

**Uppdragsbeskrivning
gemensam
ekonomiadministration
2023**

start.stockholm

Innehåll

Inledning	4
Styrning, samverkan och uppföljning	5
Samverkan och beslutsvägar	5
Uppföljning av uppdrag	6
Leverantörsreskontra	7
Inkomna fakturor	7
Utbetalning av faktura	8
Kravhantering	8
Kontroller, avstämning och underhåll	9
Support	10
Kundreskontra	11
Skapa faktura i Agresso och fakturera	11
Kreditering, makulering och återbetalning av faktura	12
Hantera inbetalning av faktura	12
Kravhantering	13
Kontroller, avstämning och underhåll	13
Support	14
Ekonomiservice	15
Bokföring av dagliga in och utbetalningar	15
Underhåll av centrala krav för kod och kontoplan	15
Kontroller, avstämningar och underhåll	16
Övrigt	17
Support ekonomiservice	17
Timdebiterad bastjänst ekonomiservice (tjänsterna debiteras per timme)	18
Avgiftshantering för förskole och fritidshemsavgifter	19
Avtalsadministration	19
Uppsägning av avtal	19
Fakturering inkl. avisering	19
Inkomstregistrering och kontroll	20
Systemadministration BER	20

Support.....	21
Hyresadministration av andrahandsuthyrning till brukare.....	21
Delegation	21
Avtalsadministration	22
<i>Upplägg 22</i>	
<i>Avslut 22</i>	
<i>Hyresavisering.....</i>	<i>23</i>
Årlig hyresjustering av andrahandshyror	23
<i>Stadens förhandlingsordning där brukaren har tackat nej till förhandlingsordning eller inte svarat.....</i>	<i>23</i>
<i>Stadens förhandlingsordning</i>	<i>23</i>
<i>Hyresvärd stadens bolag</i>	<i>24</i>
<i>Övriga hyresvärdar.....</i>	<i>24</i>
Nedsättning av hyra vid dubbelt boende.....	24
Kontroll och korrigerering av andrahandsavtal.....	24
Support.....	25
Handläggningstider (Servicenivåer).....	26
Bilaga 2 Möten inom styr och samverkansmodellen	30
Mötesfora inom styrmodellen	30
Mötesfora inom samverkansmodellen	31

Inledning

Kommunfullmäktige beslutade under 2008 (KF beslut 2008-05-12 § 17 (Dnr 109-2276/2007)) att gemensam ekonomiadministration ska centraliseras till serviceförvaltningen. Uppdraget utökades i budget 2012 genom att även innefatta gemensam administration av andrahandsuthyrning och 2013 (Dnr 329-1008/2013) gemensam administration av avgiftshantering för fritidshem och förskolor.

Överenskommelsen om gemensam ekonomiadministration mellan serviceförvaltningen och stadsledningskontoret omfattar de tjänster som anges i denna uppdragsbeskrivning. Dessa finansieras via serviceförvaltningens prislista som beslutas tillsammans med detta dokument.

Stockholms stads processer inom ekonomi utvecklas kontinuerligt, nya arbetssätt införs samtidigt som befintliga system kontinuerligt utvecklas. Uppdraget genomförs i de systemstöd som staden tillhandahåller och avser stadens förvaltningar med några avgränsningar som avser hela kommunkoncernen vilka redogörs för i dokumentet.

I uppdraget ingår även att bidra till att stadens gemensamma arbetssätt, processer och systemstöd nyttjas på ett effektivt sätt. Serviceförvaltningen ska aktivt och i löpande dialog med stadsledningskontoret se över rutiner och formerna för utförandet och utformningen av tjänsterna i syfte att utveckla dessa.

En viktig del i utförande av uppdraget är samverkan internt mellan serviceförvaltningens olika ansvarsområden, samt mellan serviceförvaltningen och övriga parter som är involverade såsom förvaltningar, bolag, driftleverantör med flera. I detta ligger att fånga upp behov som sedan åtgärdas eller förmedlas till rätt instans och att tillsammans med stadsledningskontoret se till att goda exempel sprids i de olika forum som finns inom samverkansmodellen för att stärka och stödja förvaltningarnas ekonomiarbete.

Överenskommelsen ska följas upp löpande och revideras årligen inom styrmodell som finns beskriven i avsnitt *Styrning, samverkan och uppföljning*. Diskussion om prioriteringar och mål för uppdraget sker även här.

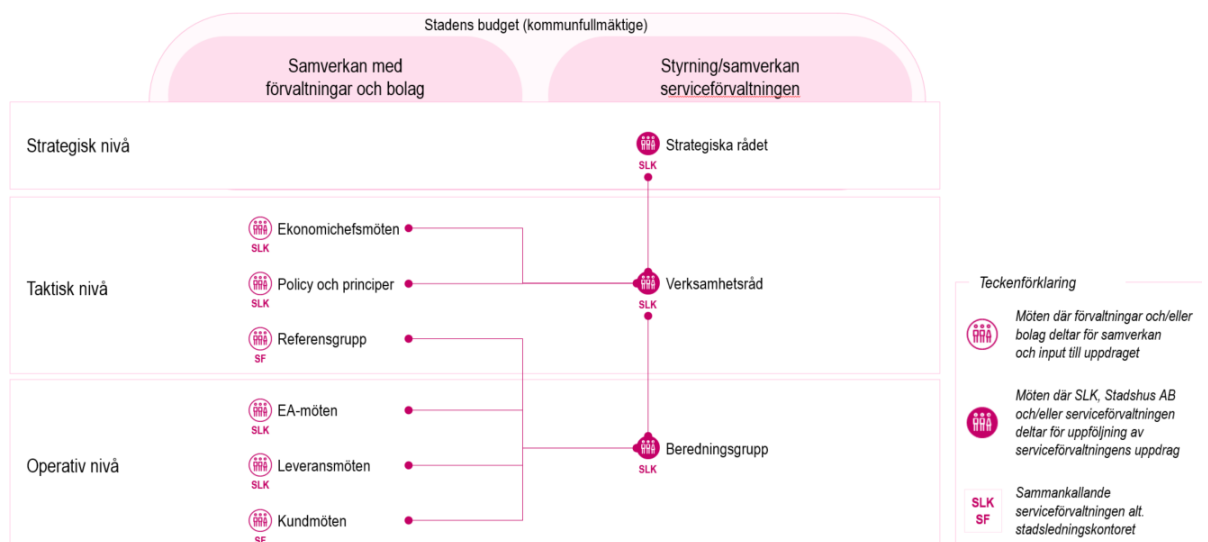
Styrning, samverkan och uppföljning

Samverkan och beslutsvägar

Styr och samverkansmodellen är viktigt för att säkerställa strategisk styrning och tillgodoser förvaltningar och i vissa fall bolagens behov inom tjänsterna. Inom styr och samverkansmodellen finns olika forum med olika syften och deltagare. Styrmodellen består av:

- ett strategiskt råd som beslutar (inom ramen för kommunfullmäktiges och servicenämndens fattade beslut) om eskalerade frågor från verksamhetsråd, principiella frågor som rör hela serviceförvaltningen och uppdrag och prislista som helhet
- ett verksamhetsråd som beslutar om verksamhetsfrågor, nya/förändrade tjänster och dess finansiering samt
- en beredningsgrupp som bearbetar förslag på tjänster och följer upp utvecklingsinitiativ.

Serviceförvaltningen ansvarar för hur uppdraget som helhet planeras och utförs.



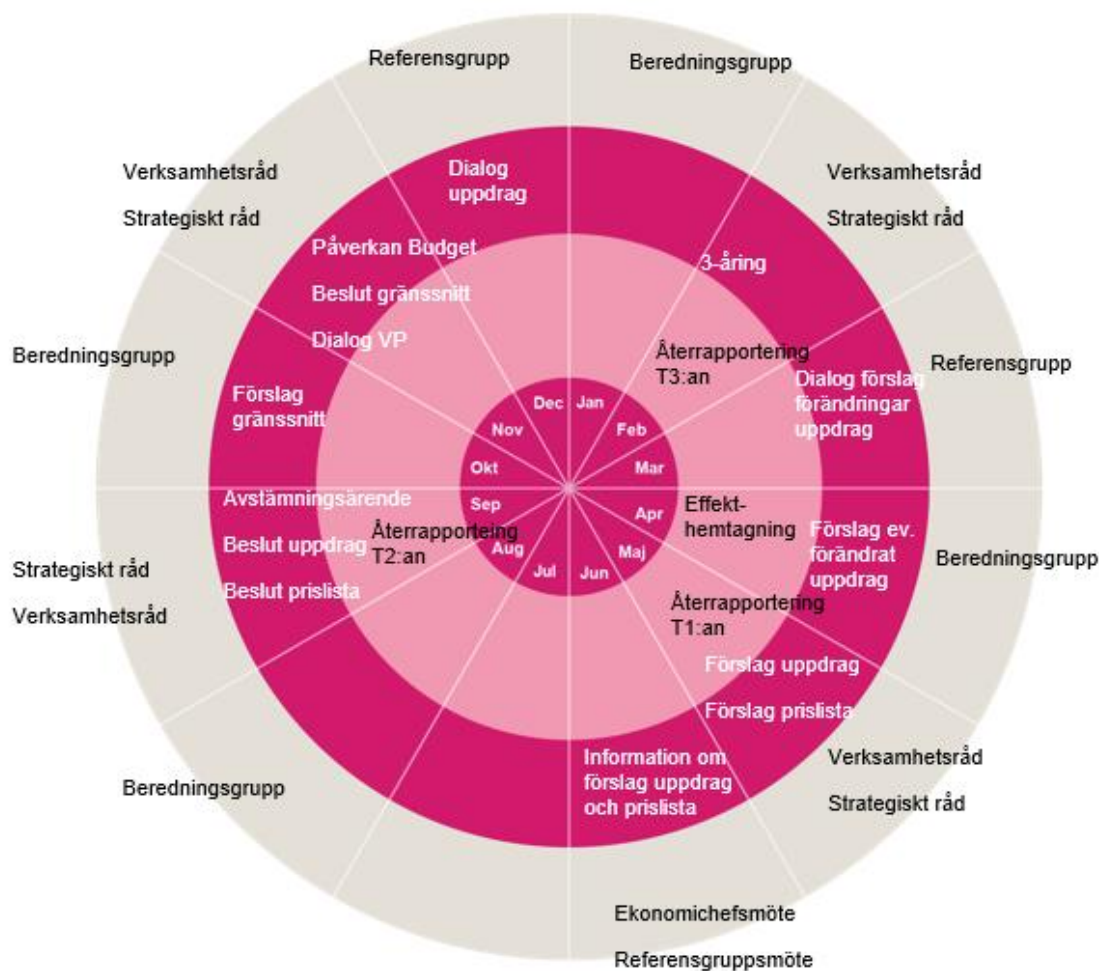
Figur 1 Bilden beskriver styr och samverkansmodellen på de olika nivåerna

En referensgrupp finns för dialog och inriktning kring utvecklingsinitiativ och förändrade/nya tjänster som bearbetas inom beredningsgruppen. Beredningsgruppen kan också initiera olika former av arbetsmöten. Beslut som fattas i styrmodellen förmedlas inom samverkansforumen.

Mötesforumen inom modellen finns beskrivna i *Bilaga 2 Möten inom styr och samverkansmodellen*.

Uppföljning av uppdrag

Uppföljning sker dels vid specifika tidpunkter kopplat till budget- och uppföljningsprocessen och dels vid möten inom styrmodellen. Syftet med uppföljningen är att tillvarata erfarenheter och iakttagelser om tillämpningen av överenskommelsen och vid behov utveckla och justera uppdraget. Årshjulet nedan beskriver hur styr och samverkansmodellen hanterar uppföljning för att löpande fånga upp behov och utvärdera uppdraget för att utveckla det år för år med målbilden av en effektiv ekonomiadministration för staden som helhet.



Figur 2 Årshjulet beskriver möten i styrmodellen och vad som hanteras i de olika forumen under året. Bilden beskriver också hur utvecklingsinitiativ och nya/förändrade tjänster hanteras till kommande uppdrag och hur förvaltningarna involveras i detta arbete.

Leverantörsreskontra

I uppdraget ingår att hantera alla typer av inkommande fakturor och betalningsmottagare inklusive betalning. Uppdraget är uppdelat i olika områden som beskrivs närmare nedan.

Inkomna fakturor

- Åtgärda dubblett- och felaktiga fakturor samt distribuerar ut dem i flödet från ankomstregistret
- Identifiera förvaltning och eventuell referens på faktura adresserad till ”Stockholms stad” återskickat från skanningsleverantören. Kontakt med leverantör för omfakturerings till korrekt fakturamottagare samt begäran om e-faktura
- Hantera och makulera elektroniska fakturor som inkommer till fel förvaltning. Kontakta leverantör för korrekt faktura
- Kontrollera leverantör - och fakturafil i Agresso från försystemsystem (förvaltnings verksamhetssystem) samt rätta eventuella fel. Kontroll av kvittensmail mot inläst fil i Agresso
- Återkoppla eventuella fel i försystem (förvaltnings verksamhetssystem) till förvaltning och verka för att minska antalet fel vid inläsning
- Lägga upp/uppdatera och kontrollera betalningsmottagare/leverantörer. Vid factoringbolag koppla den till leverantör i leverantörsregistret
- Distribuera faktura till giltig koddell, inköpsorder utifrån referens på faktura
- Identifiera och åtgärda faktura som är avvisad i Agresso. Vid makulering sker kontroll att fakturamottagare har varit i kontakt med leverantören innan makulering
- Stickprovskontroller på fakturor med momsbelopp understigande 5 procent eller över 25 procent
- Kontroll och åtgärd av elektroniska fakturor som fastnar i Agresso på grund av felaktiga fakturaflöden och som inte balanserar etc.
- Kontakta leverantörer vid leverantörsupplägg med begäran om ny faktura när skatteverkets/stadens fakturakrav ej uppfyllts
- Kontakta leverantörer som återkommande fakturerar staden med felaktigt placerade beställarreferens enligt standard för e-faktura eller stadens krav. Kontakt tas löpande med de leverantörer och prioriteras utifrån volym
- Kontakta avtalsansvarig vid återkommande eller omfattande problem gällande felaktiga fakturafil

- Medverka vid uppstartsmöte för förändrade/nya integrationer för leverantörsintegrationer
- Medverka vid acceptanstest upp till 4 timmar vid förändrade/nya integrationer för leverantörsintegrationer

Utbetalning av faktura

- Lägga upp/uppdatera betalningsmottagare/leverantörer för skapade utbetalningsunderlag i webben
- Registrera och definitivbokföra underlag för utbetalning (undantagsfall vid risk för höga räntekostnader), kontroll att underlag är attesterat av förvaltningschef. Kontroll attest mot namnteckningsprov och attestlista
- Kontrollera och definitivbokföra samt betala faktura webbformuläret, underförskottskassa, tillfälligt förskott och reseförskott. Rätta eventuell fellista
- Kontroller innan betalningsförslag avser totalbelopp, betalningsmottagare/mottagarkonto, förfalldatum samt att blanketten finns bifogat i dokumentarkivet i Agresso (för manuella underlag)
- Kontroller innan betalningsbekräftelse - utrikes avser belopp (valuta, valutabelopp och SEK), betalningsmottagare/mottagarkonto, BIC/SWIFT, IBAN/konto och förfalldatum
- Kontroller innan betalningsbekräftelse – inrikes avser att belopp samt konto, plusgiro eller bankgiro stämmer på skannade fakturor med belopp överstigande fem miljoner kronor. För samtliga manuella underlag tillkommer kontroll av namn vid utbetalning via utbetalningskort
- Åtgärda avvisade betalningar och returerna av utbetalningskort från betalningsinstitut
- Parkera returnerade betalningar i Agresso
- Begära av betalningsinstitut att få utbetalning stoppad eller ändrad utifrån underlag från förvaltning

Kravhantering

- Ta emot betalningspåminnelse och inkassokrav från skanningsleverantören samt kontrollera orsak till dessa
- Kontakta leverantör och begära fakturakopia samt anstånd, skicka för skanning och vid behov kontakta inkassobolag för begäran av fakturakopia och anstånd
- Identifiera förvaltning och utifrån meddelande från skanningsleverantör för betalningspåminnelse och krav då uppgift om mottagare saknas och skicka för skanning
- Registrera inkomna kravbelopp och dröjsmålsränta för elektronisk attest

- Bevaka att obetalt inkassokrav betalas och om det inte hanterats på fem arbetsdagar kontaktas förvaltningens ekonomiavdelning för överlämning av ärendet
- Bevaka kronofogdeärenden och säkerställa att de hanteras och informera förvaltningens ekonomiavdelning

Kontroller. avstämning och underhåll

- Kontrollera om det finns betalningar som inte har genomförts av betalningsinstitut samt rättning av dessa
- Kontrollera nya/ändrade leverantörer
- Initiera och spärra inaktiva leverantörer
- Kontrollera om det finns dubblettleverantörer i leverantörsregistret. Alla dubblettleverantörer spärras, med undantag för leverantörer som kommer från försystem, när eventuella öppna fakturor blivit betalda
- Ansluta till periodisk faktura för central och gemensamma avtal på uppdrag, uppdraget omfattar hela kommunkoncernen
- Registrera objektsnummer löpande med förslagskontering inkl. periodiska objekt (ej aktivering för autoattest). Meddela förvaltningen om vilka objekt som kommer att registreras.
- Registrera artiklar i centrala konteringsmallar för stadens GSIT leverantörer
- Kontrollera att det inte finns några outnyttjade kreditfakturor. Vid behov kontakta leverantör för att få kreditbeloppet återbetalt
- Hantera tekniska fel avseende inkommande fakturor beroende på fel i fakturafilen (avser incidenter med större volymer) som orsakas av leverantörer, VAN-tjänst eller driftleverantör
- Genomför periodavslutsaktiviteter enligt nedan.
 - Kontrollera att det inte finns några öppna reverserade poster samt att det inte har fastnat någon faktura i underhåll av reverseringsförslag samt åtgärda vid behov
 - Kontrollera fakturor som inte är kopplade mot en giltig leverantör (leverantörsnummer 0 och 77)
 - Kontrollera och åtgärda fakturor som felaktigt fått momskod på kostnadsraden
 - Göra avstämning av konto 4909 och rätta vid behov
 - Kontrollera och rapportera varuköp från utlandet till SCB (genomförs utifrån SCB:s regelverk) samt kontroll av ankomstregistrerade fakturor som är konterade på 4905

- Kontrollera bokföring av inlästa periodiseringar (LP-körning) av ankomstregistrerade poster i leverantörsreskontran och korrigera vid behov
- Avstämning leverantörsreskontra (konto 2512, 2513, 2515, 2516, 2518, 2542) mot huvudbok och rätta vid behov
- Kontrollera att ankomstregistrerade poster balanserar
- Kontrollera parkerade fakturor som är bokförda
- Kontrollera och åtgärd återrapporteringar av betalda leverantörsfakturor som ligger öppna i leverantörsreskontran

Support

Serviceförvaltningen ska tillhandahålla support till förvaltningarna i frågorna nedan:

- Inkomna leverantörsfakturor
 - Frågor om hur leverantören ska skicka fakturor till staden, skanningsadress, e-fakturaadress, elektronisk faktura
 - Frågor om felaktiga fakturor t.ex fel fakturabild, fel skannade uppgifter, omdistribution
 - Frågor om hur bluff-fakturor ska hanteras
- Fakturahantering i Agresso
 - Frågor om fakturaflöden, inklusive inköpsfakturor
 - Frågor om fakturor som kommer till fel mottagare i Agresso och hur dessa fakturor ska hanteras
- Kravhantering
 - Frågor om påminnelser, inkassokrav och meddelanden om ej hanterade fakturor i Agresso
 - Frågor om fakturor som inte kommit fram till mottagaren
- Makulering
 - Frågor om varför fakturan är makulerad
 - Frågor om hur man gör för att makulera en faktura
- Betalning
 - Frågor om fakturan är betald eller hur det framgår i Agresso
 - Frågor om utbetalningskort
 - Frågor om kreditfakturor
 - Frågor om betalningskvitto
 - Frågor om att ändra eller stoppa betalningsdatum
 - Frågor om utbetalningar via sekretessföretaget i Agresso

Serviceförvaltningen ska även erbjuda support till stadens leverantörer och svara på frågorna nedan:

- Frågor om fakturor har kommit in till staden
- Frågor om hur en faktura skickas till staden, fakturaadress, skanning samt e-faktura
- Frågor om elektroniska fakturor, GLN-kod, peppolid, hur beställarreferens ska vara angivet (taggar)

Kundreskontra

I uppdraget ingår inläsning av filer till kundreskontran samt hantering av påminnelse och inkassokrav på de fakturor staden har skickat från Agresso. Det ingår också hantering av inbetalningar ifrån kunderna. Uppdraget är indelat i olika områden som beskrivs närmare nedan.

Skapa faktura i Agresso och fakturera

- Kontrollera och korrigera webbordrar som fastnar och skicka ut på nytt i flödet. Kontroll görs av ej kreditbelopp, ej 9 konto, kombination av kundgrupp och nummertyp och att arbetsflöde finns på konteringen. Vid felaktigheter ska ordern avslutas
- Kontrollera kund- och fakturafil i Agresso från försystem samt rätta eventuella fel.
- Återkoppla ev. fel i försystem till förvaltning och verka för att minska antalet fel vid inläsning
- Lägga upp/ändra befintlig kund i kundregistret i Agresso samt koppla ny kund hos förvaltning och bolag när svefakturaanslutning finns i staden
- Kontrollera felaktiga anmälningar av e-faktura och e-postfakturor samt de e-fakturor/e-postfakturor som Agresso inte har kunnat leverera. Information och/eller fakturakopia skickas till kund
- Underhåll artikelregister
- Registrera och köra abonnemang
- Genomföra manuell faktureringskörning, kuvertera och skicka faktura med eventuell bilaga (lokal utskrift)
- Kontrollera fakturakörning och göra ev. rättningar
- Justera ev. felaktigt utställd faktura avseende skyddad identitet efter fakturakörning hos TietoEvry samt posta samtliga fakturor avseende skyddad identitet till Skatteverket enl. fastställd rutin efter fakturakörning hos TietoEvry

- Förvara underlag för fellistor vid integrationer och abonnemang digitalt. Underlag för fakturering arkiveras med verifikationen i Agresso
- Medverka vid uppstartsmöte för förändrade/nya integrationer för kundintegrationer
- Medverka vid acceptanstest upp till 4 timmar vid förändrade/nya integrationer för kundintegrationer

Kreditering, makulering och återbetalning av faktura

- Kontrollera underlag för kreditering i form av fakturan är ställd till en organisation, korrekt attest, fakturan är obetald, om fakturan gått till inkasso
- Kontrollera underlag för makulering enligt områdena korrekt attest, fakturan är obetald, om fakturan gått till inkasso
- Kontrollera underlag för återbetalning enligt områdena korrekt attest, är fakturan är betald, förfallen eller nedskriven
- Stämma av vid intern motpart (med LR) så att makulering av leverantörsfakturan också görs
- Kvittera återbetalning mot ev. öppna fordringar
- Makulera faktura/registrera kreditfaktura eller återbetalning i Agresso
- Registrera ev. ändringar på befintlig kund i kundregistret
- Genomföra manuell faktureringskörning samt betalningsförslag i kundreskontra för återbetalning. Kontrollera underlagens totalbelopp, betalningsmottagare/betalningskonto, förfallodatum samt att underlaget finns i Agresso
- Underlag för kreditering, makulering och återbetalning arkiveras med verifikationen i Agresso.

Hantera inbetalning av faktura

- Utredda och hantera ej matchade kundinbetalningar
- Besluta om kvittering, återbetalning och förskott för ej matchad inbetalning. Eventuella avsteg kan ske enligt överenskommelse med berörd förvaltning
- Registrera manuell inbetalning i kundreskontra
- Skapa och attestera underlag för återbetalning samt hantera återbetalningen
- Hantera förskottsbetalningar
- Hantera PG-returer
- Hantera inbetalningar från inkassobolag

- Bokföring av återvunna kundförluster avseende fakturor nedskrivna i tidigare ekonomisystem Agresso 5.5
- Registrera medgivande för autogiro i Agresso samt tvåhandskontroll av registreringen
- Hanteras felaktiga autogiromedgivanden som kommer från medborgarens internetbank
- Genomföra makulering av autogirobetalning
- Underlag för autogiromedgivanden, PG-returer och felinbetalningar arkiveras digitalt

Kravhantering

- Skapa räntefakturaförslag och korrigera vid behov
- Hantera anstånd eller avbetalningsplan enligt förvaltningens beslut eller enligt delegation. Kontroll av att fakturan är obetald och inte skickats till inkasso, betalningsmetod, påminnelsnivå samt skyddad identitet
- Kommunicera med inkassobolag, bereda ärenden vidare till förvaltning och hantera inkassoärende enligt beslut från förvaltning
- Skapa påminnelse- och inkassoförslag samt göra manuell faktureringskörning av påminnelse
- Vid behov kuvertera och skicka faktura (lokal utskrift)
- Registrera manuella ärenden hos inkassobolag på uppdrag från förvaltning
- Vara förvaltning behjälplig med att ta fram information från Agresso Arkiv och Produktion vid skuldsanering
- Bestrida betalningsförelägganden, tvistiga ärenden samt återvinning. Förmedlar information till förvaltning från inkassobolag samt bifogar fakturakopior. Förvaltningen kan sedan med hjälp av allt material skicka vidare till stadens juridiska avdelning
- Underlag för anstånd och avbetalningsplaner arkiveras i Agresso

Kontroller, avstämning och underhåll

- Kontrollera och underhålla av kundregister
- Kontrollera och åtgärda parkerade ordrar
- Kontrollera nollfakturor
- Kontrollera delbetalda erbjudandefakturor
- Skapa beslutsunderlag för nedskrivning
- Hantera nedskrivning av kundfordringar enligt förvaltningens beslut samt kontroll av att belopp/fakturanummer i underlaget stämmer med reskontran, att avbetalning inte finns, korrekt kravkod och korrekt attest av underlaget

- Göra återbetalning av förskott som ej har nyttjats. Kontroll att inga obetalda fakturor finns innan
- Göra avstämning av balans- och genomgångskontona nedan:
 - 1512 - Kundfordringar AGRESSO
 - 1518 - Kundfordringar stadens bolag
 - 1542 - Interna kundfordringar
 - 1668 - Fakturerad lönefordran
 - 2482 - Överinbetalningar kundreskontra
 - 2488 - Retur utbetalningskort kundreskontra
 - 2489 – Förskott från kund BER
 - 2496 – Returer Stadskassan
 - 2954 – Förskott kund hyror kund
 - 2955 – Förskott kund övrigt
 - 2998 – Reverserad betalning
 - 9181 – Ej identifierade inbetalningar (Fellista)
 - 9810 - Erbjudandefakturor fordran manuell
 - 9896 – Kund insättning från dagrapport
 - 9999 – Felkonto (för bokningar i kundreskontran)
- Kontrollera värderegleringskontona nedan:
 - 1592 -Värdereglering kundfordringar
 - 1692 - Värdereglering personalfordringar
- Kontrollera balanskonto för förutbetalda intäkter:
 - 2957 - Förutbetalda intäkter
- Återrapportera avstämningsunderlag (T2/bokslut)
- Återrapportera öppna poster med avbetalningsplan till förvaltning samt kontroll av registrerade betalningsplaner.
- Avbryta avbetalningsplaner som inte efterlevs enligt stadens regelverk och den information som finns på avbetalningsavierna meddela förvaltningen om avbrutna avbetalningsplaner

Support

Serviceförvaltningen ska tillhandahålla support till förvaltningarna i frågorna nedan:

- Kundfakturor:
 - Frågor om hur fakturan är skapad? Via verksamhetssystem, manuell registrering i Agresso webb eller Agresso desktop
 - Frågor om kravkoder, verifikationstyper och kundregistret
 - Frågor om anstånd och avbetalningsplaner
- Hantera inbetalning av faktura:
 - Frågor om kunden betalt fakturan och i sådana fall med vilket betalningssätt
 - Frågor om kunden har autogiro/e-faktura/e-post/elektronisk anslutning (svefaktura eller PEPPOL)
- Frågor om kreditering/Makulering och återbetalning av fakturor.

- Påminnelse och kravhantering
 - Frågor om påminnelse har skickats ut och när den går till inkasso
 - Frågor om fakturor som felaktig har gått till inkasso
 - Frågor om fakturor som ligger hos inkasso och hur det ser ut på Sergel Online.
- Underhåll och avstämning av kundreskontra
 - Frågor om stöd med att tyda kundreskontran och vad som skett för kunden
 - Frågor om konton kopplade till kundreskontra

Ekonomiservice

Uppdraget omfattar hantering av bokföring av inkomster och utgifter i Agresso för förvaltningarnas plus och bankgiro. Registerhantering, rättning av bokföringsfiler, löpande underhåll samt vissa periodavslutsaktiviteter.

Bokföring av dagliga in och utbetalningar

- Avstämning av likviditetskonton (summan)
- Kontrollera och göra avstämning dagligen av stadens övergripande transaktioner på bank- och plusgiro samt bankkonton
- Upprätta dagrapport för respektive förvaltning
- Kontrollera och identifiera lönereturer samt bokföra till rätt förvaltning
- Hämta elektroniska underlag till inbetalningar (specifikationer)
- Lägga upp och kontrollera referenser i referensregistret utifrån information från förvaltningen alternativt kommande inbetalning.
- Hantera återbetalningar (via utbetalningsunderlag)
- Hantera inbetalningar som betalats till fel förvaltning
- Hantera inbetalningar som betalats in på korrekt förvaltning men felaktigt PG-konto
- Utredda oidentifierade inbetalningar samt bokföra till korrekt kontering(via utredningskonto)
- Stämna av inbetalda kundfordringar (Total IN-fil)

Underhåll av centrala krav för kod och kontoplan

- Kontrollera och ev. bevaka status på poster som ska avslutas eller förändras
- Koppla konto till korrekt stadkonto

- Registrera och underhålla kod- och kontoplan, centrala koddelar och relationer enligt stadens centrala krav och enligt underlag från förvaltning
- Genomföra periodavslutsaktiviteter för kod- och kontoplan
- Genomföra löpande central registerhantering
- Kontrollera och ev. åtgärda centrala rapporteringsrelationer samt kontroll och ev. förmedling till förvaltningen vid avvikelser av harmoniserade och lokala rapporteringsvärden.
- Kontrollera och eventuellt rätta triggrar vid differenser

Kontroller, avstämningar och underhåll

- Ta fram rapporter över aktuella behörigheter
- Kontrollera att attestlistan är undertecknad av behörig förvaltningschef.
- Kontrollera att alla relationsvärden finns och vid behov återkoppla till förvaltningen
- Kontrollera och genomföra avstämning av genomgångskonton nedan:
 - 9894 - Oidentifierade inbetalningar
 - 9895 - Sergel inkasso klientmedel
 - 9899 - Genomgångskonto kundreskontra
 - 9999 - Felkonto (för verifikationstyp *"UJ- Integrerade banktransaktioner"*, *"UM -Integrerade banktransaktioner swishbetalningar"* HT och UZ).
- Kontrollera och genomföra avstämning av likvidkonton nedan:
 - 1915 - Bank uttagskort
 - 1916 - Buffert uttagskort
 - 1921 - Plusgiroinkomster
 - 1922 - Plusgiroinkomster retur utbetalningskort
 - 1924 - PlusgiROUTGIFTER
 - 1951 - Bankinkomster
 - 1954 - Bankutgifter
 - 1959 - Bank Euro
- Kontrollera och genomföra avstämning av balanskonton nedan:
 - 2492 - Oidentifierade poster stadskassan
 - 2522 - Uttagskort Paraplyet
 - 2523 - Buffert uttagskort
 - 2895 - EU-projekt euro
- Återrapportera avstämda konton som ingår i bastjänsterna vid T2 och bokslut till förvaltningen
- Genomföra avstämning av interna mellanhavanden mellan förvaltningar månadsvis samt genomföra rättning av poster med fel motpart
- Kontroll av nollställning av konto för internränta, PF, bidrag till nystartsjobb, anställningsstöd och extratjänster, Uttag kompetenskonto och Skatt felaktigt betald lön
- Standardbokning av elskatt

- Kontrollera inläst bokföringsfil och rätta ev. fel i Agresso. Avstämning mellan kvittensmail och Agresso
- Återkoppla ev. fel i försystem till förvaltning och verka för att minska antalet fel vid inläsning
- Underhålla försystemstransaktioner för bastjänster
- Utföra periodavslutsaktiviteter för bastjänster
 - Göra avstämning av bokföringen i sekretessföretaget mot beloppet bokfört i förvaltningens egen klient och rättar vid behov
 - Kontrollera konto 1714 för förutbetalda kostnader. Vid behov av rättning kontakta förvaltningen
- Utföra årsavslutsaktiviteter enligt instruktion från stadsledningskontoret
- Kontrollera om det finns nya personer på underlaget från försäkringskassan avseende de 20 första timmarna för personlig assistans enligt LASS samt vidarefakturering till rätt förvaltning

Övrigt

- Medverka vid uppstartsmöte för förändrade/nya integrationer för bokföringsintegrationer
- Medverka vid acceptanstest upp till 4 timmar vid förändrade/nya integrationer för bokföringsintegrationer
- Fördelar och skapar faktureringsunderlag utifrån försäkringskassans samlingsfaktura gällande LASS
- Hantering av stadens tjänstefordon genom att ansvara för filialnummer (beställer och avslutar filialnummer hos Transportstyrelsen), SF kontaktar förvaltningen för rättning av fordon registrerade på stadens organisationsnummer till förvaltningens filialnummer (ofta i samarbete med Miljöförvaltningen), hanterar faktura från Stadens försäkringsbolag, betalar och fördelar kostnad eller återbetalning, kontakt med Miljöförvaltningen och Leasingbolag gällande fordon/filialnummer, tar hand om och vid behov fördelar feladresserad inkommen post till staden avseende fordon

Support ekonomiservice

Serviceförvaltningen ska tillhandahålla support till förvaltningarna i frågorna nedan:

- Bokföring av dagliga in och utbetalningar
 - Frågor om hur man söker i huvudbok i Agresso Webb eller Desktop
 - Frågor om en inbetalning har kommit in
 - Frågor om hur man lägger upp/tar bort eller ändrar en referens i referensregistret

- Frågor om mer information från Nordea, MyNets, Loomis på vissa inbetalningar
- Frågor om kontobevis som behövs för utbetalning av bidrag från Arbetsförmedlingen
- Frågor gällande lönereturer och löneutbetalningar
- Kontroll avstämningar och underhåll
 - Frågor om löneskulder tidigare år på konto 1614
 - Frågor om specifikation av balans och genomgångskonton 2x, 4x och 91x-konton
 - Frågor om periodavslutsaktiviteter som ingår i bastjänsten så som t.ex. momsspecifikationerna, hantering av momssnurra och hur man stänger projekt
 - Frågor om lokal uppsättningsdokumentation och var den finns
 - Frågor om verifikationstyper, konteringsregler, konteringsmallar, beloppsgränser och rapporter
- T2/Bokslut:
 - Varför kan jag inte bokföra med rätt motpart?
 - Varför kan jag bokföra på koddelar som är stängda?
 - Frågor om vilka rapporter som ska använda?

Serviceförvaltningen ska även erbjuda support till stadens leverantörer eller externa parter och svara på frågorna nedan:

- Frågor om oidentifierade utbetalningar
- Frågor om kontouppgifter vid återbetalningar

Timdebiterad bastjänst ekonomiservice (tjänsterna debiteras per timme)

Serviceförvaltningen ska vid behov hantera rättigheter (beloppsgränser, attesträtt, ersättare), lokala relationer och begreppsvärden enligt underlag från förvaltningen.

Serviceförvaltningen ska även vid behov kunna erbjuda support kring tjänsterna kring frågorna nedan:

- Frågor om rättigheter vid nyanställningar/avslut eller ändringar
- Frågor om attestgrupper, godkännargrupper och gränsbelopp
- Frågor om tillfälliga ersättare
- Frågor om begreppsvärden vid nya/avslutade/ändrade eller vid omorganisation, så som t.ex. ansvars struktur, kst, konto eller aktivitetskoder.

Avgiftshantering för förskole och fritidshemsavgifter

Uppdraget avser stadsdelsförvaltningar och utbildningsförvaltningen. I uppdraget ingår beräkning och fakturering av avgifter för samtliga placeringar inom förskola och fritidshem i kommunal regi, samt att utifrån hushållets inkomst och sammansättning säkerställa att vårdnadshavare betalar rätt avgift. Serviceförvaltningen utför de moment som har med avgiften att göra. I uppdraget ingår även fakturering av fritidsklubbsavgifter.

Avtalsadministration

- Löpande bevaka (avser ej interkommunala placeringar) och hantera utskick av erbjudande till förskola eller fritidshem till vårdnadshavare som inte erhållit elektroniskt meddelande
- Ta emot och registrera inkomstuppgift som kommer på blankett och kontrollera att uppgifterna stämmer med BER och folkbokföringen.
- Registrera inkomna svarsblanketter och bekräftelse till stadsdelsförvaltningen
- Ändra vistelsetid när förskolan inte kan

Uppsägning av avtal

- Ta fram listor över vårdnadshavare med ≥ 2 obetalda fakturor. Skicka brev om risk för uppsägning till vårdnadshavare med ≥ 2 obetalda avgiftsfakturor.
- Informera stadsdelsförvaltning om vilka som erhållit brev och trots detta inte betalat avgiftsfakturorna.

Fakturering inkl. avisering

- Skapa och skicka fakturor till vårdnadshavare (enligt rutin). Kontrollera dubbla placeringar, dubbla familjer, saknad familj, avliden, Stora tillgodohavanden innan fakturering.
- Kontroll av ordinarie fakturering samt rimlighetsbedömning av volymer.
- Bevilja anstånd och avbetalningsplaner inom ramen för delegation
- Månatligen ta fram lista ur BER över tillgodohavanden och följa upp, utreda och hantera poster på listan enligt fastställd rutin (hel-eller delmakulering, återbetalning, kvittning och borttag etc.)
- Meddela vårdnadshavare hur tillgodohavande hanteras
- Avstämning av tillgodohavanden mot Agresso

Inkomstregistrering och kontroll

- Ta emot och registrera ändrade inkomstuppgifter via blankett.
- Ta emot, kontrollera och registrera underlag för ändring av familjebild i BER (kontroll mot uppgifter i folkbokföringen) (Underlag=familjeändringsblanketten)
- Uppmana och påminna alla vårdnadshavare, via SMS och e-post, (via brev till de som saknar uppgift om e-post och mobilnr) om årlig uppdatering av inkomstuppgifter.
- Meddela via SMS och e-post de vårdnadshavare som ej svarat att uppdatering av inkomstuppgift saknas och att högsta avgift kommer att debiteras.
- Hämta inkomstuppgifter från Skatteverket och initiera årligkontroll och beräkning för inkomstjämförelse i BER.
- Kontrollera ensamboende mot folkbokföringsregistret månatligen.

Systemadministration BER

- Bevaka kommande maxtaxeändringar
- Justera taxegräns
- Registrera grundinställningar i BER
- Upprätta förslag till schema för beräkning, fakturaunderlag och integrationskörningar.
- Beställa fakturaunderlagskörning och integration hos Tieto varje månad och bevaka att den är ok. Utföra rättning av fel som uppstått samt vid behov meddela förvaltning
- Göra beräkning enligt fastställt schema. Utföra rättning av fel som uppstått samt vid behov meddela förvaltning för rättning.
- Upprätta schema för inkomstjämförelse
- Uppdatera följebrev och länk angående inkomstjämförelse
- inställningar för inkomstförnyelse
- Låsa avgiftsändringsår
- Informera berörda parter att BER stängs för ändringar
- Beställa och läsa in filer (inkomstuppgifter) från Skatteverket i BER för inkomstjämförelse.
- Beräkna, utföra rättning av fel som uppstått samt vid behov meddela förvaltning för rättning.
- Skapa fakturaunderlag och integration i BER enligt schema och bevaka att den är ok. Utföra rättning av fel som uppstått samt vid behov meddela förvaltning
- Hantera ärenden för personer med Sekretess i BER
- Formulera textinnehåll gällande inkomstförnyelse samt information om skuld
- Bevaka budgetförslag för ändringar som påverkar avgifterna
- Bevaka att blanketter blir uppdaterade

- Registrera faktura meddelande i BER

Support

- Hantera frågor från medborgare som rör avgifter
- Hantera frågor som rör placeringar och tar vid behov hjälp av förvaltning för att svara på frågan
- Föra dialog med medborgare för att göra en överenskommelse om avbetalningsplan eller anstånd (inom ramen för delegation)
- Hanterar frågor från förvaltningar som rör avgifter
- Hantera frågor och ärenden rörande efterkontroll från vårdnadshavare
- Hanterar frågor från förvaltningar gällande placeringar/familjeändringar/jourhem/familjehem m.m och ger support alternativt hänvisar vidare

Hyresadministration av andrahandsuthyrning till brukare

I uppdraget ingår bland annat upplägg och avslut av avtal i LOIS, support till stadens medborgare, uppföljningsrapporter och hyresjusteringar av förhandlade hyror. De boendeformer som hanteras är vård- och omsorgsboende, servicehus, gruppboendestäder och serviceboendestäder. Uppdraget är uppdelat i olika delar som beskrivs närmare nedan.

Delegation

Serviceförvaltningens hyresadministration har delegation från stadens nämnder för att:

- ge anstånd på hyra en månad.
- ge anstånd på första månadshyran i högst två månader vid dubbla boendekostnader.
- vid utebliven hyresinbetalning, avtala med brukare om avbetalningsplan om högst tre månader.
- återbetala hyra upp till ett belopp motsvarande två månadshyror vid avflyttning eller dödsfall enligt underlag från behörig uppgiftslämnare.

Avtalsadministration

Upplägg

- Kontrollera att hyresbelopp på underlag stämmer med LOIS. Be behörig handläggare på förvaltning om komplettering av ofullständiga/felaktiga underlag.
- Registrera brukare i LOIS och vid behov byta förvaltningstillhörighet. Uppdaterar adressuppgifter enligt information från förvaltning, brukare, god man eller anhörig.
- Skapa uthyrningsavtal och kontrollera att det ligger i LOIS med rätt avtalstid, rätt kravkod, alla kvaliteter (exempelvis balkong och kökstyp) ifyllda, rätt hyresspecifikation, rätt hyresbelopp (höjt innevarande år), och eventuella hyrestillägg.
- Registrera avdrag på uthyrningsavtal baserat på uppgifter från uppgiftslämnare samt skapa tilläggsavtal och skicka det tillsammans med kontrakt eller i separat utskick.
- Skapa uthyrningskontrakt i LOIS och skicka det till brukaren (om förvaltning inte har meddelat att den vill göra det själv).
- Beräkna och skicka hyresavier.
- Meddela behörig uppgiftslämnare att kontrakt är skapat och eventuellt utskickat.
- Förvarar underlag i LOIS samt i ärendehanteringssystem i 2 år.

Avslut

- Skicka skriftlig bekräftelse till anhörig/brukare vid uppsägning.
- Informera förvaltningen om att avslutsunderlag behöver skickas in.
- Kontrollera att underlag är inskickat av behörig uppgiftslämnare och meddela om underlag behöver kompletteras.
- Kontrollera om avtal ligger i tvist – återkalla ärende hos hyresnämnden innan avslut.
- Avsluta avtal enligt kontraktsregler om inte förvaltningen meddelat något annat.
- Gör slutkreditering eller slutgiltig hyresavisering efter kontroll och/eller återbetala hyra vid behov (inom ramen för delegation).
- Inaktiverar avliden brukares kundidentifikation i LOIS.
- Kontrollera om brukare har andra aktiva avtal.
- Eventuellt registrera avdrag och upprätta bokföringsorder vid internflytt inom samma förvaltning.

- Skapa vakansavtal och ta bort information rörande föregående brukare.
- Kontrollera om avtal behöver uppdateras och/eller justeras till kommande brukare.
- Spara underlag i LOIS. Underlag sparas även i serviceförvaltningens ärendehanteringssystem i två år.

Månatlig hyrasavisering

- Kontrollera och eventuellt justerar avtal innan avisering (rimlighetsbedömning).
- Kontrollera avier vars belopp överstiger 10 000 kr samt rimlighetsbedömning av övriga belopp i aviseringen.
- Kontrollera att avtal inte ligger preliminärt och vid behov stämma av med förvaltningen.
- Avisera externa och stadsinterna uthyrningsavtal.
- Avisera vakanser och förvaltningsinterna avtal.
- Kontrollera att alla avtal har aviserats genom att ta ut en rapport var tredje månad.

Årlig hyresjustering av andrahandshyror

Stadens förhandlingsordning där brukaren har tackat nej till förhandlingsordning eller inte svarat

- Ta emot information om hyresjustering från SLK eller Fastighetskontoret.
- Beräkna nya hyror enligt rekommendation.
- Skicka brev med förfrågan om hyresjustering till brukare.
- Ta emot svar från brukare.
- Påminna brukare genom rekommenderat brev om svar har uteblivit.
- Överlämna ärende till hyresnämnden om brukare inte accepterar hyresjusteringen, notera i LOIS att ärendet är lämnat till hyresnämnden.
- Bevaka ärenden tills hyresnämnden skickar en delgivning och därefter överlämna ärenden till SLK, juridiska avdelningen och förvaltningen.
- Justera hyran i LOIS för brukare som har accepterat hyresjusteringen samt efter beslut i hyresnämnden. Meddela förvaltning om justering av hyra i LOIS.

Stadens förhandlingsordning

- Ta emot information om hyresjustering från SLK eller Fastighetskontoret.
- Beräkna nya hyror enligt rekommendation.

- Justera hyran i LOIS enligt underlag från förvaltningen och meddela dem när det är klart.

Hyresvärd stadens bolag

- Kontrollera att tidigare texter har rensats från avispecifikationerna och att hyresjustering har skett föregående år.
- Justera hyran och lägg in avispecifikation i LOIS. Informera förvaltningen att hyran blivit justerad och att de ska informera verksamheten om de nya hyresbeloppen.
- Kontrollera att höjningen har registrerats på alla avtal samt att höjningen har gått korrekt till.
- Ta bort avispecifikationen efter att två hyresavier har gått ut.

Övriga hyresvärdar

- Justera hyran i LOIS enligt underlag från förvaltningen och meddela dem när det är klart.

Kontroll och korrigerings av andrahandsavtal

Kontroll och underhåll

- Ta ut och förmedla vakansrapport till förvaltningen.
- Ta ut och förmedla rapport över kvaliteter till förvaltningen.
- Uppdatera kvaliteter enligt återkoppling från förvaltning.
- Ta ut rapporter över obetalda hyror och skicka till förvaltningen.
- Kontrollera var tredje månad att avtal har aviserats till kommande månad (externa och stadsinterna) eller föregående månad (vakanta och förvaltningsinterna).
- Kontrollera att verksamheter har korrekta uppgifter om hyresbeloppen. Felaktiga hyresbelopp loggas under en månads tid (tertialsvis).
- Hjälpa förvaltningen med övriga justeringar av avtalen (exempelvis avtalstider, objektadress eller handläggare).

Nedsättning av hyra vid dubbelt boende

- Kontrollera att underskrift på underlaget är gjord av behörig attestant.
- Kontrollera att brukaren har ett aktivt avtal i staden.
- Kontrollera om brukarens fakturor i Agresso har blivit betalda eller har gått till inkasso
- Registrera nedsättningen till nästkommande faktura och inte förvaltningen meddelat något annat på underlaget.

- Skapa bokföringsorder för att bokföra kostnaden - om hyresgästen bor i samma stadsdel som beslutat om nedsättningen.
- Skapa utbetalningsunderlag samt meddela Kassabank om inkommande inbetalning – om hyresgästen bor i en annan förvaltning än den som beslutat om nedsättningen.
- Meddela behörig uppgiftslämnare att nedsättningen blivit hanterad.
- Underlag sparas i Agresso samt LOIS. Samt sparas i ärendehanteringssystem i två år.

Support

- Besvara förvaltningens eller brukarens frågor om hyresavi.
- Besvara förvaltningens eller brukarens frågor om avtalet.
- Besvarar fråga om uppsägning.
- Vid behov vidarebefordra frågor eller synpunkter till förvaltningen.
- Föra dialog med brukare för att göra en överenskommelse om avbetalningsplan eller anstånd (enligt delegation).

Handläggningstider (Servicenivåer)

Serviceförvaltningen ska genomföra tjänsterna i detta uppdrag enligt handläggningstiderna i tabellen nedan. Handläggningstiderna förutsätter att underlag/ärende inkommer till serviceförvaltningen senast kl 12 dag 1.

Tjänst	Handläggningstid	Kommentar
Leverantörsreskontra		
Stoppa faktura hos betalningsinstitut	1 dag	
Omdistribution av faktura, inkommen via ärende e-tjänst eller telefon	1 dag	
Hantera brådskande manuella utbetalningsunderlag	1 dag	Endast i undantagsfall och attesteras av förvaltningschef. Blankett SF 1006 Utbetalningsunderlag tillhandahålls av SF.
Hantera manuella utbetalningsunderlag som redovisning av underförskottskassa (SF 1004) eller skuldförbindelse och kvittens (SF1010)	3 dagar	
Hantera nya/ändrade leverantörer för webbformulär	1 dag	
Hantera inkommande fakturor, dubletter, poster för uppföljning, kräver manuell hantering, avvisade, makuleringar och oidentifierade	5 dagar	
Påminnelser	3 dagar	
Inkasso	2 dagar	
Kronofogden	1 dag	
Betalningsbekräfta förslagen inkl. kontroller samt rätta eventuell fellista	1 dag	Förutsatt att det finns fakturor som förfaller inom kort
Kontroll av representation över 3000 kr, syfte, deltagarförteckning, antal personer, attest av överordnad.	1gång/månad	
Hantera IA-händelser inkl. åtgärd/rättning samt vidarebefordran till förvaltning	1 dag	Avser åtgärder för uppsatta automatiska kontroller
Reversering som inte kan göras automatik, fellista på det som görs med automatik (1gång/dag)	Innan dag 0	

Periodavslutsaktiviteter för leverantörsreskontra	Dag 0, 1 och 2	
Hantera inkommande frågor via telefoni och skriftligt från förvaltningar och leverantörer.	2 dagar	Som inte kopplas till övriga handläggningstider
Kundreskontra		
Återbetalning till kund	3 dagar	
Anstånd	1 dag	Om fakturan har autogiro kan det ta upp till 3 dagar att avsluta detta
Avbetalningsplan	2 dagar	
Makuleringar/krediteringar	2 dagar	
Sergel Inkasso inkorg	2 dagar	
Rättning alt. meddelande om rättning av fellistor för inlästa filer från försystem	1 dag	
Betalningsförslag och kontroll av kommande utbetalningar(XK404)	3 dagar	
Ärenden från kronofogden	2 dagar	
Avslutad e-faktura som inte kan skickas(error-efaktura)/Fel anmälningar av e-faktura(F68)	2 dagar	
Inbetalningar från Sergel	3 dagar	
Autogiromedgivanden	5 dagar	
Veckokontroller	1 dag i veckan	
Avstämning av konton	1 gång i veckan	
Reversering av förskott	1 gång i månaden	
Periodavslutsaktiviteter för kundreskontra	Dag 0, 1 och 2	
Hantera inkommande frågor via telefoni och skriftligt från förvaltningar.	2 dagar	Som inte kopplas till övriga handläggningstider
Ekonomiservice		
Registrera bokföringsorder	Löpande innan dag 0	Inläsning av bokföringsorder gällande löneskuld tidigare år, konto 1614.
Avstämning av konto 9999	Dag 0	Verifikationstyper UZ, II, IK, HT, M2, RJ m.fl. som SF ansvarar för som finns på konto 9999 kontrolleras.
Interna mellanhavanden, avstämning och bokföring av utredda differenser i samråd med förvaltning	Innevarande månad	Påverkas av inläsning av IB. Avvikande avstämning kan förekomma för period juni - juli på grund av semester, ekonom informerar i god tid.

Avstämning av stadens likvidkonto	1 dag	Avstämningen görs två dagar bak i tiden på grund av att all återrapportering från banken kommer efter två dagar.
Utbetalning av akuta löner	1 dag	Prioriteras att hanteras omgående
Stoppa betalningar	1 dag	
Ej utförda betalningar	1 dag	
Ombokning från 2492 till korrekt förvaltning	3 dagar	Oftast behövs information från externa parter.
Bokföring av transaktioner ICA-banken	1 dag	
Ombokning från 9894 till 2499	10 dagar	Kortare vid bokslut. Konto 9894 går igenom varje dag och saknad kontering efterfrågas.
Avstämning av konto 9895 och 9899	1 dag	
Registerunderhåll centrala krav kod och kontoplan	3 dagar	Registrera och underhålla kod- och kontoplan, centrala koddelar och relationer enligt stadens centrala krav, löpande central registerhantering.
Identifiera fel och rätta fel i underhåll försystemstransaktioner	3 dagar	
Rättning alt. meddelande om rättning av fellistor för inlästa filer från försystem	1 dag	
Medverka vid acceptanstester och uppstartsmöte vid förändrade eller nya integrationer	Enligt tidplan	I samarbete med förvaltningen
Periodavslutsaktiviteter för ekonomiservice	Dag 0, 1 och 2	Fasta tider/dagar. Gäller alla förvaltningar
Hantering av rättigheter i Agresso	3 dagar	Kontroll attestlista, koppla relationer t.ex. webinfo, beloppsgränser, attestgrupper, ersättare. Kontroller vid avslut av rättigheter.
Registerunderhåll begreppsvärden, relationer enligt underlag från förvaltning	3 dagar	
Avgiftshantering		
Registrera manuella underlag för ja och nej-tack	1 dag	
Registrera inkomst- och familjeuppgift som kommer i blankettform	3 dagar	
Registrering av deltidsavtal	3 dagar	
Hantera meddelanden som inte skickats elektroniskt	1 dag	

Åtterrapporering om vårdnadshavare med > 2 obetalda fakturor och som därmed fått brev om förestående uppsägning men trots detta inte betalat	Runt den 15:e varje månad	
Hantera ärenden som inkommer till funktionsbrevlådan		Beroende på ärendets komplexitet och kontaktpersoners tillgänglighet
Hysesadministration		
Registrering av andrahandsuthyrningsavtal	3 dagar	
Hysesavisering (ej vakansavtal)	Andra arbetsdagen i månaden	
Avisering (vakanser och förvaltningsinterna uthyrningsavtal)	Näst sista arbetsdagen i månaden	
Uppföljningsrapport obetalda hyresavier	Runt den 10:e varje månad	
Hantering av avslut	3 dagar	
Ev. återbetalning vid avslut	3 dagar	
Justering av andrahandshyror där förstahandshyran förhandlats*	5 dagar	*Normalmängd hyresjusteringar. Vid större mängder (fler än 20) är handläggningstiden längre, kontakta serviceförvaltningen för planering.

Bilaga 2 Möten inom styr och samverkansmodellen

Mötesföra inom styrmodellen

Mötesföra	Syfte	Beslut (inom ramen för Kommunfullmäktiges och Service-nämndens fattade beslut)	Kommunikation (beslut och vägval)	Periodicitet	Deltagare (fetmarkerad sammankallande)	Agenda	Uppföljning
Strategiska rådet	Säkerställa samordning, inriktning och långsiktighet med stadens övergripande ledning och mål. Hantera frågor som eskalerats av verksamhetsråd samt principiella diskussioner där verksamhetsrådet inte har samsyn.	Beslut eskalerade frågor från verksamhetsråd Beslut om principiella frågor som rör hela serviceförvaltningen Beslut om serviceförvaltningens olika uppdrag på en övergripande nivå och prislista som helhet	Intranätet - SLK Ekonomichefsmöten - SLK Kundwebb - nyhet - SF Nyhetsbrev - SF	4 gånger/år	Bitr. stadsdirektör Ekonomidirektör Personaldirektör Förvaltningschef Serviceförvaltningen Bitr. avdelningschef kvalitet och säkerhet Controller kvalitet och säkerhet	Föregående protokoll Eskaleringar/status resp. verksamhetsområde Avrapportering pågående projekt m.m. Kommande möte	
Verksamhetsråd	Hantera verksamhetsfrågor för beslut (ex tolkning och förtydligande av budgetuppdrag, ändrade eller eventuella nya uppdrag, vägval och principer). . Frågor av större dignitet samt principiella diskussioner där verksamhetsrådet inte har samsyn ska eskaleras till strategiska rådet.	Beslut om verksamhetsfrågor (ex uppdrag, vägval och principer) Beslut om nya/förändrade uppdrag Beslut om finansiering av uppdrag (ex. förslag till prislista inom verksamhetsområdet, uppdrag som förändras under innevarande år)	Ekonomichefsmöten - SLK/SF EA-möten - SLK/SF Kundwebb - nyhet - SF Nyhetsbrev - SF (SF:s arbetssätt och leveranser) Nyhetsbrev - SLK (övergripande principer, systemutveckling, inriktningsbeslut)	4 gånger/år	Processägare från SLK Systemägare SLK Verksamhetsansvarig serviceförvaltningen Föredragande från beredningsgruppen	Föregående protokoll Rapportering beredningsgrupp Serviceförvaltningen <ul style="list-style-type: none"> • Aktuell status • Övrigt att lyfta Stadsledningskontoret <ul style="list-style-type: none"> • Aktuell status • Övrigt att lyfta Kommunikation inom samverkansmodellen Eskaleringar/uppdragets status till strategiska rådet Kommande möte	NKI - analys Fakturor/årsarbetare Kostnad/årsarbetare
Beredningsgrupp	Följa upp och bereda frågor till beslut i verksamhetsrådet. Genomföra effektuppföljning av genomförda utvecklingsprojekt. Säkerställa kunddialog med hjälp av referensgrupp och kundmöten.	Beslut om operativa frågor Beslut om förslag som lyfts till verksamhetsrådet (t.ex. uppdragsbeskrivning med tillhörande prislista)		Minst 4 gånger/år	Representant från systemägare Representant från processägare Representant från serviceförvaltningens verksamhetsområde	Föregående protokoll Pågående aktiviteter Utmaningar framåt Övrigt	Effekthemtagning av pågående/ genomförd utveckling NKI - analys

Mötesfora inom samverkansmodellen

Mötesfora	Mötesforumet används för uppdraget till syfte att	Periodicitet	Deltagare (fetmarkerad sammankallande)	
Ekonomichefsmöte	Informera om förslag och beslut gällande förändrade tjänster samt ta emot information om möjlig påverkan för förvaltningarna .	8 ggr/år	Ekonomidirektör Processägare i ekonomiprocesserna Systemägare i ekonomiprocesserna Stadens ekonomichefer	
Referensgruppsmöte	Involvera förvaltningar i möjliga effektiviseringar för att säkerställa effektivisering för staden som helhet, transparens och förankring . Fånga upp idéer och behov från förvaltningarna för att öka samarbetet mellan parterna och säkerställa verksamhetsnyttan. Samarbete mellan serviceförvaltningen, förvaltningar och stadsledningskontoret för snabba kontaktvägar och ökat förtroende.	3 ggr/år löpande vid behov	Kundansvarig serviceförvaltningen Repr. processägare och systemägare SLK Repr. redovisningsansvariga Repr. ekonomichefer	
Policy och principer (Hyresadministration och Avgiftshantering)	Diskutera och besluta om framtagna förslag till utveckling av processen och fastställa hantering av löpande frågor. Ansvara för uppdatering av befintlig dokumentation och vid behov föreslå utformning av cirkulär.	4 ggr/år	Repr SF VO ekonomi Repr. SF Lokalplanering Repr. SLK Stadsutveckling Repr. SLK juridiska Repr. Förvaltningar	Repr SF VO ekonomi Repr SF VO KC Repr. Utbf, ekonomi, system och verksamhet Repr. SLK Controller(Fsk) Repr. SLK redovisning
EA-möte	Informera om förslag och beslut gällande förändrade tjänster samt ta emot information om möjlig påverkan för förvaltningarna .	6 ggr/år	Processägare redovisning Repr. för övriga processägare i ekonomiprocesserna Repr. för systemägare i ekonomiprocessen Repr. serviceförvaltningen Stadens redovisningsansvariga	
Leveransmöte	Dialog/påverkan kring förvaltning och utvecklingen av ekonomi och inköpssystemet Agresso . Lyfta förbättringsförslag för staden som helhet för de olika delområdena i systemet.	3 ggr/år	Repr. processägare och systemägare SLK Repr. serviceförvaltningen Repr. redovisningsansvariga	

Kundmöte	Fånga upp idéer och behov från förvaltningarna för att öka samarbetet mellan parterna och säkerställa verksamhetsnyttan. Samarbete mellan serviceförvaltningen och förvaltningar för snabba kontaktvägar och ökat förtroende.	1-2 ggr/år och förvaltning beroende på behov	Kundansvarig Serviceförvaltningen Redovisningsansvariga Ekonomiechefer
-----------------	---	--	---