

Tf verksamhetschef: Liselotte Skoglund

Verksamhetsplan 2018

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 verksamhetsstödjande 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

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 arbetsätt 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:

Kundernas förstahandsval

- Vi tar ansvar för att leverera kostnadseffektiva tjänster med god och jämn kvalitet.
- Kompetenta och engagerade medarbetare som hjälper kunden lösa sina problem i en öppen och respektfull dialog.

Attraktiv arbetsplats

- Möjlighet till karriärutveckling samt att fördjupa sin kompetens.
- Rätt person på rätt plats – vi utgår från medarbetarnas kompetenser och intresse.
- Lagom stora enheter ger goda förutsättningar för öppenhet och respekt.
- Det ska vara lätt att ta ansvar för helheten och hjälpa varandra.

Ansvarsområde och omfattning

Verksamhetsområde ekonomi erbjuder bastjänster inom ekonomi, viss löpande systemförvaltning avseende ekonomisystemet Agresso M4, hyresadministration av andrahandsuthyrning till brukare (exklusive försöks- och träningslägenheter) samt avgiftshantering för kommunala förskolor och fritidshem. Bastjänsterna är obligatoriska att köpa för berörda nämnder. Utöver de obligatoriska tjänsterna erbjuder vi även olika tilläggstjänster.

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.

På uppdrag av SLK ansvarar verksamhetsområdet 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

Vår verksamhet är intäktsfinansierad.

Budgetomslutningen för 2018 är ca 78,8 mnkr varav 16,4 mnkr avser ekonomiadministrationens del av lokalkostnader, nämnd, administration, IT och löpande förbrukning. Våra kostnader för 2018 som avser personal, kompetensutveckling, m.m. beräknas uppgå till 62,4 Mkr.

Antalet leverantörsfakturer att hantera 2018 beräknas till ca 1 200 000 och antalet kundfakturer till 1 700 000.

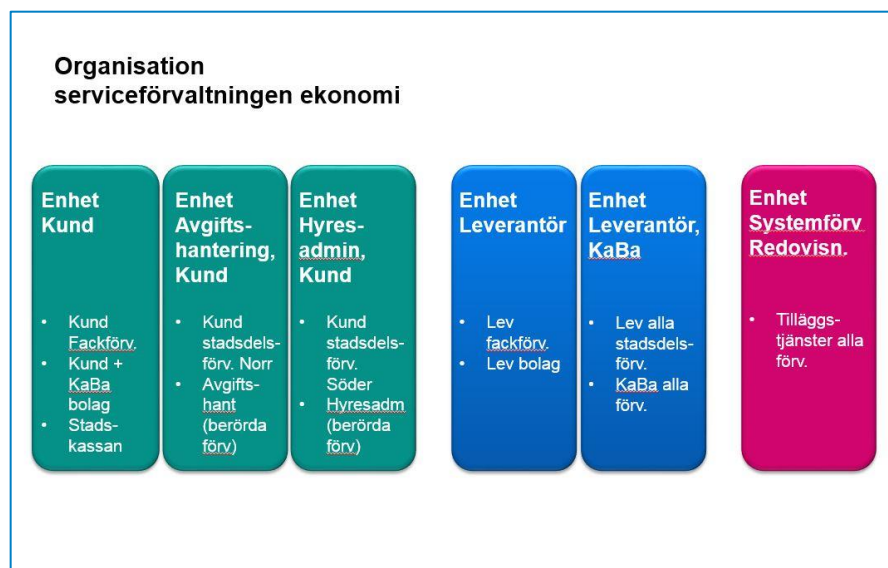
Hyresadministrationen omfattar ca 8 800 andrahandshyresavtal totalt. I genomsnitt omsätts drygt 180 st avtal varje månad.

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

Organisation

Inom verksamhetsområdet är ca 115 personer anställda (dec 2017). Hos oss arbetar ekonomiadministratörer, systemadministratörer, redovisningsekonomer och systemförvaltare.

En ny organisation sjuösattes mars 2017 och verksamheten består idag av sex enheter. Organisationen är processinriktad och varje enhet ansvarar för en eller max två processer.



Enheterna organiseras i team med gemensamt ansvar för leverans i sin process till ett antal kunder. Varje kund har en kundansvarig enhetschef och en utsedd kontaktperson. För varje process finns en processansvarig. Ansvar som processansvarig innebär att leda arbetet med att förbättra och utveckla både de gemensamma ekonomiadministrativa processerna inom staden och våra enhetliga arbetssätt och rutiner.

De processer vi arbetar med är:

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

Kommunfullmäktiges mål

Kommunfullmäktige har utifrån Vision 2040 ”Ett Stockholm för alla” antagit följande inriktningsmål:

- 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.

Servicekommitténs mål för verksamhetsområde ekonomi

Servicekommittén ska effektivisera stadens ekonomiadministration

Förväntat resultat

Ekonomiadministrationen ska erbjuda stadens förvaltningar och bolag tjänster av god och jämn 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 och enligt gällande gränssnitt.

Ekonomiadministrationens tjänster ska ha hög tillgänglighet, upplevas attraktiva av stadens förvaltningar och bolag och inom ramen för uppdraget anpassas till kundernas behov. 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 2018</i>	<i>Nämndens årsmål</i>
Antal leverantörsfakturor per årsarbetare i genomsnitt per månad:	3 100
Antal kundfakturor per årsarbetare i genomsnitt per månad:	5 100
Andel nöjda uppdragsgivare/kunder	90 %

Förbättringsområden och aktiviteter 2018

Våra mål är satta utifrån fem kvalitetsområden.

1. Produktivitet och effektivitet
2. God tillgänglighet
3. Gott bemötande
4. Tydlig information
5. Rätt service

För varje mål finns ett antal utvecklingsaktiviteter vilka verksamheten/enheterna ska genomföra under året.

Utöver våra mål är följande områden prioriterade att arbeta med under 2018:

- Att göra strukturen och arbetssättet kring processutveckling känd inom hela verksamheten så att alla medarbetare deltar aktivt i utvecklingsarbetet.
- Utveckla samarbetsformerna mellan enheterna
- Utveckla samverkan kring kunder och formen för kundmöten
- Kompetensförsörjningsplan
- Att i samråd med stadens bolag skapa förutsättningar för att öka bolagens engagemang i tjänster som vi tillhandahåller.

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 verksamhetsområdets ekonomiska uppföljning, och vad som händer i de olika processerna.

Enheternas mål

Produktivitet och effektivitet

- **Kundreskontra:** Vi ska hantera i genomsnitt 5 100 kundfakturer per årsarbetare och månad.
- **Leverantörsreskontra:** Vi ska hantera i genomsnitt 3 100 leverantörsfakturer per årsarbetare och månad.
- **KassaBank:** Vi ska minska antalet poster på konto 9894 med 3% jämfört med föregående år.
- **Hysesadministration:** Vi ska minska felaktig information om hyror med 50%
- **Avgiftshantering:** Vi skall vara klara med efterkontroller av avgifter för 2016 sista maj 2018.
- **Redovisning:** Vi ska standardisera och effektivisera tilläggstjänsten motpartsavstämningar.
- **Systemförvaltning:** Vi ska minska antalet poster på fellistor för huvudboksinsläsningar.

Förväntat resultat

Vi hanterar beslutade volymer. Vi levererar tjänster med god kvalitet enligt gällande serviceavtal/gränssnitt och inom utlovade ledtider. Vi arbetar med kontinuerlig processutveckling med mål att öka effektiviteten under året.

Arbetsätt

Ekonomiadministrationen är en processororienterad verksamhet där enhetliga arbetsätt används inom respektive process. För att uppnå enhetlighet i arbetsprocesserna finns forum för information och erfarenhetsutbyte som till exempel processgruppsmöten och samarbetsytor samt dokumentation i form av arbetsbeskrivningar och lathundar.

I varje process ska vi arbeta med kontinuerlig utveckling och effektivisering. Arbetsbeskrivningar och lathundar uppdateras löpande och används för effektiv hantering och god kvalitet i leveransen av våra tjänster.

Enheterna arbetar i mindre processteam för att eliminera sårbarhet som kan uppstå vid personberoende hantering. Varje team stämmer av arbetsuppgifter och bemanning dagligen. Vid frånvaro och arbetstoppar hjälper teamen såväl inom som mellan enheterna varandra så att alla prioriterade arbetsuppgifter blir utförda.

Uppföljning

- Volym, statistik och bemanning – följs upp vid behov och minst varje tertiäl per process av enhetscheferna för att bedöma om vi klarar våra mål. Detta är också underlag för behov av omfördelning av resurser eller rekrytering.
- Processlogg - Processansvariga tillsammans med processspecialister följer regelbundet upp arbetet med processutveckling och effektivisering i sina respektive processer.

Utveckling och aktiviteter

Listas i bilaga 2-9 per process

God tillgänglighet

- **Vi ska vara nåbara på telefon och via funktionsbrevlådor under våra öppettider enligt gällande serviceavtal.**
- **Vi ska alltid ha bemanning i alla våra team.**
- **På kundwebben ska vi tillhandahålla lättillgänglig information och uppdaterade blanketter.**

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 för att 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 för att säkerställa att alla team alltid är bemannade.

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

Aktuell information och aktuella blanketter ska finnas på kundwebben och vara lätt att hitta. Likaså information gällande korrekt märkning av e-post och vad som är viktigt att tänka på vid skanning skall vara lätt för kunderna att hitta på kundwebben. Enhetschefer ansvarar för att säkerställa att informationen hålls uppdaterad. Språket ska vara lätt att förstå.

Under perioder av året ska det informeras om kundwebben i svarsslingan i 11 100, telefonisupporten, exempelvis vid tertialbokslut.

Uppföljning

- Statistik – Statistik för tillgänglighet i telefonin från CallGuide.
- Kundenkäten - synpunkter på hur nöjda kunderna är med möjligheten att komma i kontakt med serviceförvaltningen ekonomi per telefon och e-post följs upp.
- Statistik för kundwebben.

Utveckling och aktiviteter

Listas i bilaga 2-9 per process

Gott bemötande

- **Vi ska ha ett professionellt bemötande i alla kundkontakter.**
- **Vi ska återkoppla till kunden i alla ärenden som mottagits och vidarebefordrats i telefonin.**

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. Kunden ska få återkoppling samma dag på ärenden som inkommit via telefonsupporten att ärendet pågår eller är slutfört.

Alla medarbetare skall ha en gemensam syn på vad gott bemötande är.

Arbetsätt

Vi tar ansvar för att kunden ska få service och hjälp så fort som möjligt i enlighet med våra gränssnitt. Talkmap är vårt verktyg och stöd för att ge kunden ett professionellt och bra bemötande. Coachning för telefoni och e-post skall genomföras under året, både i form av gruppcoachning och individuell coachning.

Ett lösningsinriktat arbetsätt innebär bl. a att vi försöker lösa alla ärenden på ett smidigt och effektivt 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. Kunden ska i största möjliga mån endast ha en kontakt med Serviceförvaltningen och inte bli runtkopplad. Återkoppling till kunden ska ske snarast möjligt.

Vi anpassar vårt språk och undviker onödiga facktermer och invecklat språk för att möta kunden på bästa sätt. Enkla och informativa standardbrev och e-postmallar används vid skriftlig kommunikation med kunder och leverantörer för att uppnå en enhetlig hantering. Om vi behöver skicka tillbaka underlag till kund för komplettering skall vi alltid tydligt meddela vad det är som behöver kompletteras och varför samt ange våra kontaktuppgifter.

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 ska registreras på kundwebben och följs upp löpande.

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

Uppföljning

- Kundmöten – dialog kring bemötande där kunden/förvaltningen kan uttrycka sina synpunkter och önskemål. Vi är lyhörda för signaler om hur vårt bemötande upplevs. Specifika frågor tas upp för diskussion och åtgärd..
- Kundenkäten - bemötandet följs upp.
- Inkomna synpunkter tas löpande upp på enhetsmöten och i medarbetarsamtal och ger en värdefull information som sammanställs per enhet och process i samband med Tertialrapporteringen.
- Tillfälliga kundundersökningar kommer att göras med hjälp av CallGuide två gånger under året.

Utveckling och aktiviteter

Listas i bilaga 2-9 per process

Tydlig kommunikation

- **Vi ska vara tydliga i våra kontakter med kunder/medborgare**
- **I de fall kund/medborgare önskar mer hjälp än gränssnittet informera om ”vem gör vad” och hjälpa kunden vidare.**

Förväntat resultat

Målet är att kunderna kan söka och finna information som underlättar det löpande ekonomiarbetet. Det ska vara lätt att förstå vem som gör vad.

Arbetsätt

Vi har tydliga och enkla informationskanaler mellan oss och våra kunder, främst via kundwebben. Vi använder ett enkelt och tydligt språk i all information till kunden och undviker onödiga facktermer för att möta kunden på bästa sätt.

Vi ska informera om vår leverans inom processerna enligt gällande serviceavtal/gränssnitt, informera löpande om ärendets status samt eventuella avvikelser och förseningar.

Vi ska ha enkla, användarvänliga och självinstruerande blanketter. Enkla och informativa standardbrev och e-postmallar används vid skriftlig kommunikation med kunder och leverantörer.

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

- Kundenkät och kundmöten där kunden/förvaltningen kan uttrycka sina synpunkter och önskemål.
- Tillfälliga kundundersökningar gällande telefonin kommer att göras med hjälp av CallGuide två gånger under året.
- Kundloggen - Vi skriver löpande in i kundloggen och tar upp återkommande punkter 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

Listas i bilaga 2-9 per process

Rätt service

- **Vi ska utföra våra uppdrag enligt gällande serviceavtal/gränssnitt.**
- **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 få hjälp och stöd i ekonomiarbetet. Vi ska bidra till att utveckla stadens ekonomiprocesser och erbjuda ett brett utbud av tjänster.

Arbetsätt

Vi ska vara tydliga med vad som ingår i våra tjänster. På kundwebben skall våra kunder enkelt kunna hitta aktuella gränssnitt. Alla medarbetare ska ha kunskap om och arbeta utifrån serviceavtal, gränssnitt och processkartor för rätt och lika service.

Vi ska hålla våra arbetsbeskrivningar och rutiner uppdaterade. Hantering, som är avvikande ska vara dokumenterad och aktuella lathundar ska finnas. På samarbetsytan ska det finnas aktuella lathundar för våra kunder samt förteckning över vilka tilläggstjänster de köper enligt avtal.

Alla medarbetare ska arbeta på ett smidigt, effektivt och säkert sätt utifrån kundernas behov så att vi gör rätt saker på rätt sätt.

Återkommande genomgångar av processkartorna ska göras samt genomgång av de olika stegen i processen. Alla nyanställda ska få denna genomgång någon gång under första halvåret.

Uppföljning

- Statistik (volymer, bemanning, tillgänglighet i telefoni)
- Internkontroll, t.ex. följa upp ledtider på e-post
- Kundenkät – följa upp att kunderna upplever att de får rätt service
- Kundmöten – där kunden/förvaltningen kan uttrycka sina synpunkter och önskemål
- Klagomål och synpunkter på Kundwebben samt via telefonundersökning via CallGuide 2 gånger under året.

Utveckling och aktiviteter

Listas i bilaga 2-9 per process

Resursanvändning

Budget

Serviceförvaltningens verksamhet 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. Differentierad prissättning används, bland annat med syfte att stimulera dels effektiv resursanvändning hos stadens förvaltningar och bolag, dels för att minimera manuell hantering (vilket bidrar till lägre kostnader, kortare ledtider och minskad pappersmängd).

Tidrapportering

Den tid som går åt för att utföra avtalade tilläggstjänster tidrapporteras i Agresso och utgör underlag för fakturering. Ekonomer och systemförvaltare rapporterar all arbetad tid, såväl debiterbar samt icke-debiterbar, vilket även ger underlag för personalplanering, bemanning och prissättning.

Bemanning

Bemanningen anpassas till aktuella volymer, efterfrågan på tilläggstjänster samt nya uppdrag enligt budget. Utvecklingen följs genom statistik 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, sjukfrånvaro och ledigheter. Samordning och prioritering av arbetsuppgifter är förutsättningar för att klara vårt uppdrag.

Kompetens

Verksamhetens behov av kompetenser anpassas till de aktuella uppdrag vi har i 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. Beroende på efterfrågan av olika tjänster kan medarbetarnas kompetens behöva kompletteras. Nya uppdrag kan också innebära att kompetensen behöver kompletteras.

Verksamhetsområdets ledningsgrupp ansvarar för att medarbetarna har den kompetens som krävs för att de ska kunna leverera tjänster i enlighet med våra serviceavtal och känna sig trygga i sin roll. I samband med medarbetarsamtalen 1 gång per år diskuteras och dokumenteras medarbetarens utvecklingsbehov. Vid ytterligare 2-3 tillfällen per år träffas medarbetare och chef och pratar om medarbetarens kort- och långsiktiga mål för utveckling samt följer upp utvecklingsplanen och dokumenterar eventuella tillägg till denna.

Vid behov genomförs såväl externa som interna kurser och genomgångar av arbetsverktyg, arbetssätt samt bemötande (enligt konceptet Talkmap). Det kan t.ex. gälla interna genomgångar av exempelvis kundwebb och samverkansytor, hantering av telefoni eller externa kurser i exempelvis Agresso och Excel. Genomgångar per process genomförs regelbundet för att öka kunskapen om beslutade arbetsbeskrivningar, rutiner och kontrollaktiviteter.

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 och att minska mängden automatiska utskrifter vilket bidrar till minskad pappersförbrukning och pappershantering. På detta sätt minskar också posthantering/transporter.

Verksamhetssystem, IT

Vi samverkar med leverantören Tieto och Stadsledningskontoret avseende utveckling av ekonomisystemet. Tieto svarar även för handhavandestöd i Agresso M4 för våra kunder. Exempel på system vi använder är:

- Agresso M4 desktop –för ekonomiadministrativa uppdrag.
- Agresso M4 webb – för tidrapportering av tilläggstjänster samt för uppföljning av personal och ekonomi.
- LOIS - för avtalsregistrering i processen hyresadministration
- BER - för avgiftshantering av förskola och fritidshem.
- Bisnode – för kontroll av personuppgifter och fordon
- SergelOnline – för uppföljning av kravverksamhet
- Corporate Netbank (Nordea) - för brådskande utbetalningar till anställda

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 som t.ex. kundmöten och samverkansforum där vi är sammankallande. Vem som deltar i vilket möte ska alltid ifrågasättas och vara en del i prioriteringen. Alla interna arbetsgrupper ska ha ett tydligt uppdrag.

Större möten, som Enhetsmöten/arbetsplatsträffar (APT), Processmöten (undantaget verksamhetsområdesmöten), följer gemensam dagordning för att säkra att prioriterade frågor tas upp och att alla medarbetare får samma information/möjlighet till dialog. Minnesanteckningar skrivs och finns på våra samverkansytor.

Medarbetarna

Arbetsmiljö

Medarbetarna ges möjlighet till delaktighet i planering, uppföljning och utveckling av verksamheten och tjänsterna. Resultatet från årets medarbetarenkät är ett viktigt underlag för att bedöma om insatser behöver genomföras inom något område under året.

I medarbetarenkäten mäts bl.a. AMI, Aktivt Medskapande Index där medarbetarnas syn på 3 delindex (Motivation, Ledarskap och Styrning) bildar ett totalindex.

Resultat AMI från 2017 års medarbetarenkät

Staden tot	Nämndmål	Serviceförv tot	Serviceförv Ek
80	83	81	82

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

Även i det årliga medarbetarsamtalet ges medarbetaren utrymme att ta upp frågan om arbetsmiljö, hälsa och friskvård samt hur de i arbetet kan tillämpa serviceförvaltningens värdegrund KÖRA.

För att säkerställa en jämn arbetsbelastning följs volymutveckling och bemanning upp utifrån indikatorer varje tertial. Åtaganden och öppettider enligt serviceavtalen måste uppfyllas, men i den mån arbetet så tillåter erbjuds flexibla arbetstider.

Under året genomförs utbildning i frågor kring jämställdhetsintegrering och mänskliga rättigheter för de medarbetare som inte gått denna under 2017.

Hälsa och sjukfrånvaro

För att främja hälsa och förebygga sjukfrånvaro erbjuds medarbetarna olika friskvårdsinsatser. Fysisk och psykosocial arbetsmiljö följs upp genom enskilda samtal mellan chefer och medarbetare samt genom stadens årliga medarbetarenkät.

Utveckling och aktiviteter

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

Utveckling

Vår processororienterade organisation ger bra förutsättningar för en lärande organisation. Då varje enhet fokuserar på en eller max två processer samtidigt som samtliga medarbetare ingår i team som arbetar med en specifik process underlättas kunskapsspridning kollegor emellan.

Struktur, roller och arbetssätt för processutveckling och intern support följer den nya processororienterade organisationen. Detta möjliggör långsiktig utveckling för respektive process i större utsträckning än tidigare. Gemensamma möten genomförs per process för ökad kompetens, utvecklade samarbete och kvalitetssäkrade tjänster. Under året ligger fokus på att göra strukturen och arbetssättet kring processutveckling (se Bilaga 10 Processutveckling och support) känd inom hela verksamheten. Syftet är att alla medarbetare aktivt skall vara med och delta i utvecklingsarbetet genom att lämna förslag på förbättringar inom sin process.

För samtliga mål finns i verksamhetsplanen tydliga uppföljningsmetoder och forum där vi kan fånga upp kundernas behov och förväntningar (bilaga 1). Dessa genomförs månadsvis, varje tertiäl eller årsvis.

I samband med tertiälrapporterna görs en bedömning av måluppfyllelsen och en avstämning av planerade aktiviteter och förbättringsarbetet och beslut fattas om lämpliga åtgärder i form av justeringar och prioriteringar som krävs för att nå målen under året.

Övrigt

Riskhantering och internkontroll

Riskanalys görs årligen för verksamhetsområdet. De risker som verksamhetsområdet identifierat och bedömts vara de mest väsentliga för 2018 och som beaktas i internkontrollen är följande:

- Att underlag registreras fel.
- Att felaktiga utbetalningar sker.

Särskilt viktigt för verksamhetsområdet är att förbygga att felaktiga utbetalningar sker. I leverantörsfakturaprocessen hanteras mycket stora värden för staden och felaktig hantering kan ge mycket kännbara konsekvenser. Inom kundreskontraprocessen kan problem uppstå vid felaktiga återbetalningar till stadens kunder.

- Våra kontroller omfattar stickprov och kontroll av ett urval av genomförda betalningar.
- Uppföljning ska även 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.

En ytterligare risk, som i dagsläget inte beaktas i internkontrollen, är att skyddad identitet eller sekretessuppgifter röjs. Detta bedöms som mindre sannolikt även om väsentligheten kan vara mycket allvarlig. Sekretessgenomgång ska därför hållas ett par gånger per termin för samtliga medarbetare.

Aktiviteter inom internkontroll

- Aktiviteter för att kontrollera utbetalningar genomförs av redovisningsekonomerna enligt framtaget granskningsprotokoll.
- Internkontrollaktiviteter för kundreskontraprocessen görs avseende makuleringar samt återbetalningar.
- Internkontroll inom leverantörsreskontraprocessen omfattar bl.a 2-handsprincipen vid upplägg av nya leverantörer.
- Internkontrollen omfattar även hyresadministrationen och avgiftshantering, exempelvis att ledtider följs.
- Kollegial granskning finns som metod inom processerna för såväl hyresadministration som leverantörsreskontra och skall under 2018 införas i ytterligare processer.

Bilaga 1

Uppföljning

Nedan redovisas hur vi följer upp vår verksamhet: Hur vi följer upp, frekvens och vad som avses att mäta/följa upp.

Ekonomi, budgetuppföljning

Budgetuppföljning görs varje månad tillsammans med controller. Ansvarig chef går igenom ekonomirapporten och gör ev justeringar/beslutar om åtgärder. Avser att följa upp kostnader, intäkter och resultat.

Tidrapportering

Görs löpande. Tid för tilläggstjänster rapporteras och ger underlag till fakturering. Ekonomer och systemförvaltare rapporterar all tid vilket ger underlag för bemanningsplanering och möjlighet att följa upp utförd tid i respektive process eller projekt

Statistik, Volymer, Indikatorer

Statistik görs tillgängligt varje månad och stäms av minst varje tertiäl. Indikatorer mäter produktivitet, antal hanterade fakturor och avtal per årsarbetare. Statistik finns även för antal anställda, arbetad tid i respektive ekonomiprocess, tidrapportering, volymer, andel elektronisk/manuell hantering. Telefonistatistik (antal samtal, andel besvarade osv) tas fram via Call Guide och följs upp löpande av telefoniansvariga och presenteras för medarbetarna på verksamhetsområdesmöten 4 gånger per år.

Självskattning, måluppfyllelse, uppföljning av åtaganden

Varje tertiäl, i samband med tertiälrapporterna deltar alla medarbetare i uppföljningen av mål och åtaganden genom att tillsammans på enhetsmöte/APT diskutera, bedöma uppfyllelsegraden och ge förslag på åtgärder. Resultaten diskuteras sedan i ekonomiadministrationens ledningsgrupp som prioriterar åtgärder och utvecklingsinsatser.

Klagomål och synpunkter

Hanteras löpande. Systematisk synpunkts- och klagomålshantering ger viktig information för förbättring och utveckling. Varje enhetschef ansvarar för att inkomna synpunkter och klagomål som kommit in via Kundwebben (eller på annat sätt) löpande tas upp på enhetsmöte för diskussion och åtgärd. Medarbetare ansvarar för att registrera inkomna klagomål och synpunkter. I samband med tertiälrapporteringen görs en genomgång av hela verksamhetsområdet.

- Sammanställningen ska dels kunna följas upp per kund, dels per process. Vid behov ska den kunna användas som underlag för prioritering i det förbättringsarbete de olika processgrupperna arbetar med.

Kundmöten, kundloggen

Kundmöten hålls efter behov med syfte att ha en regelbunden, framåtriktad dialog med alla förvaltningar. Kundloggen är en fil som används löpande för att dokumentera händelser och information och ger underlag för att hitta förbättrings- och utvecklingsmöjligheter hos såväl serviceförvaltningen ekonomi som hos kunderna.

Kundenkät

Kundenkät genomförs och skickas ut till kontaktperson hos våra kunder en gång per år. Den avser att mäta NKI (nöjd kund index), andel nöjda kunder, hur nöjda kunderna är med tillgänglighet och bemötande.

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 arbetssätt eller rutiner behöver uppdateras, alternativt var internkontroll ska ske kommande år.

Internkontroll av de ekonomiadministrativa processerna görs genom stickprov av inskickade underlag. Granskningen innebär att se om gränssnittet följs, ledtider hålls, om arbetsbeskrivningar och administrativa rutinbeskrivningar finns och är tydliga. Det innebär också att man ska kunna påvisa att de kontroller som verksamheten svarar för verkligen har utförts och följer Stockholms stads regelverk.

Internkontroll av tillgänglighet per telefoni sker genom uppföljning av statistik i CallGuide samt genom resultat av kundenkäten.

Bilaga 2**Utveckling och aktiviteter process
Kundreskontra****Mål Produktivitet och effektivitet**

Utveckling	Aktivitet
Underhåll av kundregistret	Gå igenom kundupplägg, rensning av registret och minska antalet aktiva kunder
	Lägg till en ruta på faktureringsblanketten om adressen ska ändras på befintlig kund
	Gå igenom adresser matlådor mot Lois adresser och kontakta förvaltningen om den rätta adressen
Underhåll av artikelregister	Gå igenom artikelregistret, rensa och skapa lika artiklar

Mål God tillgänglighet

Utveckling	Aktivitet
Se över telefonihanteringen. Förbättra hanteringen med back-up (framförallt vid frånvaro).	Back-up (två personer från olika enheter) Workshops Se över hanteringen när en person sitter i telefonin.

Mål Bra bemötande

Utveckling	Aktivitet
Återkoppling till kund	Vi ska alltid återkoppla frågor från kunden inom rimlig tid.
Öka vår kunskap om kunderna	Alla ska gå alla steg i TalkMap. Fokus på att lyssna, visa intresse för kundens frågor och ta fram verktyg på hur man på ett bra sätt hänvisar vidare.

Mål Tydlig kommunikation

Utveckling	Aktivitet
Alla lathundar har samma uppbyggnad	Alla lathundar ses över och uppdateras i samma format
Ökad förståelse för förvaltningarnas verksamheter.	Utvärdera varandras lathundar mellan fack- och stadsdelsförvaltningar.

Mål Rätt service

Utveckling	Aktivitet
Ökad kunskap om andra processer	Bjuda in alla processer till kundprocessmöten för information om vanligt förekommande frågor och kopplingar till kundprocessen för ökad helhetssyn.
	Tillfälligt arbeta med fackförvaltning och stadsdelsförvaltningar för att se olikheter och öka förståelse mellan dem.
Kunskap om våra gränssnitt	Regelbundna gränssnittsgenomgångar ska erbjudas.

Bilaga 3**Utveckling och aktiviteter process
Leverantörsreskontra****Mål Produktivitet och effektivitet**

Utveckling	Aktivitet
Minska antalet fakturor som fastnar i ”Poster för uppföljning”	Lägga in saknade objekt i Agressos objektsregister. Kontakta leverantörer när märkning står på fel ställe på fakturan för skanning.
Förenkla arbetssätt	Tips och erfarenhetsutbyte gällande arbetsverktyg ex Agresso, Outlook, säkra utskrifter etc. Undvika överarbete Gå igenom prioriteringslista

Mål God tillgänglighet

Utveckling	Aktivitet
Användarvänliga leverantörsreskontrablanketter	Bättre användarvänlighet där fler fält ska vara tvingande vid utskrift.
Förtydliga arbetsfördelning	Se över teamen Se över vikarier Se över prioritering (ordinarie samt vid frånvaro)

Mål Gott bemötande

Utveckling	Aktivitet
Kundvänligare e-postmallar	Se över språktonen i e-postmallar. Fråga kunder vad de tycker. Länk till synpunkter på kundwebben. Mjukare formuleringar och mindre text.

Mål Tydlig kommunikation

Utveckling	Aktivitet
Kundvänligare e-postmallar	Länkar till kundwebben/supportguider Se över kontaktuppgifter (ex titta på att byta ut telefonnummer med hänvisning till kundsupport, avsändare Serviceförvaltningen ekonomi i stället för personnamn)
Bättre kunskap om kundwebben	Kundwebb som startsida i telefonin. Regelbunden genomgång av kundwebben på enhetsmöten

Mål Rätt service

Utveckling	Aktivitet
Gå igenom gränssnitt	Årlig genomgång av gränssnitt Se över presentationen av gränssnitt.
Kunskap	Hur ser livet ut som användare/kund? Bättre förståelse för kundernas verksamhet och Serviceförvaltningens roll i den.

Bilaga 4**Utveckling och aktiviteter process KassaBank****Mål Produktivitet och effektivitet**

Utveckling	Aktivitet
Särskilja poster när en intäkt ska till processen kundreskontra.	Med ett nytt konto 9896 som ansvaras, kontrolleras och stäms av i processen kundreskontra. Konto 9894 skulle då enbart användas för övriga, oidentifierade intäkter och ska ansvaras, kontrolleras och stämmas av i processen kassa-bank.
	Genomlysning på samtliga företag av 9894 för att sedan ha en dialog med våra kunder för att minska antalet poster.

Mål God tillgänglighet

Utveckling	Aktivitet
Minska sårbarheten i teamet.	Byta företag inom teamet och mellan teamen för att alla ska ha kunskap och kompetens om samtliga företag, detta för att minska sårbarheten.

Mål Gott bemötande

Utveckling	Aktivitet
Återkoppling till kunden inom rimlig tid.	Vi återkopplar till kund inom rimlig tid när vi får frågor även om vi ej kan besvara omgående.

Mål Tydlig kommunikation

Utveckling	Aktivitet
Utöka kompetensen hos våra kunder gällande gränssnittet.	Utöka kännedomen var man hittar information på kundwebben/intranät/nyhetsbrev.
	Lära medarbetare var man hittar information i Agresso.

Mål Rätt service

Utveckling	Aktivitet
Arbeta för lika hantering.	Dialog med förvaltningarna för att underlätta hanteringen, detta leder till att vi kan arbeta så lika som möjligt. Avvikande hantering ska dokumenteras för att underlätta om någon annan behöver bokföra. Se över vilka företag som behöver prioriteras i teamen, det ska vara klart t o m 28 februari 2018.
Gemensam hantering inom processen Kassabank.	Arbeta efter och uppdatera befintliga arbetsbeskrivningar. Arbeta för en gemensam mall så långt som är möjligt.

Bilaga 5

Utveckling och aktiviteter process Hyresadministration

Mål Produktivitet och effektivitet

Utveckling	Aktivitet
<p>Serviceförvaltningen har uppmärksammat att stadens brukare ofta ges felaktig information om hyresbelopp på lägenheter som de tackar ja till. Vid tidigare undersökningar i november 2016 samt maj 2017 visade att 60-70 % av alla brukare ges felaktig information om hyresbelopp. Vårt mål är att minska felaktig information om hyresbelopp med 50 %.</p>	<p>Vi ska arbeta för att Äldreförvaltningen ska få tillgång till LOIS för att säkerställa att vid erbjudande av boendeplats ska stadens brukare få information om korrekt hyresbelopp. Om Äldreförvaltningen beslutar att ha tillgång till LOIS kan Serviceförvaltningen bidra med utbildning, samt vid behov vara stöd för uppkomna frågor. I och med detta kan information om felaktiga hyresbelopp som ges till brukare komma att minska drastiskt.</p>
	<p>För att kunna mäta resultatet minskad felaktig information om hyresbelopp ska vi utföra kontroller av hyresbelopp på underlag mot LOIS efter årets hyreshöjningar i februari samt i november.</p> <p>Skapande av rapporter över årshyror samt skapande av brevmall tror vi kan ge resultat. Se även tydlig kommunikation och rätt service</p>

Mål God tillgänglighet

Utveckling	Aktivitet
<p>Vi på hyresadministration har ett väldigt snabbt och bra bemötande mot våra kunder, som vi åtar oss att bibehålla</p>	<p>Vi ska ha vår mailadress på fakturorna för att öka tillgängligheten mot våra kunder</p>
	<p>Följs upp via statistik i callguide.</p>

Mål Gott bemötande

Utveckling	Aktivitet
Vi vill att kunder och anhöriga ska få ett bra och korrekt bemötande, och att vi inte ger ut mer information om sekretessbelagda uppgifter än vad vi juridiskt får.	Vi kommer att arbeta mer med hur vi hanterar sekretessinformation, ett samarbete är påbörjat med kontaktcenter.
	Vi kommer arbeta med medlyssning och coaching

Mål Tydlig kommunikation

Utveckling	Aktivitet
Med utbildning av vilken information hyresadministration behöver vill vi minska andelen felaktigt ifyllda underlag och på så sätt minska mailande fram och tillbaka. Vi vill också att brukare och anhöriga får korrekt information när de är i kontakt med boenden och förvaltningar.	Vi ska skapa informationsblad om exempelvis höjda hyror och övrig bra information, som kan skickas till förvaltningen samt behöriga uppgiftslämnare.
	Vi ska hålla utbildning om hyresadministration för förvaltningarna, behöriga uppgiftslämnare samt verksamhetschefer på boenden
	Vi kommer fortsätta samarbetet och utvecklingen med förvaltningarna genom workshops.

Mål Rätt service

Utveckling	Aktivitet
Med bra rapporter samt information till förvaltningen när vi justerat hyror vill vi minska felaktig information om hyresbelopp som ges till brukare. Detta kommer att följas upp under året genom mätningar	Vi kommer bistå förvaltningarna med att skapa rapporter om aktuell årshyra som förvaltningarna kan skicka till boendena.
	Vi kommer skapa en ny brevmall som skickas till förvaltningen när vi gör justeringar på hyran på nya avtal.

Bilaga 6**Utveckling och aktiviteter process
Avgiftshantering****Mål Produktivitet och effektivitet**

Utveckling	Aktivitet
Efterkontroller – nytt arbetssätt	Nytt arbetssätt pga ny funktion i BER. Tex deklamationer hämtas från Skatteverket via filer direkt till BER. Tidigare var det en manuell hantering per kund.
Efterkontroller - Jämn fördelning av Stadsdelsområden	Se över fördelningen av områden så att arbetsbelastningen blir jämn.

Mål God tillgänglighet

Utveckling	Aktivitet
Ta fram statistik (telefon)	Ta fram telefonistatistik för att kunna se över bemanningen i (framförallt) telefonen vid arbetstoppar.
Kundwebben	Uppdatera vår sida samt frågor och svar på Kundwebben.

Mål Gott bemötande

Utveckling	Aktivitet
Telefon	Gruppcoachning oftare, 1 ggr månad. Vi får mycket samtal av varierande karaktär. Vi kan lära och stötta varandra med hjälp av en professionell telefoncoach.
E-postmallar	Skapa minst två nya epostmallar för att skapa likabehandling mot kunderna.

Mål Tydlig kommunikation

Utveckling	Aktivitet
Träffa Handläggare på skolor	Delta på skolornas ekonomihandläggarmöte för att nå ut och få information samt informera om oss.
E-post mallar	Skapa minst två nya epostmallar för att skapa likabehandling mot kunderna.

Mål Rätt service

Utveckling	Aktivitet
GDPR	Utbildning om vad den nya lagen innebär och hur vi ska arbeta efter den. Se över vad vi har sparar/sparar i Mailen med tanke på GDPR.
Gränssnitt	Genomgång vad vi gör, både i vår grupp samt övriga verksamheter tex köhandläggare, skolor, förvaltningar

Bilaga 7**Utveckling och aktiviteter process Redovisning****Mål Produktivitet och effektivitet**

Utveckling	Aktivitet
Standardisera och effektivisera tilläggstjänsten motpartsavstämningar.	Kartläggning av fack-och stadsdelsförvaltningars köp och sälj mellan varandra.
	Utveckla mall/arbetsätt för att lättare använda varandras avstämningar
	Sätta prioriteringsordning på förvaltningars avstämningar

Mål God tillgänglighet

Utveckling	Aktivitet
Se över hanteringen och fördelningen av funktionsbrevlådor för redovisning (redovisningslådor)	Upprätta tydligare schema för ansvar samt ersättare

Mål Gott bemötande

Utveckling	Aktivitet
Öka kännedom/marknadsföra märkningen av ämnesraden till kundens funktionsbrevlåda för redovisning. Kund ska alltid känna sig välkommen att kontakta oss även om de inte vet exakt vem de ska vända sig till.	Olika informationsinsatser på Kundwebben, EA-möte samt våra kundmöten.
	Informera kund på ett bra sätt vid felskick av mail.

Mål Tydlig kommunikation

Utveckling	Aktivitet
Utveckla tydliga och standardiserade mallar för kommunikation med kund.	Fortsatt arbete med att utveckla mallar (e-post, avstämningsdokument) för hur vi rapporterar tilläggstjänster till kund.

Mål Rätt service

Utveckling	Aktivitet
Arbeta för/marknadsföra att samtliga förvaltningar ska köpa tilläggstjänsten motparter. På längre sikt utöka bastjänsterna så att motpartsavstämning ingår.	Punkten kan t.ex. tas upp på kundmöten med de förvaltningar som inte köper motpartsavstämning.

Bilaga 8**Utveckling och aktiviteter process
Systemförvaltning****Mål Produktivitet och effektivitet**

Utveckling	Aktivitet
Minska antalet poster på fellistor för huvudboksinsläsningar.	Ta fram underlag på antal poster på fellistan för huvudboksinsläsningar. Ta fram förslag på hur poster på fellistorna kan minskas.

Mål God tillgänglighet

Utveckling	Aktivitet
Bättre förståelse för kundernas verksamhet som kontaktperson	Kontaktpersoner kan åka på informationsbesök hos förvaltningarna. Avstämningar med de som arbetar med förvaltningen på SF även om det inte är kundmöte.

Mål Gott bemötande

Utveckling	Aktivitet
Informera mer om Synpunkter och klagomål	Länk till synpunkter och klagomål i våra signaturer. Informera på kundmöten om Synpunkter och klagomål.

Mål Tydlig kommunikation

Utveckling	Aktivitet
Korrekt information på kundwebben	Genomgång av kundwebben på enhetsmöte/APT för att kunna komma med förslag på förbättringar.

Mål Rätt service

Utveckling	Aktivitet
Bättre dokumentation och samordning när någon från SF är med i externa projekt	Ta fram dokumentation om vad man ansvarar för att göra här på SF när man är med i externa projekt. Dokumentera arbetsbeskrivningar, utse resurser mm så att vår organisation är klar och på plats när projektet överförs i drift.

Bilaga 9**Utveckling och aktiviteter process Stadskassan****Mål Produktivitet och effektivitet**

Utveckling	Aktivitet
Vi ska minska Stadskassans tid för genomförande av hanteringen från bank till underlag för KaBa.	1: Effektivisera överföringen av in-/utbetalningar från bank till underlagsredovisning och Excellerator. 2: Använda Excel mer vid summering av bland annat alla in- och utbetalningar innan bokföring till förvaltningarna samt underlag till KaBa. Skapa inställningar hos Nordea vid framtagning av underlag. 3: Uppdatera arbetsbeskrivningen och skapa flera där det behövs. 4: Organisera Stadskassans mapp.

Mål God tillgänglighet

Utveckling	Aktivitet
Vi ska vara bättre på att förklara vad Stadskassans uppgifter är.	1: Skapa en sida i Samarbetsytan där vi berättar om Stadskassan, oss som jobbar och eventuellt lägga upp våra arbetsbeskrivningar, brev-/mailmallar och befintliga underlag. Få med Utredningar, okända mail, frågor kring BX utbetalningar i beskrivningen av uppgifterna i Kundwebben. 2: Tydliggöra vilka frågor vi kan hjälpa med. 3: Vara med på processmöten för att informera om vad Stadskassans uppgifter är.

Mål Gott bemötande

Utveckling	Aktivitet

Mål Tydlig kommunikation

Utveckling	Aktivitet
Vi vill effektivisera hanteringen av att stoppa leverantör	1: Skapa en mall och publicera för vilka uppgifter vi vill ha för att

utbetalningar och ändring av förfallodatumdatum.	stoppa, ändra eller makulera(BX) lev utbetalningar. Infoblad även till förvaltningar(BX-handläggare).
Vi vill effektivisera hanteringen av frågor från kund angående okända inbetalningar. Betalutforskaren.	2: Tipsa mer om Betalutforskaren för kundmedarbetare vid frågor om inbetalningar på fellista. Få med i kund arbetsbeskrivning om hur man letar upp inbetalningar i Betalutforskaren och att man gör det i första hand innan mail till Stads-kassa skickas.

Mål Rätt service

Utveckling	Aktivitet

Bilaga 10

Processutveckling och support på serviceförvaltningen ekonomi

På serviceförvaltningen ekonomi arbetar vi med att ständigt förbättra och effektivisera våra processer med mål att höja kvaliteten på verksamheten. Det handlar om att i det dagliga arbetet hitta sätt att förbättra:

Värdet för kunden – så att vi möter kundernas behov

Kvalitet – så att vi gör rätt saker på rätt sätt

Leveranstid och effektivitet – så att vi använder våra resurser rätt.

Vårt utvecklingsarbete bygger på att vi tar tillvara medarbetarnas kunskap och engagemang.

Hur utvecklingsarbete och support är organiserat

Organisationen för utveckling och support inom serviceförvaltningen ekonomi är uppbyggd efter våra processer. Vi arbetar i små processteam om 4-6 medarbetare. På varje enhet kan det finnas ett eller flera processteam. Alla medarbetare i processteamerna förväntas vara med och bidra med förslag till kontinuerliga förbättringar och kan också vara med och starta/implementera gradvisa förändringar.

Vi har alla en viktig roll att fylla i arbetet med process- och verksamhetsutveckling. Vår supportorganisation och utvecklingsorganisation går hand i hand. Varje process har:

- **Medarbetare i processteam** på de olika enheterna – lyfter förslag och idéer till förbättringar samt behov av support eller stöd i handläggningen av ärende (som de inte kunnat lösa genom att läsa arbetsbeskrivning eller fråga kollega).
- **1:a linjens support** - den eller de personer som medarbetarna i processteamerna i första hand ska vända sig till. För att fånga upp nya förbättringsförslag och idéer från teamen har 1:a linjens support varje vecka avstämning med samtliga processteam på respektive enhet. Nya förslag och idéer till problemlösning loggas sedan i den processlogg som finns per process.
- **Processspecialister** (en eller flera) – till vilka 1:a linjens support i sin tur kan vända sig för att eskalera problem som berör alla/många som arbetar i processen. Processspecialisterna arbetar på enheten för redovisning och systemförvaltning och bistår även 1:a linjens support och PA med att utveckla förbättringsförslag i processloggen samt att genomföra sådana förändringar som bidrar till vår verksamhets- och processutveckling, t.ex. hålla i utbildningar och genomgångar för administratörer eller

uppdatera lathundar och arbetsbeskrivningar. Process-specialisterna är också ansvariga för att återkoppla till (och vid behov involvera) medarbetare som kommit med förbättringsförslag eller felanmälningar.

- **Kaizenambassadör** är den processspecialist med ansvar att driva processutvecklingen ihop med övriga intressenter. Det är också denne som deltar i leveransmöten med leverantören och processägare och som t.ex. hanterar eskaleringar till processansvarig, leverantör och/eller processägare. Kaizenambassadören är dessutom ansvarig för att säkerställa att arbetsbeskrivningar och lathundar är uppdaterade och är ansvarig för att utbilda 1:a linjens support samt informera dem om aktiviteter i processen.
- en processansvarig enhetschef (PA)

Med hjälp av olika LEAN-verktyg arbetar vi strukturerat med att lösa problem och genomföra förbättringar. Den tid som frigörs när processerna blir mer effektiva används till ytterligare förbättringsarbete och verksamhetsutveckling.