

Verksamhetschef: Christer Edfeldt

Verksamhetsplan 2017

Staben

Verksamhetsbeskrivning

Staben svarar för frågor av strategisk och förvaltningsövergripande karaktär och är organisatoriskt placerad direkt under förvaltningschefen.

Stabens uppgifter omfattar övergripande kundrelationsfrågor, tjänsteutveckling, benchmarking, omvärldsbevakning, kommunikationsstrategiska frågor, tjänsteutlåtanden och remissvar samt vissa uppgifter inom ramen för ILS-arbetet. Med det sistnämnda avses framför allt samordningen och planeringen av nämndens budget- och uppföljningsdokument såsom verksamhetsplan, underlag till budget, tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

Verksamheten har tre helårsanställda varav en strateg, en kommunikationsansvarig och en kvalificerad utredare.

Budgeten uppgår till cirka 2 990 tkr varav cirka 2 960 tkr utgör kostnader för personal och övriga kostnader avser kompetensutveckling med mera. Verksamheten finansieras genom ett administrativt avdrag från serviceförvaltningens verksamheter vilka är intäktsfinansierade.

Nedan följer viktiga utgångspunkter för verksamheten såsom kommunfullmäktiges mål, förvaltningens vision med mera.

Kommunfullmäktiges mål

Samtliga inriktningsmål i stadens budget för 2017 är styrande för stabens verksamhet. Målet ”Ett ekonomiskt hållbart Stockholm” är av särskild betydelse då det i hög grad är kopplat till servicenämndens uppdrag som helhet. De övriga inriktningsmålen är också i olika avseenden styrande för verksamheten, det vill säga ”Ett Stockholm som håller samman”, ”Ett klimatsmart Stockholm” och ”Ett demokratiskt hållbart Stockholm”.

Servicenämndens mål

Servicenämnden har i verksamhetsplanen för 2017 drygt ett tjugotal mål vilka samtliga i olika omfattning är styrande för stabens verksamhet.

Serviceförvaltningens vision, verksamhetsidé och värdegrund

Vision

Tillsammans med stadens förvaltningar och bolag –

För bästa service i ett Stockholm för alla

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.

Värdegrund

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

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

På Serviceförvaltningen bemöts alla med tillit och respekt.

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

Enhetens mål

Staben ska aktivt bidra till att serviceförvaltningen uppnår och genomför stadens och nämndens mål, beslut och policys.

Förväntat resultat

Staben ska bidra till utveckling vad gäller övergripande och strategiska frågor av betydelse för servicenämndens verksamhet.

Staben ska medverka till att stärka bilden av serviceförvaltningen, till verksamhetsutveckling och till att öka kundernas nöjdhet med de tjänster som levereras.

Arbetssätt

För att nämnden och förvaltningsledningen ska få sakkunnigt och effektivt stöd, underlag för beslut med mera ska staben ha ett proaktivt förhållningssätt och arbeta utifrån en helhetssyn.

Staben ska både bidra till utveckling av förvaltningens verksamheter i ett långsiktigt, strategiskt perspektiv och till att mer direkt göra nytta i operativt och taktiskt hänseende.

En princip för arbetet är att vara en resurs för, avlasta och bistå förvaltningschefen och ledningen med vad de behöver oavsett om det från början finns ett uppdrag. Detta kan omfatta såväl att peka ut långsiktiga utvecklingsbehov som att fånga ett problem eller en möjlighet, hantera frågan och hitta en lösning. Arbetet förutsätter därmed en hög grad av eget ansvarstagande

Nedan redovisas inriktningen för arbetet under året när det gäller stabens olika ansvarsområden.

Kommunikation

Staben ska på olika sätt bidra till att skapa en effektiv intern och extern kommunikation. Effektiv kommunikation är en förutsättning för ett starkt varumärke och för att serviceförvaltningen ska nå sina mål.

Staben svarar för att ta fram styrande dokument inom kommunikationsområdet. Dokumentet Riktlinjer för kommunikation uppdateras årligen och inför 2017 ska riktlinjerna kompletteras med jämställdhetsintegrerad kommunikation samt arbetssätt för kundwebben.

Genom kommunikationsfunktionen ansvarar staben för att samordna och utveckla förvaltningens kommunikation. Det innebär bland annat att leda den interna webborganisationen och att vara huvudredaktör för förvaltningens digitala kommunikationskanaler.

Chefsforum är en viktig kanal för strategiska frågor och ledningskommunikation. Till stabens uppgifter hör att bidra till innehållet i chefsforum utifrån funktionernas arbetsområden. Kommunikationsfunktionen svarar tillsammans med förvaltningschefen för planering och administration kring chefsforum.

Andra planerade aktiviteter som tar kommunikationsfunktionens resurser i anspråk under 2017 är bland annat introduktionsträffar för nya medarbetare, stadens mässa för goda exempel samt serviceförvaltningens 10-årsjubileum.

Kultur och identitet

I stabens uppdrag ingår att vara pådrivande i frågor om serviceförvaltningens identitet och den interna kulturen. Ett framgångsrikt arbete inom dessa områden bidrar positivt till bilden

av Serviceförvaltningen och kundernas nöjdhet med de tjänster som levereras. Utgångspunkten för insatser och arbete som syftar till att stärka identiteten och kulturen ska vara förvaltningens vision, verksamhetsidé och värdegrund.

Förvaltningens chefer är viktiga identitets- och kulturbärare och ska ges proaktivt och praktiskt stöd i att använda vision, verksamhetsidé och värdegrund i verksamheternas utvecklings- och förbättringsarbete. Här svarar staben bland annat för att ta fram en plan för hur arbetet med värdegrundsspel ska drivas vidare inom förvaltningen.

Under 2017 läggs fokus på värdeordet Kompetens som ingår i värdegrunden KÖRA och ett antal aktiviteter som staben är engagerade i kommer att knytas till detta tema. Ett exempel på detta är den årliga konferensen för förvaltningens chefer.

Omvärldsbevakning och lärande jämförelser

Staben ska genom omvärldsbevakning, omvärldsanalys och lärande jämförelser (benchlearning/benchmarking) bidra till att målet och de förväntade resultatet uppnås och att serviceförvaltningens tjänsteutbud utvecklas.

Omvärldsanalysen och omvärldsbevakningen syftar till att identifiera signaler om förändring i omvärlden som kan påverka medborgarnas eller serviceförvaltningens kunders framtida agerande. Genom en aktiv omvärldspaning ska staben bereda möjlighet för förvaltningen att i tid agera på förändringar. Det kan handla om att utveckla nya tjänsteerbjudanden eller att omforma befintliga tjänster.

Omvärldsbevakningen innebär att aktivt söka information om trender, nyheter och innovationer i omvärlden men också att lära av de som är utvecklingsledande inom staden. Staben kan i detta sammanhang exempelvis besöka vinnare av kvalitetsutmärkelsen för att fånga goda exempel.

Staben svarar också för internationella frågor vilket innebär att bevaka internationella/ EU-frågor av betydelse för serviceförvaltningen samt att delta i stadens internationella nätverk.

De lärande jämförelserna ska bland annat gälla andra shared serviceorganisationer. Jämförelserna kommer här att handla om arbetssätt och tjänsteutbud, men också prismodeller, finansiering, avtalsmodeller med mera. Utgångspunkten är att ha ett bredare anslag än traditionell benchmarking som mycket handlar om att jämföra processeffektivitet. Arbetet kommer därför att ha inslag av såväl benchmarking som benchlearning.

Som ett led i omvärldsbevakningen kommer staben att delta vid konferenser, seminarier, nätverksmöten och liknande såsom exempelvis konferensen Offentliga rummet i Sundsvall samt Kvalitetsmässan i Göteborg.

Styrning och kvalitetsutveckling

Staben bevakar att nämndens verksamhetsplan och uppföljningsrapporter återspeglar stadens budget och följer gällande anvisningar samt ansvarar för utformningen av dokumenten. Verksamheten stödjer, via anvisningar och olika insatser, förvaltningens styrning och utvecklingsarbete i enlighet med stadens integrerade ledningssystem. Vidare svarar staben, tillsammans med administrativa avdelningen, för utbildning och handledning gällande genomförandet av Lean inom förvaltningen.

Staben svarar för beställning av förvaltningens årliga kundundersökning samt erbjuder analysstöd m m i samband med uppföljningen av resultaten.

Inom ramen för stabens uppgifter ingår att arbeta med kvalitetsutveckling. Som exempel kan nämnas att utredaren är förvaltningens representant i det kvalitetsnätverk som stadsledningskontoret leder. Vidare kommer strategen att inom ramen för omvärldsbevakning att samla in goda exempel på verksamhetsutveckling som de medarbetare som varit examinatorer tagit del av. Kvalitetsutvecklingsarbetet kan också innebära att fånga upp behov som innebär smidigare och effektivare rutiner och arbetssätt.

Tjänsteutlåtanden, utredning och beslutsstöd

Staben ska bistå nämnden, förvaltningsledningen och chefer inom förvaltningen med underlag för beslut genom utarbetande av tjänsteutlåtanden och remissvar samt vid genomförande av utredningar. Verksamheten kan i det sammanhanget och i mån av möjlighet också bistå med analysstöd, genomförande av riskbedömningar med mera.

Tjänsteutveckling

Staben kommer under året att medverka i att tillsammans med verksamhetsområde ekonomi och Stadshus AB utveckla ekonomiadministrativa tjänster för bolagen. Inledande resonemang startade under slutet av 2016 och arbetet fortsätter under 2017. Ett utökat tjänsteutbud möjliggörs genom att samtliga bolag under året kommer att anslutas till det koncerngemensamma ekonomisystemet Agresso M4.

Med utgångspunkt från behov kan det bli aktuellt med ytterligare insatser gällande tjänsteutveckling under året.

Övriga uppdrag

Staben svarar genom utredaren för säkerhetssamordning inom förvaltningen vilket sker i samarbete med administrativa avdelningen. Under året kommer bland annat risk-och sårbarhetsanalyser att genomföras vilka dels är underlag för förvaltningens säkerhetsarbete, dels utgör grund för stadens samlade analys. I övrigt ingår i uppdraget bland annat genomförande av övningar gällande krisledning och utrymning.

Därutöver kommer staben under året, tillsammans med administrativa avdelningen, att genomföra utbildningar om jämställdhetsintegrering och mänskliga rättigheter inom alla enheter. Detta med syftet att öka medarbetarnas medvetenhet om dessa frågor, genomföra förvaltningens handlingsplan för jämställdhetsintegrering samt påbörja en dialog om rättighetsbaserade arbetsätt.

Staben svarar även för andra administrativa uppgifter såsom exempelvis att föra protokoll vid olika mötesforum inom förvaltningen (förvaltningsgrupp m m).

Uppföljning

Uppföljning av enskilda uppdrag sker genom att respektive medarbetare stämmer av med berörd beställare/chef om syftet med insatsen uppnås, om leveransen stämmer med förväntningarna etc.

Generell uppföljning av verksamhetsplanen med dess mål och arbetssätt sker kontinuerligt på stabens möten samt genom egenvärdering i anslutning till tertiärrapporterna och verksamhetsberättelsen

Resursanvändning

Stabens personalresurser omfattar en utredare, en strateg och en kommunikationsansvarig. Medarbetarna har sina särskilda ansvarsområden men arbetar ofta tillsammans i olika uppdrag och utnyttjar och tar tillvara varandras kompetenser. Här finns bland annat kompetens gällande utredning, kommunikation, ledarskap, omvärldsbevakning, projektledning, kvalitetsutveckling, tjänsteutveckling, analys och utvärdering, webbproduktion och kundundersökningar. Beroende på de olika uppdrag som staben arbetar med används den samlade kompetensen och erfarenheten för att optimera resultatet.

Staben använder flera olika kanaler för den interna och externa kommunikationen. Varje vecka hålls dokumenterade stabsmöten som också utgör arbetsplatsträffar och sista tisdagen i varje månad deltar staben vid den utvidgade förvaltningsledningen. För intern kommunikation och delning av information används bland annat stabens egen samarbetsyta, Skype och Whatsapp. Serviceförvaltningens kundwebb och intranätet är andra informations- och kommunikationskanaler.

Systemstöd och IT-verktyg utgör också resurser för arbetet. De digitala verktyg i form av system och utrustning som erbjuds ger möjlighet att arbeta flexibelt och mobilt. Kommunikationsansvarig har ett par specialapplikationer för bearbetning av text och bild. I övrigt har staben inga särskilda system eller applikationer utöver stadens standardsystem.

För att staben ska kunna nå målet med verksamheten är det angeläget att ha en levande och regelbunden dialog med verksamhetschefer, enhetschefer och medarbetare på administrativa avdelningen. Andra viktiga forum utanför serviceförvaltningen är kommunikatörsnätverk, huvudredaktörsnätverk, nätverk för verksamhetswebbar och kvalitetsnätverk. Erfarenhetsutbyten och kunskapspåfyllning i form av studiebesök, konferenser och föreläsningar är andra viktiga verktyg.

Medarbetarna

Stabens medarbetare tar ett gemensamt ansvar för att skapa en god arbetsmiljö och ett bra arbetsklimat. Enhetens möten är ett gemensamt forum för information om aktuella frågor inom förvaltningen och staden samt för dialog och inflytande. Arbetet sker med frihet under ansvar vilket bl a innebär flexibla arbetstider och möjlighet till friskvårdstimme när arbetet så tillåter. Resultatet av årets medarbetarundersökning går igenom och utgör grund för en dialog om arbetsmiljöfrågorna inom enheten.

För att minska eller åtminstone upprätthålla en låg sjukfrånvaro ska medarbetarna uppmuntras och ges tillfälle till att delta i förebyggande och hälsobefrämjande åtgärder som erbjuds inom förvaltningen. Målsättningen för sjukfrånvaron under året är 1,0%.

Det förväntas inte ske några särskilda förändringar vad gäller personalbehovet inom verksamheten under året. Medarbetarna har ett ansvar för att själva och tillsammans med förvaltningschefen bedöma behovet av kompetensförsörjning/-utveckling. Detta både med tanke de olika ansvarsområdena och på verksamheten som helhet. Behov av kompetensutveckling ska sedan tillgodoses

framför allt med utgångspunkt från den planering som sker i samband med medarbetarsamtalen.

Staben ska sträva efter att utveckla verksamhetens identitet och kultur i enlighet med serviceförvaltningens vision, verksamhetsidé och värdegrund KÖRA. Som ovan har nämnts ska kompetensfrågorna ges särskild uppmärksamhet under året.

Staben följer stadens och nämndens målsättningar vad gäller jämställdhet och mänskliga rättigheter. Detta innebär bland annat ett icke-diskriminerande förhållningssätt i alla kontakter samt att lönesättning sker på ett sätt så att diskriminering inte förekommer, exempelvis med tanke på ålder, kön etc.

Resultat och analys - utveckling

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

Utvecklings- och förbättringsområden identifieras också när avdelningen gemensamt sammanfattar, följer upp och analyserar resultaten i förhållande till enhetens mål. Detta görs i samband med tertiärrapporterna och verksamhetsberättelsen.

Övrigt

Enhetens miljöarbete utifrån stadens miljöprogram 2017-2020

Staben ska ha ett förhållningssätt som värnar om en hållbar livsmiljö. I de inköp som görs väljs i största möjliga mån miljövänliga produkter och vid tjänsteresor väljs i första miljövänliga transporter. Vidare medverkar staben till en låg energiförbrukning samt till återvinning av papper och annat material på arbetsplatsen

Riskhantering och internkontroll

Staben svarar för att tillsammans med förvaltningsledningen genomföra en årlig väsentlighets- och riskanalys vilket sker i samband med verksamhetsplaneringen.

Verksamheten har inte något utpekade ansvar för granskningar eller kontrollaktiviteter i nämndens internkontrollplan för året.
