

T.f. avdelningschef: Anne-Sofie Ohlsson

Verksamhetsplan 2018

Administrativa avdelningen

Serviceförvaltningens identitet

Serviceförvaltningens vision, verksamhetsidé och värdegrund är tre delar av en helhet som tillsammans beskriver vem serviceförvaltningen är.

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.

Verksamhetsbeskrivning

Verksamhetsbeskrivningen utgår från ansvarsområde och dess omfattning samt organisation.

Ansvarsområde och omfattning

Administrativa avdelningen är serviceförvaltningens interna administration. Kunden till avdelningen utgörs främst av serviceförvaltningens chefer och medarbetare men också i förekommande fall förvaltningar och bolag inom Stockholms stad. Avdelningen ska ge nämnd, förvaltningsledning och verksamheten stöd och service, samordna förvaltningsövergripande frågor samt ta fram, utveckla och förvalta förvaltningsgemensamma processer. Avdelningen ska också arbeta för att förvaltningen följer och införlivar gällande lagstiftning, reglementen och policys. Avdelningens ansvarsområden är breda och omfattar många frågor. Exempel på detta är registratur,

budget- och planeringsarbete, ekonomiuppföljning, internkontroll, HR-frågor, IT, telefoni, lokal- och inköpsfrågor, systemförvaltning samt bemötandefrågor.

Organisation

Administrativa avdelningen har 13 helårsanställningar vilket innefattar 13 personer samt två projektanställda. Dessa utgörs av en chef, en registrator, två controllers, en verksamhetscontroller, två utvecklingssekreterare, två HR-konsulter, två IT-strateger, en administratör samt en lokal- och inköpsansvarig. Avdelningschefen är underställd förvaltningschefen och övriga anställningar inom avdelningen är underställda avdelningschefen.

Kommunfullmäktiges mål

I budgeten för 2018 har kommunfullmäktige antagit följande inriktningsmål:

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

Då administrativa avdelningen utgör serviceförvaltningens interna administration med uppdrag att stödja, samordna och utveckla förvaltningens verksamheter i stort så är alla inriktningsmål aktuella för avdelningen. Detsamma gäller även för de verksamhetsmål som kommunfullmäktige har antagit och som träffar serviceförvaltningens verksamheter. Vissa av verksamhetsmålen kan dock vara mer styrande för avdelningens verksamhet medan andra verksamhetsmål anknyter till specifika uppdrag som finns inom avdelningen.

Enhetens mål

Målen för administrativa avdelningen beskrivs utifrån mål, förväntat resultat, arbetssätt och uppföljning.

Mål

Administrativa avdelningen ska strategiskt och operativt driva frågor inom sina ansvarsområden för att bidra till att uppfylla målen inom Stockholms stad och servicenämnden.

Administrativa avdelningen ska samordna, utveckla och höja kvaliteten på de administrativa processerna inom serviceförvaltningen.

Förväntat resultat

Kunderna ska uppleva att de får ett sakkunnigt och effektivt stöd som bidrar till att mål, beslut och policys genomförs och uppnås.

Kunderna ska uppleva att deras verksamhet får ett professionellt stöd för att identifiera och utveckla förbättringsåtgärder.

Det förväntade resultatet följs upp genom den interna kundundersökning som genomförs årligen.

Arbetsätt

Administrativa avdelningen tar ansvar för omvärldsbevakning och kompetensutveckling inom respektive ansvarsområde. Avdelningen har ett samarbetsvilligt och kommunikerande förhållningssätt där det är en självklarhet att stödja serviceförvaltningens verksamheter.

Administrativa avdelningen delar med sig av sin kompetens och kunskap inom respektive ansvarsområde. Avdelningen samarbetar internt för att bidra till helheten i arbetet.

Vidare ansvarar avdelningen för ett övergripande utvecklingsarbete inom varje ansvarsområde. Arbetet inom ansvarsområdena har sin utgångspunkt i gällande regler, lagar, förordningar eller policys. I ansvarsområdet ingår det att vara behjälplig med råd och stöd till chefer och medarbetare på serviceförvaltningen.

Det kan även utifrån ansvarsområdet vara aktuellt med att stödja förvaltningen med underlag genom utredningar, statistikuppgifter, ekonomiska sammanställningar och beräkningar och annat beslutsunderlag. Även andra administrativa uppgifter, som exempelvis att föra protokoll och minnesanteckningar, kan förekomma.

Bemötande

Administrativa avdelningen ansvarar för förvaltningens arbete med bemötande. Utgångspunkterna för detta är utbildning och coachning. Avdelningen ska därmed erbjuda utbildningar i bemötande med utgångspunkt från Talkmap®. Detta är en modell för goda samtal som syftar till att effektivisera kommunikationen och samtalsprocessen mellan olika parter.

Avdelningen erbjuder coachning för medarbetarna i deras möte med kunden. Detta innebär exempelvis medlyssning med individuell återkoppling på telefonsamtal samt individuell återkoppling på kommunikation via e-post. Medarbetarna erbjuds även möjlighet till gruppcoachning. Avdelningen ska också löpande utvärdera och utveckla coachningen.

Ekonomi

Avdelningen ansvarar för serviceförvaltningens redovisning och är därmed också ansvarig för att utarbeta delårs- och årsbokslut. Vidare ansvarar avdelningen för sammanställning av förvaltningens budget, månads- tertialrapporter till nämnd och stadsledningskon-

toret, kodplan, lokal uppsättning av ekonomisystemet samt viss behörighetshantering i Agresso. Ansvaret omfattar även att analysera och följa upp det ekonomiska utfallet för förvaltningen under året.

Administrativa avdelningen har i uppdrag att ta fram och följa upp statistik för indikatorer, jämförelsetal, volymer och verksamhetsmått. Detta ska redovisas för nämnd och förvaltningsledning samt användas som grund för debitering och uppföljning. Avdelningen ska också i samråd med förvaltningsledningen och verksamhetsområdena utarbeta förslag på prismodeller, prislister, gränssnitt samt förändringar i serviceavtal. I uppdraget ingår också att genomföra en viss benchmarking för priser och volymer gentemot andra verksamheter samt att genomföra och följa upp en del av förvaltningens internkontroll.

HR-frågor

Administrativa avdelningen ansvarar för övergripande arbetsgivarfrågor på serviceförvaltningen. Arbetsuppgifterna är breda och innebär bland annat att samordna lönerevisionen, introduktion för nyanställda, jämställdhets- och mångfaldsarbete, kompetensförsörjningsplanering samt stöd till förvaltningsledning och chefer i frågor kring rehabilitering, rekryteringsprocessen, samverkan, arbetsmiljö och förhandlingar. I HR-ansvaret ingår också uppdraget att utgöra kontakt gentemot företagshälsovården.

Vidare har avdelningen ett ansvar för att stödja förvaltningens arbete med att minska sjukfrånvaron. Utvecklingen av sjukfrånvaron följs noga och avdelningen deltar i diskussioner med förvaltningsledningen när det gäller analys av sjukfrånvaron och övriga personalfrågor.

Inköps- och lokalfrågor

Administrativa avdelningen sköter huvuddelen av förvaltningens alla inköp. Vid behov genomförs direktupphandlingar.

Avdelningen ansvarar för lokalfrågor som exempelvis möblering och generell utformning av förvaltningens lokaler. I det ansvaret ingår att vara kontakt för fastighetsägare, förvaltare, entreprenörer och leverantörer. I ansvaret ingår också tecknande och förvaltning av avtal samt kontakter och arbetsledning av vaktmästare, köksvärdinna och lokalvård.

Avdelningen ansvarar för att rapportera i stadens incidentrapporteringssystem, IA, samt ett ansvar för det systematiska brandskyddsarbetet, SBA, gällande dokumentation, uppföljning och kontroll.

IT och telefoni

Administrativa avdelningen ansvarar för förvaltningens övergripande IT- och telefonfrågor. Avdelningen utgör beställare i dessa

frågor och är förvaltningens kontakt gentemot stadsledningskontoret och andra externa partners. Ett nära samarbete bedrivs också med olika aktörer inom staden i dessa frågor.

I uppdraget inom IT är arbetsuppgifterna breda och innefattar exempelvis att följa upp driftsleveranser, beställning av utrustning och behörigheter, uppgraderingar, administration av IT-system samt samordning av datorutbyten. Avdelningen ansvarar också för förvaltningens IT-säkerhetssamordning och utgör förvaltningens representant i stadens organisation för dessa frågor.

Vidare har avdelningen ett ansvar för att säkerställa att telefonin inom förvaltningen fungerar tillfredsställande. Arbetet omfattar exempelvis telefonisupport, beställning av abonnemang och telefoner, hantering av svarsgruppslösningar. Ansvaret inkluderar även framtagning av användarmanualer, utbildning, behörighetsregistrering och licensuppföljning.

Nämndhandlingar, registratur och arkiv

Administrativa avdelningen ansvarar för att serviceförvaltningen har ett väl fungerande diarium. Inom ramen för detta ska inkommande och utgående handlingar diarieföras och arkiveras samt att en bedömning ska ske om de är allmänna eller sekretessbelagda. Avdelningen ska också tillhandahålla utbildning, arbetsrutiner och lathundar i diarie- och arkivfrågor.

Avdelningen ansvarar också för all hantering av nämndhandlingar inom förvaltningen. Detta inkluderar all planering inför och efter nämndsammanträdena. Vidare hanterar också avdelningen arkivet vilket innebär ett ansvar för hanteringsanvisningar, klassificeringsstrukturer och bevarandeförteckningen inom förvaltningen. Hanteringen av förvaltningens officiellt inkommande post och e-post sköts också av administrativa avdelningen vars ansvar främst är att registrera och fördela dessa.

Projekt Stocket Återbruk

Under första halvåret 2018 ansvarar avdelningen för projektet Stocket Återbruk.. Projektet ska skapa förutsättningar för att möbler och inventarier som inte behövs inom en verksamhet kan överlåtas till annan verksamhet inom stadens organisation. Projektet ska utvärderas under våren och projektresultatet överlämnas för beslut om eventuell fortsättning. Projektet är bemannat med en projektledare och en administratör under våren. Därutöver bidrar arbetsmarknadsförvaltningen med resurser.

Systemförvaltning

Avdelningen ansvarar för systemförvaltning ärendehanteringssystemet KCH som används inom kontaktcenter och e-handel. Inom ramen för detta innefattar arbetet exempelvis löpande förvaltningsarbete, kravhantering, utveckling, test och testledning. Ansvaret inkluderar även behörighetsregistrering, licensuppföljning, utarbetande av användarmanualer samt utbildning och support. Fokus under året kommer vara fortsatt arbete med förvaltningsorganisationen och hur KCH kan användas för verksamhetsutveckling.

Avdelningen har även i uppdrag under första halvåret att avveckla Tyck till, som är stadens gemensamma e-tjänst för synpunkts- och klagomålshantering. Servicenämnden är ägare av e-tjänsten.

Uppföljning

Administrativa avdelningen har följande aktiviteter för målområdet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Administrativa avdelningen ska leda arbetet med lokalflytten av kontaktcenter.	2018-01-01	2018-06-30
 Administrativa avdelningen ska slutföra projekt Stocket Återbruk.	2018-01-01	2018-06-30
 Administrativa avdelningen ska ansvara för uppstarten av GSIT 2.0 på serviceförvaltningen.	2018-01-01	2018-12-31
 Administrativa avdelningen ska införa IP-telefoni till callguide.	2018-01-01	2018-06-30
 Administrativa avdelningen ska leda arbetet med att inventera och anpassa hanteringen av personuppgifter inför nya data-skyddsförordningen	2018-01-01	2018-05-26
 Administrativa avdelningen ska avveckla den analoga telefonin på serviceförvaltningen.	2018-01-01	2018-06-30
 Administrativa avdelningen ska utreda förutsättningarna för integrering av KCH mot kundwebben.	2018-01-01	2018-12-31
 Administrativa avdelningen ska leda arbetet med att avveckla Tyck till.	2018-01-01	2018-12-31
 Administrativa avdelningen ska leda breddinförandet av ärendehanteringssystemet eDok på serviceförvaltningen.	2018-01-01	2018-12-31

Mål

Administrativa avdelningen ska med utgångspunkt från serviceförvaltningens värdegrund erbjuda en god tillgänglighet, ett bra bemötande och en hög servicenivå.

Förväntat resultat

Kunderna ska uppleva att det är lätt att få kontakt med medarbetarna på administrativa avdelningen. Vidare ska kunderna uppleva att bemötandet är professionellt och samarbetsinriktat där medarbetarna har en hög serviceanda.

Det förväntade resultatet följs upp genom den interna kundundersökning som genomförs årligen.

Arbetssätt

Administrativa avdelningen följer de riktlinjer som serviceförvaltningen har gällande tillgänglighet, som exempelvis e-postregler.

Avdelningen arbetar för att vara en kommunicerande organisation. Medarbetarna strävar efter att dela information med varandra om respektive ansvarsområden och därmed också skapa förutsättningar för att i så hög utsträckning som möjligt kunna hantera kundens frågor. Avdelningen stöttar varandra i arbetet för att kunna ge bästa möjliga service till kunden.

Avdelningen tar ansvar för omvärldsbevakning och kompetenshöjande insatser inom avdelningens respektive ansvarsområden. Med utgångspunkt från värdegrunden arbetar avdelningen tillsammans för att möta kunden med arbetsglädje och skapa goda resultat.

Uppföljning

Administrativa avdelningen har följande aktiviteter för målområdet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Administrativa avdelningen ska genomföra en kundenkät utifrån tillgänglighet, bemötande och behov.	2018-01-01	2018-12-31
 Administrativa avdelningen ska marknadsföra avdelningen inom serviceförvaltningen.	2018-01-01	2018-12-31

Resursanvändning

Resursanvändningen utgår från hur avdelningen nyttjar sina resurser utifrån kompetens, system, kommunikation och budget.

Kompetens

Avdelningschefen och medarbetarna ska i samråd följa hur den egna kompetensen överensstämmer med vad som krävs för att genomföra arbetsuppgifterna. Om behov finns av kompetensutveckling ska detta skyndsamt tillgodoses. För att bidra till att verksamheten fungerar så effektivt som möjligt och resurserna används på ett bra sätt ska medarbetarna stötta varandra i arbetet. Vid exempelvis kortvarig frånvaro ska medarbetarna, där så är möjligt, utföra varandras arbetsuppgifter. En viktig del för medarbetarnas kompetensutveckling och erfarenhetsutbyte är nätverk. Medarbetarna på avdelningen deltar i nätverk för olika ansvarsområden som exempelvis IT- och informationssäkerhet och HR-frågor.

Medarbetarna ansvarar för den egna systemanvändningen inom de olika ansvarsområdena. Exempel på system som används inom avdelningen är Agresso, Diabas och ILS-webben. Systemen ska användas effektivt och kompetensutveckling ska erbjudas om så behövs. Avdelningen kan också inom ramen för sina uppdragsområden bidra till att underlätta användningen av olika system inom förvaltningen. I vissa fall deltar också medarbetare i utvecklingsarbeten för systemen.

Kommunikation

Administrativa avdelningen använder de kommunikationssystem som Stockholms stad erbjuder. Exempel på detta är telefon, e-post, samarbetsytor och Skype för företag. Kunder ska snabbt och enkelt kunna nå avdelningen och information ska kommuniceras tydligt. Möten ska vara väl förberedda där kommunikationen är genomtänkt och tydlig. Medarbetarna deltar också på andra avdelningars ordinarie möten för att informera och utbilda om aktuella frågor.

Budget

Avdelningens budget omfattar personalkostnader samt övriga kostnader för planeringsdagar och för kompetensutveckling. Kostnaden för administrativa avdelningen under 2018 beräknas uppgå till cirka 10 400 000 kronor varav cirka 10 171 000 kronor omfattar lönekostnader.

Medarbetarna

På administrativa avdelningen ska en god arbetsmiljö kännetecknas av samarbete och ett gemensamt ansvar. Som riktmärke för avdelningens arbetsmiljöarbete finns bland annat personalpolicyn i Stockholms stad och arbetsmiljöverkets föreskrift om organisatorisk och social arbetsmiljö samt serviceförvaltningens mål för arbetsmiljön..

För att främja hälsan har administrativa avdelningen en flexibel arbetstid. Medarbetarna uppmuntras också att använda sin friskvårdsersättning och friskvårdstimme om arbetet så tillåter. Vid eventuell

sjukfrånvaro ska avdelningschefen vara aktiv i kontakterna under pågående sjukfrånvaro. Målsättningen för sjukfrånvaron under 2018 är 2,5 % för administrativa avdelningen.

Med utgångspunkt från den årliga medarbetarenkäten i Stockholms stad kommer avdelningen under 2018 att identifiera förbättringsområden utifrån medarbetarnas upplevda arbetsmiljö. Detta konkretiseras i en handlingsplan som kommer att genomföras och följas upp fortlöpande under året.

Under 2018 förväntas det inte ske några betydande förändringar vad gäller personalbehovet på administrativa avdelningen. Behovet av kompetensutveckling tillgodoses främst med utgångspunkt från den planering som sker i samband med de årliga medarbetarsamtalen.

Frågor om serviceförvaltningens vision, verksamhetsidé och värdegrund hålls aktuellt genom exempelvis arbetsplatsträffar och avdelningens handlingsplan utifrån medarbetarenkäten.

Avdelningens arbete utifrån servicenämndens jämställdhets- och mångfaldsplan

Serviceförvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan utgör ett viktigt styrdokument för avdelningen. Planen tar upp arbetsförhållanden, rekrytering och lönefrågor och avdelningschefen har ett särskilt ansvar att säkerställa att planens intentioner fullföljs på avdelningen.

Utveckling

Avdelningschefen och medarbetarna ansvarar för att fortlöpande identifiera utvecklingsbehov och genomföra förbättringar inom avdelningens ansvarsområden. Utgångspunkterna för detta är de resultat som uppnås, behoven hos kunder samt den generella utvecklingen inom ansvarsområdena. Utvecklings- och förbättringsområden identifieras också när avdelningen gemensamt följer upp och analyserar avdelningens förväntade resultat i förhållande till mål och aktiviteter. Detta görs i samband med tertiärrapporterna och verksamhetsberättelsen.

Särskilda utvecklingsinsatser under 2018

Ett viktigt utvecklingsarbete är förberedelserna inför den nya dataskyddsförordningen (GDPR). Det är ett omfattande arbete med att inventera de personregister förvaltningen har, sprida kunskap om den nya förordningen samt skapa hållbara rutiner för det fortsatta arbetet. Förberedelsearbetet kommer att stärka kunskap och rutiner kring informationssäkerhetsarbetet.

Införande av det nya dokumenthanteringssystemet eDok på serviceförvaltningen är ett annat utvecklingsarbete som ska vara färdigt under hösten 2018.

Övrigt

Övrigt innefattar avdelningens arbete utifrån stadens miljöprogram, riskhantering och internkontroll.

Enhetens miljöarbete utifrån stadens miljöprogram

Servicenämndens miljöhandlingsplan inklusive resepolicy utgör riktlinjer för administrativa avdelningens arbete. I detta arbete beaktas exempelvis inköp, tjänsteresor, energiförbrukning och återvinning. Avdelningen strävar efter ett förhållningssätt som utgår från en hållbar livsmiljö.

Riskhantering och internkontroll

Enligt servicenämndens plan för internkontroll med väsentlighets- och riskanalys har administrativa avdelningen ett särskilt ansvar för tre granskningsområden inom serviceförvaltningen. Dessa områden rör informationssäkerheten, efterlevnad av regler och policys och riktlinjer samt kompetensförsörjning.

När det avser informationssäkerhet ska administrativa avdelningen kontrollera att rätt personer har rätt behörigheter på serviceförvaltningen samt att dessa kontroller skett. När det gäller efterlevnad av regler och policys och riktlinjer ska avdelningen säkerställa att alla medarbetare fått information om regler avseende mutor och jäv. Slutligen ska avdelningen även följa upp och kontrollera att insatser i kompetensförsörjningsplanen planerats och genomförts samt att alla medarbetare fått en individuell kompetensutvecklingsplan.
