundmöten.

Anordna Öppet hus och Workshop tillsammans med förvaltningarna.

Studiebesök.

Utveckla internkontrollen, stickprov för att utvärdera och förbättra rutiner. Genomföra riskanalyser 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. Prismodell och förslag till priser stäms av i strategiska rådet där processägaren SLK ingår och beslutas av servicenämnden. Priserna bygger på självkostnadsprincipen enligt Regler för ekonomisk förvaltning. De är differentierade för att stimulera till effektiv resursanvändning genom att driva utvecklingen mot högre andel elektronisk hantering och därmed lägre kostnader. Ökad elektronisk hantering innebär också kortare ledtider och minskad pappersmängd.

Bemanning

Verksamhetsområdet har cirka 113 anställda (jan 2017), 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.

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

Vid behov beställer vi kurser i exempelvis Agresso och Excel. Interna kompetenshöjande aktiviteter anordnas. Exempelvis genomgång av kundwebb, 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

Alla medarbetare använder ekonomisystemet Agresso M4 för de ekonomiadministrativa uppdragen. 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 brådsökande utbetalningar till exempelvis anställda. För utbetalningar av försörjningsstöd till personer utan identitetshandlingar kommer ICA-bankens uttagskort 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 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
Verksamhetsråd	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
Samverkansforum Utbildningsförv, KC	Utf, KC, sf	1 g/månad
Systemrelaterade mötet Bosko	Sf, Utf, Tieto	
Köhandläggarmöten förskola	Sf, handläggare	2 g/år

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.

Jämställdhet och mänskliga rättigheter

Under året genomförs utbildning för alla medarbetare i frågor kring jämställdhetsintegrering och mänskliga rättigheter. Utbildningen innehåller följande delar

- Stadens hållning och uppdrag i frågorna
- Historik och nuläge för mänskliga rättigheter
- Vad, varför och hur kring jämställdhetsintegrering
- Serviceförvaltningens handlingsplan för jämställda verksamheter
- Workshop

Sjukfrånvaro

Nämndens årsmål för sjukfrånvaro 2017 uppgår till 5,8%. Verksamhetsområdets sjukfrånvaro ligger vid ingången av verksamhetsåret på 6,2% (rullande 12 månader, december 2016). Korttidsfrånvaron är 2,06% och långtidsfrånvaron 4,17 %. 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.

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

Medarbetarskap, ledarskap

Resultatet från årets medarbetarundersökning som genomförs under februari månad blir ett viktigt underlag för att säkerställa och utveckla nämndens insatser inom ramen för detta mål. Utifrån resultatet ska en bedömning göras om ytterligare insatser behöver genomföras under året.

Nämndens mål för AMI, Aktivt Medskapande Index är 83. Två nya index har införts inför 2017. Index Bra arbetsgivare, mål 85, och index Psykosocial arbetsmiljö, mål 81.

Ingen medarbetarundersökning gjordes 2016. Resultatet av 2015 års medarbetarenkät, AMI, Aktivt Medskapande Index var 83 för ekonomiadministrationen. Resultatet för serviceförvaltningen som helhet 82 och för staden 80.

Utveckling och aktiviteter

Fokus under året kommer att vara att få den nya organisationen på plats. Enheterna ska starta upp och finna sina arbetsformer.

Verksamhetsområdet kommer att arbeta med resultatet av medarbetarenkäten inom prioriterade områden.

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 1). Dessa genomförs månadsvis, varje tertial eller årsvis. För varje mål och åtagande finns metoder/forum för hur vi fångar upp kundernas behov och förväntningar.

I samband med tertialrapporterna görs en bedömning av målluppfyllelsen och en avstämning av planerade aktiviteter och förbättringsarbetet.

Inför 2017 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 tertialrapporterna 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
- Vi ser över vilka utskrifter som görs, vilka som är nödvändiga och vilka vi kan avbeställa för att spara papper.

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 kundwebben, intranät och samarbetsytor 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 som tas fram via CallGuide.

Synpunkter och klagomål

Varje enhetschef ansvarar för att sammanställa inkomna synpunkter och klagomål och rapportera och diskutera dessa på enhetsmöten/APT.

- 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

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; Redovisning, Leveransmöten, Princip och Policy för Hyresadm och Avgiftshantering Verksamhetsråd	Att vi fullföljer vårt uppdrag, bidrar till utveckling och förbättring			Enligt plan/ SLK
Kundenkät	Nöjd Kund, Mål 90% nöjda kunder, Utvecklingsområden			Formerna utreds
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

Redovisningsmöten och Leveransmöten Agresso 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. Verksamhetsråd med processägaren startar 2017.

Kundenkät

Genomförs en gång per år.

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.