



Avdelningschef: Christer Edfeldt

Verksamhetsplan och budget 2011

för

Administrativa avdelningen

Verksamhetsbeskrivning

Ansvarsområde och organisation

Den interna administrationen inom serviceförvaltningen är organiserad i en administrativ avdelning. Avdelningen har en tudelad roll såtillvida att den dels ska ge nämnd, förvaltningsledning och verksamheter adekvat stöd och service, dels svara för och/eller samordna strategiska förvaltningsövergripande frågor. I det senare ingår också att vara drivande i frågor rörande att förvaltningen följer gällande lagstiftning, reglementen och policies.

Avdelningen ansvarar för registratur, förvaltningens budget- och planeringsarbete, ekonomiuppföljning och redovisning, övergripande internkontroll, utredningar, övergripande personalfrågor, lokal- och inköpsfrågor, IT, telefoni, information med mera.

Avdelningen har nio helårsanställningar (nio personer). Anställningarna omfattar en chef, en kvalificerad utredare, en informatör, en IT-ansvarig, en administrativ handläggare, en controller (budget och redovisning), en controller (verksamhetsfrågor), en PA-konsult samt en PA-konsult/administrativ handläggare. Chefen för avdelningen är direkt underställd förvaltningschefen och övriga anställningar inom avdelningen är direkt underställda avdelningschefen.

Kommunfullmäktiges mål

De av fullmäktige beslutade inriktningsmål för 2011 som är styrande för administrativa avdelningen med dess uppdrag är "Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras" samt "Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva".

Inom dessa inriktningsmål har fullmäktige antagit mål för verksamhetsområdet varav "Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbetet" respektive "alla verksamheter staden finansierar ska vara kostnadseffektiva" är de som är mest styrande för avdelningens verksamhet.

Enhetsspecifika åtaganden

Åtagande

Administrativa avdelningen ska aktivt bidra till att serviceförvaltningen uppnår och genomför stadens och nämndens mål, beslut och policies.

Arbetsätt

En viktig framgångsfaktor för serviceförvaltningen är att såväl den externa som den interna kommunikationen och informationen fungerar väl och informatören ska arbeta för att den förvaltningsövergripande kommunikationsplaneringen följer stadens kommunikationsplan och kommunikationspolicy. Informatören ska under 2011 utarbeta ett förslag till kommunikationsplan för serviceförvaltningen vilken ska förelägga förvaltningsledningen för ställningstagande och beslut.

Serviceförvaltningens del av intranätet och stockholm.se ska ge medarbetare och medborgare i staden en tydlig, samlad och aktuell bild av de tjänster och den service som serviceförvaltningen erbjuder samt underlätta kontakterna med serviceförvaltningens verksamheter. Serviceförvaltningens befintliga intranät- och webbmaterial bearbetas av informatören samt av förvaltningens redaktörer med avseende på texter, omfång osv. Förvaltningens informatör fungerar som huvudredaktör och är sammankallande för redaktionsgruppen samt har ett övergripande ansvar för det lokala intranätets innehåll och struktur. Vidare svarar informatören för att Personalbladet publiceras löpande innehållande aktuell information till förvaltningens medarbetare gällande exempelvis ledningsinformation, omvärldsfrågor m m.

Informatören svarar också för att Informationsbladet till serviceförvaltningens kunder publiceras vid behov under 2011, ca tio nummer. I de fall verksamhetsområdena har behov av att publicera eget informationsmaterial är informatören behjälplig.

Controllern (budget) ska genomföra noggranna budgetuppföljningar under året, bland annat ska månadsuppföljningar utarbetas. Vidare sker bevakning och vidare-rapportering om eventuella förändringar i de ekonomiska regelverken. Controllern ska följa upp de interna kontrollmomenten inom verksamheterna samt framställa och följa upp indikatorer, jämförelsetal och verksamhetsmått.

Controllern (verksamhet) ska löpande under året ta fram och följa upp statistik samt i samarbete med ekonomicontrollern ta fram förslag till prismodeller och prislista. Vidare ska kontrollern tillsammans med budgetkontrollern och förvaltningens olika verksamhetsområden bevaka förändringar i regelverk och system som kan påverka de rapporter som används för statistik. Verksamhetscontroller tar även fram förslag till förvaltningsledning av förändringar i serviceavtal och gränssnitt i samråd med verksamheterna. Verksamhetscontroller svarar tillsammans med utredaren för uppföljning av den internkontroll som ska ske enligt förvaltningens internkontrollplan samt att internkontroll sker gällande verksamheternas avtal och gränssnitt. I samarbete med utredaren och i samråd med verksamheterna ska kontrollern också utarbeta förslag till risk- och väsentlighetsanalys. Verksamhetscontroller och utredaren ska dessutom delta i arbetet med att effektivisera processer inom förvaltningen enligt LEAN-metoden.

Den administrativa handläggaren svarar för att serviceförvaltningen har ett väl fungerande diarium vilket är av stor vikt i en offentlig förvaltning. Inom ramen för de regler och förordningar som gäller för förvaltningen inom detta område, diarieför registratorn berörda inkommande och utgående handlingar samt avgör vad som är allmänna handlingar respektive sekretessbelagt material. Vidare ska allmän handling lämnas ut utan dröjsmål.

Den administrativa handläggaren har också att planera och organisera kring nämndutskick, placera föredragningslista, ärenden och protokoll i Insyn, expediera protokoll m m efter nämndens sammanträde. En prioriterad uppgift under året är att göra hanteringsanvisningarna och klassificeringsstrukturen kända i hela organisationen samt att tillsammans med arkivredogörarna hålla hanteringsanvisningar, klassificeringsstrukturen och bevarandeförteckning aktuella.

Inom PA-området svarar avdelningen för samordning av lönerevisionen, samverkansfrågorna, jämställdhets- och mångfaldsfrågorna m m samt att informera om och allmänt verka för att lagar, förordningar, policies och andra riktlinjer inom personalområdet efterlevs. Vidare ska policy- och styrdokument utarbetas alternativt uppdateras vid behov. Dessutom ska adekvat personalstatistik tas fram och sammanställas. Internkontroll gällande att frånvaro registrerats i LISA-självservice ska utföras vid tre tillfällen under året.

Utvecklingen av sjukfrånvaron ska noga följas och PA-funktionerna ska aktivt bidra till att nämndens mål om en sjukfrånvaro om högst 4% inom serviceförvaltningen uppnås under året. Avdelningens samordning av friskvårdsinsatserna utgår också ifrån syftet att minska sjukfrånvaron. Hälsoprofilbedömning ska erbjudas alla anställda under 2011 och PA-konsulten samordnar genomförandet av detta tillsammans med företagshälsovården.

PA-konsulten/administrativa handläggaren deltar i förvaltningens webbredaktörsgrupp och bearbetar befintligt intranät- och webbmaterial samt publicerar adekvat information. Handläggaren sköter dessutom huvuddelen av alla inköp inom förvaltningen (kontorsmaterial och inventarier) och har därmed kontroll över vilka inköp som görs samt över vilka leverantörer som nyttjas. Vid behov genomförs dessutom upphandlingar. Tillsammans med den administrativa chefen svarar handläggaren också för lokaladministrativa frågor såsom kontakter med fastighetsägare, entreprenörer och leverantörer samt ser till att hyresavtal, städavtal o dyl följs.

Utredaren ska bevaka att nämndens verksamhetsplan, tertialrapporter, underlag för budget (3-åring) samt verksamhetsberättelse följer stadens budget och gällande

anvisningar. Utredaren ska, utifrån de centrala riktlinjerna, utforma interna anvisningar och tidsplan samt svara för samordningen av nämndens planerings- och uppföljningsdokument. Vidare ska utredaren stödja verksamheternas styrning och utvecklingsarbete i enlighet med stadens integrerade ledningssystem och kvalitetsstrategi.

Utredaren ska också samordna förvaltningens säkerhetsarbete i enlighet med stadens säkerhetsprogram. Under året ska nämndens risk- och sårbarhetsanalys uppdateras. Vidare ska ett säkerhetsdokument för förvaltningen tas fram och informationsinsatser på området genomföras. Utredaren ska också utforma svar på remisser samt i övrigt utarbeta förslag till tjänsteutlåtanden vid behov.

Den IT-ansvarige svarar för samordningen av förvaltningens övergripande IT- och telefonifrågor. Den IT-ansvariges roll har förändrats jämfört med tidigare då stadens IT-drift numera utförs av en extern leverantör, vilket innebär att den IT-ansvarige i huvudsak fungerar som beställare och förvaltningens kontaktperson gentemot såväl den övergripande IT- och telefoniverksamheten som den externa utföraren.

I den IT-ansvariges beställarroll ingår att hålla sig ajour med utvecklingen av IT-miljön samt att beställningar och konsultationer genomförs enligt gällande krav och riktlinjer. Den IT-ansvarige ska ha vetskap och kontroll på aktuella (support)ärenden, bland annat för att kunna följa upp förekommande fel och brister. Denna uppföljning ska också ligga till grund för att få kunskap om utbildningsbehov och/eller behov av information. Den IT-ansvarige ska också ansvara för förvaltningens informationssäkerhetsfrågor.

I rollen som telefonisamordnare har den IT-ansvarige bl a att underhålla och uppdatera den lokala hänvisningsdatorn med information om personal och verksamheter samt att fortlöpande hålla sig ajour med adekvat statistik gällande samtalsvolymen o dyl. I uppdraget ingår också att vara behjälplig vid framtagandet av statistik till verksamhetsområdena samt att ca 1 gång i månaden presentera förvaltningsövergripande telefonistatistik till förvaltningsledningen. I uppdraget ingår att beställa telefoniabonnemang och telefoner, viss felsökning och hantering av reparationer av telefoner m m. I ansvarsområdet ingår också att ha kontinuerliga kontakter med stadens övergripande telefonifunktioner samt med externa parter som exempelvis Telia.

Åtagande

Administrativa avdelningen ska erbjuda god tillgänglighet och ett bra bemötande.

Arbetsätt

Samtliga medarbetare inom avdelningen ska tillhandahålla en god tillgänglighet och ett bra bemötande genom att bli alltid återkoppla vid frågeställningar samt arbeta serviceinriktat med målet att "kunden" alltid ska bli nöjd.

Vi ska i största möjliga mån finnas på plats och i övrigt vara tillgängliga genom att svara i telefonen alternativt vidarekoppla telefonen vid frånvaro samt kontinuerligt lyssna av telefonsvararen. E-posten ska läsas dagligen och svar på e-post ska ske snarast möjligt samt i övrigt följa stadens e-postregler (meddelande vid frånvaro samt tillse att kollega läser e-posten vid frånvaro).

Trots svårigheter i sammanhanget (eftersom avdelningen i huvudsak består av ensamfunktioner) försöker vi besvara och hantera "kundens" frågor även om den det berör inte är på plats. En viktig förutsättning för att detta ska fungera är att vi berättar för varandra om vad som är på gång inom respektive ansvarsområde (på avdelningsmöten m m). Vidare ska vissa arbetsrutiner vara dokumenterade så att de kan utföras av annan medarbetare.

Åtagande

Administrativa avdelningen ska erbjuda en effektiv och kvalificerad service.

Arbetsätt

Arbetet med att ge råd, stöd och information i olika frågor till förvaltningsledning, övriga chefer och verksamheterna, ska kännetecknas av ett professionellt och samarbetsvilligt förhållningssätt.

Informatören ska stödja verksamheterna i deras interna och externa kommunikation. De två verksamhetsområden som är under uppbyggnad (KC och IT & Telefoni) ska under året ges särskild stöd i sin strategiska kommunikationsplanering och operativ hjälp med riktade kommunikationsinsatser gentemot medborgare och kunder (förvaltningar och bolag).

Fokus under året kommer troligen rent allmänt finnas inom kundkommunikationen, där informatören ska fungera som stöd och support. Cheferna inom förvaltningen ska få särskilt stöd i det kommunikativa ledarskapet, bland annat genom att informatören träffar respektive chef och går igenom och analyserar resultatet av mätningen av chefens kommunikativa förmåga. I syfte att utveckla den kommunikativa förmågan kommer också anpassade internseminarier, internutbildningar och föredrag inom kommunikation erbjudas cheferna.

Controllern (budget) träffar månatligen budgetansvariga för genomgång av ekonomin och fungerar som ett stöd i framtagandet av periodens resultat samt i prognosarbetet. Controllern sammanställer och rapporterar löpande det ekonomiska läget till förvaltningsledning och nämnd för att ge beslutsstöd i frågor av ekonomisk karaktär. Vidare svarar kontrollern för viss lokal systemförvaltning av ekonomisystemet Agresso samt för behörighetsadministration gällande lednings- och informationssystemet LIS.

PA-konsulterna ska vara uppdaterade vad gäller lagar, avtal och policy inom personalområdet för att kunna ge verksamheterna och förvaltningsledningen ett professionellt stöd i PA-frågor. PA-konsulterna ger råd och stöd till cheferna i frågor som rekryteringsprocessen (från annons till anställning), rehabiliteringsfrågor, omstruktureringsarbete, lönerevision, samverkansfrågor m m. Som exempel på det sistnämnda kan nämnas sekreterarskap vid förvaltningsgrupp, samverkansgrupper och MBL-förhandlingar samt i övrigt vara ett stöd för cheferna i frågor inom ramen för medbestämmandelagen och arbetsrätten. PA-konsulterna ska också stötta cheferna i arbetet med att minska sjukfrånvaron inom respektive enhet/-avdelning. Vidare ska en lönekartläggning genomföras under året med stöd av den s k Lönelänken samt att adekvat personalstatistik tas fram och sammanställs.

PA-konsulten/administrativa handläggaren servar verksamheterna med inköp av kontorsmaterial och inventarier (möbler m m). Vidare ingår att vara ersättare för registratören vid dennes frånvaro samt att administrera och rapportera i RISK och vara behjälplig vid anmälan av arbetsskador till AFA/försäkringskassan.

Den administrativa handläggaren ger råd, stöd och vägledning vid diarie- och arkivfrågor. Vidare bevakar hon förvaltningens officiella e-brevlåda och vidarebefordrar inkomna e-brev till berörd person/funktion. Vid hennes frånvaro hanterar PA-konsulten/administrativa handläggaren dessa frågor. Den administrativa handläggaren samordnar också frågor som rör vaktmästaren.

Den IT-ansvarige ger telefonisupport och visst IT-stöd i form av exempelvis skrivarinstallationer samt beställningar till verksamheterna. IT-supporten avser en konsultativ roll som innebär exempelvis att rekommendera vilken hårdvara en verksamhet behöver, om det behöver inskaffas fler arbetsplatser, beställa eventuella uppgraderingar av applikationer på datorn, beställa ändringar i behörigheter till delade mapparna m.m.

Utredaren ska bistå förvaltningsledning, nämnd och chefer inom förvaltningen med tydliga, relevanta och lättbegripliga underlag för beslut, protokoll, minnesanteckningar med mera. Vidare ska utredaren stödja verksamheternas styrning och utvecklingsarbete i enlighet med stadens integrerade ledningssystem och kvalitetsstrategi. Anvisningar samt tillhörande råd, stödinsatser etc ges särskilt i samband med verksamhetsplaneringen, tertialrapporterna och årsredovisningen. Stödet till

verksamheterna utformas så att ILS-arbetet ska uppfattas som lättbegripligt och användbart, exempelvis i samband med genomgångar, rådgivning, grupparbeten med mera.

Uppföljning

Generell uppföljning av verksamhetsplanen med dess åtaganden och arbetssätt sker kontinuerligt på APT-möten samt i anslutning till tertiärrapporterna och verksamhetsberättelsen. Uppföljning sker i form av en kundenkät till samtliga chefer inom förvaltningen och egenutvärdering samt att respektive medarbetare stämmer av med chefer och medarbetargrupper i samband med/i efterhand vid särskilda uppdrag.

Resursanvändning

Kompetens

Varje medarbetare svarar för att, i samråd med avdelningschefen, följa hur den egna kompetensen stämmer med vad som krävs för åtagandena och uppdragen. Med utgångspunkt i de behov som finns tar var och en ett stort eget ansvar för sin kompetensutveckling, exempelvis genom att själv söka information och kunskap för sitt område, delta i samarbeten, nätverk med mera. När specifik kunskap för ett uppdrag saknas ordnas också möjlighet att delta i utbildning, seminarier etc. Under året ska individuella kompetensutvecklingsplaner utarbetas för samtliga medarbetare. Dessa utarbetas av chefen och respektive medarbetare gemensamt.

Medarbetarnas kompetens ska också nyttjas i största möjliga utsträckning när det gäller att kortvarigt och vid särskilda tillfällen kunna utföra en kollegas arbetsuppgifter vid sjukdom eller ledighet.

System

Alla svarar för den egna systemanvändningen inom respektive område, exempelvis ekonomisystem, diarium, personalsystem, ILS-webb. I vissa fall kan också ingå att genom information med mera underlätta användningen av respektive system inom förvaltningen. Utbildning och kompetensutveckling erbjuds när detta behövs. I förekommande fall deltar medarbetare också i utvecklingsarbete för systemen

Kommunikation

Enheten ska använda stadens system för kommunikation via telefon, e-post och intranät på ett effektivt sätt. Kunder och andra intressenter ska snabbt och enkelt

nå oss. Vår information ska kommuniceras tydligt. Möten ska så långt det är möjligt vara väl förberedda så att kommunikationen är genomtänkt vad gäller syfte och genomförande. Informatörens kompetens på området ska i detta sammanhang tas till vara.

Samverkan

Medarbetarna inom deltar i nätverk för respektive arbetsområde, exempelvis IT och informationssäkerhet, kommunikation, ILS-arbete med mera. Vidare deltar avdelningschefen i chefsnätverk gällande exempelvis personalstrategiska frågor.

Budget

Avdelningens budget omfattar i huvudsak personalkostnaderna. Övriga medel avsätts för planeringsdagar samt för kompetensutveckling i enlighet med ovan. Kostnaden för administrativa avdelningen under 2011 beräknas uppgå till ca 6 400 tkr varav ca 6 200 tkr omfattar personallönekostnader.

Medarbetarna

En del av de frågor som ingår i medarbetarundersökningen belyser chefsens kommunikativa förmåga. Förvaltningens kommunikatör följer upp och analyserar resultatet tillsammans med chefen och i förekommande fall föreslås åtgärder för att utveckla den kommunikativa förmågan.

Alla medarbetare ska känna till syftet med och innehållet i Vision 2030 och frågan om hur avdelningen kan bidra till att visionen blir verklighet ska vara ständigt återkommande under året.

En god arbetsmiljö ska gälla inom avdelningen genom att alla tar ett gemensamt ansvar för att ett gott arbetsklimat råder. Viktigt i sammanhanget är medarbetarna får kontinuerlig och adekvat information bl a om aktuella frågor inom förvaltningen och staden, vilket naturligtvis chefen har ett särskilt ansvar för. Avdelningsmötena ska ge stort utrymme för dialog och inflytande och kännetecknas av en tillåtande atmosfär där man ska kunna ställa frågor och uttrycka sin mening i olika frågor. En frihet under ansvar ska gälla där flexibla arbetstider och möjlighet till friskvårdstimme ska ges i största möjliga mån.

Avdelningens målsättning för sjukfrånvaron under 2011 är 1%, vilket är i paritet med utfallet för 2010. I arbetet med att sänka eller åtminstone vidmakthålla denna låga sjukfrånvaro ingår att medarbetarna i största möjliga mån deltar i de förebyggande och hälsobefrämjande åtgärder som erbjuds inom förvaltningen. Chefens ska

uppmuntra medarbetarna att utnyttja friskvårdstimmen. I de fall sjukfrånvaro inträffar ska chefen kontakta medarbetaren under första sjukdagen.

Kommunikation

Enheten ska använda stadens system för kommunikation via telefon, e-post och intranät på ett effektivt sätt. Kunder och andra intressenter ska snabbt och enkelt nå oss. Vår information ska kommuniceras tydligt. Enhetens möten ska så långt det är möjligt vara väl förberedda så att kommunikationen är genomtänkt vad gäller syfte och genomförande.

Arbetsmiljö

Arbetsmiljöfrågorna ska ingå som en naturlig del i verksamhetsplaneringen och uppföljningen under året. Bland annat diskuteras arbetsmiljöfrågor på avdelningens APT-möten. När resultatet för avdelningen av stadens medarbetarundersökning finns tillgänglig, diskuteras resultatet på APT och eventuella förbättringsområden med beslut om insatser redovisas i en handlingsplan.

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 avdelningschefen.

Utvecklings- och förbättringsområden identifieras också när enheten gemensamt sammanfattar, följer upp och analyserar resultaten i förhållande till åtagandena. Detta görs i samband med tertialrapporterna och årsredovisningen.

Övriga mål och planer

Enhetens arbete utifrån stadens miljöprogram

Administrativa avdelningen ska ha ett förhållningssätt som värnar om en hållbar livsmiljö. I de inköp som görs av avdelningen väljs i största möjliga mån miljövänliga produkter och vid tjänsteresor väljs i första miljövänliga transporter. Inom ramen för lokaladministrationen verkar avdelningen för en så låg energiförbrukning som möjligt samt att förpackningar och papper utsorteras.

Enhetens arbete utifrån nämndens jämställdhets- och mångfaldsplan

Arbetsplatser som är fysiskt och psykiskt funktionella oavsett kön och ålder m m ska finnas inom avdelningen. Exempelvis anskaffas hjälpmedel vid behov.

Medarbetarna inom avdelningen ges möjlighet till flexibla arbetstider (i den mån arbetet så tillåter) för att bl a kunna förena föräldraskap och förvärvsarbete. Vid en eventuell rekrytering till avdelningen ska en strukturerad och kvalitetssäkrad process genomföras. Vid urvalsprocessen ska det bortses från faktorer som ålder, kön och ursprung. Inom avdelningen råder individuell lönesättning, dock får inga löneskillnader p g a kön, etnicitet etc förekomma.

Riskhantering och internkontroll

Avdelningen svarar, i enlighet med nämndens internkontrollplan, för internkontroll gällande minskad sjukfrånvaro. Detta innebär att följa hur den samlade sjukfrånvaro för förvaltningen utvecklas under året samt granskning av hur ansvariga chefer följer enhetens sjukfrånvaroutveckling. Beskrivning av metod för kontrollerna, rapportering etc framgår av nämndens internkontrollplan.
