

Inriktningar och principer för prismodellen

Projekt reviderad prismodell verksamhets-
område Ekonomi

Slutversion

Om dokumentet

Detta dokument...

- Omfattar verksamhetsområde Ekonomi inom serviceförvaltningen samt dess olika tjänsteområden.
- Innehåller en övergripande beskrivning av uppdraget för tjänsteområdena.
- Beskriver principer för prismodellen, avseende självkostnadens beräknings- och fördelningsgrunder.
- Beskriver förslag på styr- och samverkansmodell för verksamhetsområdet.
- Är ett av projektets leveransdokument, och en bilaga till projektets slutrapport.
- Utgör ett viktigt underlag/ramverk vid serviceförvaltningens framtagande av prislista i dokumentet "Tjänsteutbud och prislista" vilket publiceras för förvaltningarna när prislistan offentliggörs, en gång per år.

Projektet levererar inte något förslag till prislista 2023, däremot levereras själva ramverket för prislistan inkl. uppdragsbeskrivning och prismodell.

Dokumentet i sitt sammanhang...

Leveransdokument från projektet

Uppdragsbeskrivning inkl. styr- och samverkansmodell

Inriktningar och principer för prismodellen

Excelmall fördelning av självkostnad

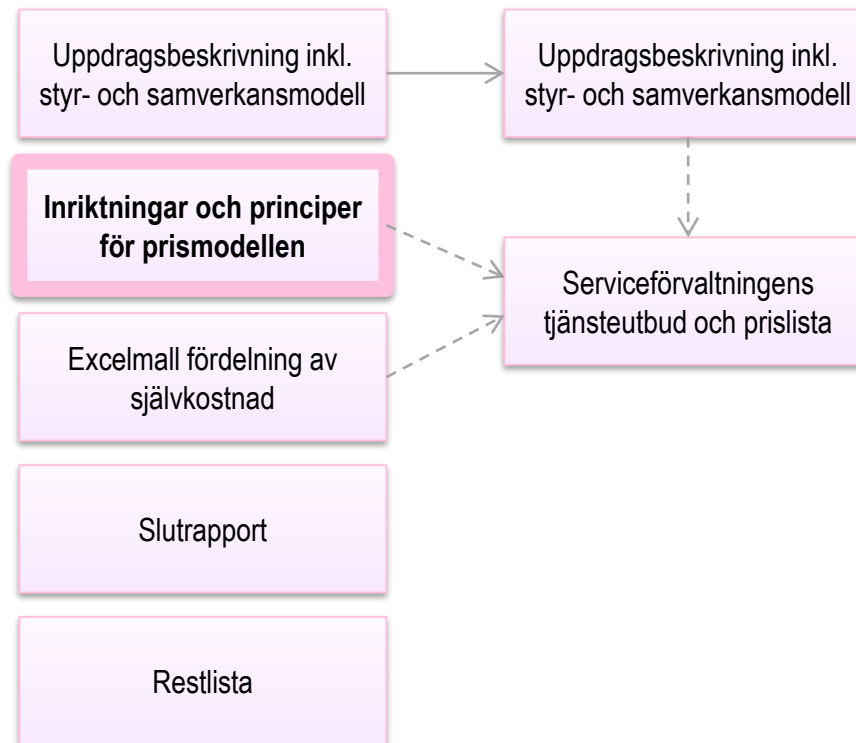
Slutrapport

Restlista

Styrdokument verksamhetsområde Ekonomi

Uppdragsbeskrivning inkl. styr- och samverkansmodell

Serviceförvaltningens tjänsteutbud och prislista



Om dokumentet fortsättning

Dokumentet berör projektmålen...

- Underlag till prislista 2023 med en reviderad prismodell inom verksamhetsområde Ekonomi.
- Ökad tydlighet och transparens i styrningen av prismodellen och serviceförvaltningens uppdrag.
- En mer överskådlig prismodell som underlättar administration, fakturering och budgetering för såväl kunder som serviceförvaltningen.
- Självkostnad på verksamhetsområdesnivå.
- En bedömning om aggregerad beteendepriissetning ska tillämpas i prismodellen.
- Förbättrad möjlighet att påvisa effekthemtagning vid processutveckling.

Målgrupp för dokumentet...

Mottagare inom projektet...

- Beställare av projektet
- Projektets styrgrupp
- Projektets referensgrupp

Övriga mottagare...

- Processägare
- Serviceförvaltningen
- Servicenämnden
- Verksamhetsråd Ekonomi inkl. beredningsgrupp
- Strategiska rådet

Delar av dokumentet kan också nyttjas av serviceförvaltningen vid kommunikation och förankring med serviceförvaltningens kunder.

Innehåll

- 1 Uppdragsbeskrivning och översiktlig presentation per tjänsteområde
- 2 Ledtider per tjänsteområde
- 3 Prismodell - principer för självkostnad
- 4 Prismodell - principer för fördelningsnycklar
- 5 Prismodell - sammanfattning
- 6 Styr- och samverkansmodell
- 7 Restlista från projektet till förvaltning
- 8 Övrigt

1.

Uppdragsbeskrivning och översiktlig presentation per tjänsteområde



Serviceförvaltningens uppdrag inom ekonomi

Principer för uppdragsbeskrivningen

- Överenskommelse mellan stadsledningskontoret och serviceförvaltningen avseende:
 - Detaljerat tjänsteinnehåll
 - Ledtider
 - Styrning, samverkan och uppföljning
- Överenskommelse revideras varje år och finansieras via serviceförvaltningen prislista

"En viktig del i utförande av uppdraget är samverkan internt mellan serviceförvaltningen olika ansvars-områden, 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"

"Serviceförvaltningen ska aktivt och löpande i dialog med stadsledningskontoret se över rutiner och formerna för utförandet och utformningen av tjänsterna i syfte att utveckla dessa"

Uppdragsbeskrivning gemensam ekonomiadministration 2023

Tjänsteområden med ingående uppdrag inom verksamhetsområde Ekonomi

Leverantörsreskontra

- Inkomna fakturor
- Utbetalning
- Kravhantering
- Underhåll och avstämning
- Support

Kundreskontra

- Skapa faktura
- Kreditering/makulering och återbetalning
- Inbetalning av faktura
- Kravhantering
- Underhåll och avstämning
- Support

Ekonomiservice

- Bokföring dagliga in- och utbetalningar
- Underhåll centrala krav kod- och kontoplan
- Inläsning bokföringsfiler
- Kontroller och avstämningar
- Övriga tjänster
- Support

Hyresadministration

- Avtalsadministration
- Månatlig hyresavisering
- Kontroll, korrigerande andrahandsavtal
- Årlig hyresjustering andrahandshyror
- Support

Avgiftshantering

- Avtalsadministration
- Fakturahantering inkl. avisering
- Inkomstregistrering och kontroll
- Systemadministration BER
- Övriga fasta uppdrag utbildningsförvaltning
- Support

Serviceförvaltningen Ekonomi

Leverantörsreskontra

Kundreskontra

Ekonomiservice

Hyresadministration

Avgiftshantering

Serviceförvaltningens ekonomi hanterar uppdrag inom tjänsteområdena leverantörsreskontra, kundreskontra, ekonomiservice för samtliga stadens förvaltningar. Dessutom ingår i uppdraget även Hyresadministration av stadens andrahandsuthyrning och Avgiftshantering för förskola och fritids för berörda förvaltningar. Utöver bastjänster erbjuder verksamheten tilläggstjänster inom samtliga tjänsteområden utifrån kundernas behov och efterfrågan.

2023 i fokus

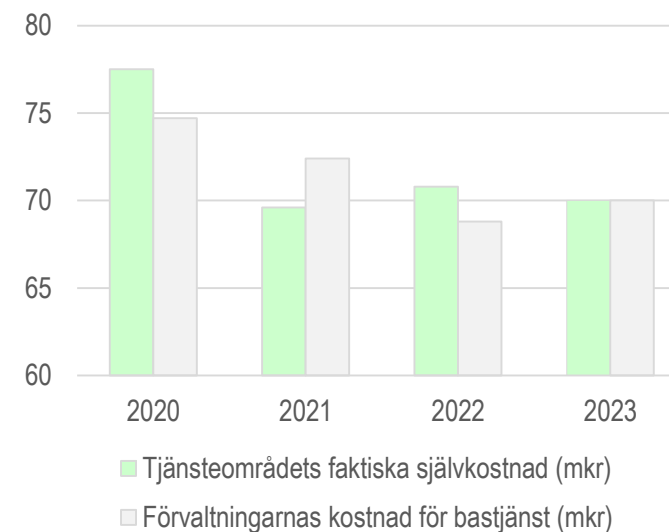
- ★ Fortsatt fokus på ökad kundnöjdhet genom förbättrad support.
- ★ Införande av ny telefoniplattform och Kontaktcenterplattform med de möjligheter detta öppnar.

En tillbakablick

- ★ Omorganisation 2021 då verksamheten gick från sex till fyra enheter med tydligt fokus på processorientering för ökad effektivisering.
- ★ Införande av ärendehanteringssystem för hela förvaltningen med syfte att effektivisera och kvalitetssäkra ärendehanteringens samt ge möjlighet till förbättrad analys och uppföljning.

Urval av utvecklingsaktiviteter	Kvalitet	Effektivitet	Årtal
Omorganisation		X	2021
Införande av ärendehanteringssystem	X	X	2021

Ekonomi och statistik



Leverantörsreskontra

Inkomna fakturor

Utbetalning

Kravhantering

Underhåll och
avstämning

Support

Årligen passerar drygt 1,1 miljoner leverantörsfakturor och mer än 11 000 betalningspåminnelser och inkassoärenden hanteras per år i stadens ekonomisystem. I serviceförvaltningens uppdrag ingår att distribuera leverantörsfakturor och hantera de inköpsfakturor som inte automatiskt matchats samt utbetalningar. Flera av stadens bolag köper hantering av leverantörsreskontra från serviceförvaltningen.

2023 i fokus

- ★ Byte av skanningsleverantör och eventuella effekter av detta.
- ★ Fortsätta arbetet att i tidigt skede fånga felaktiga leverantörsfakturor, som inte uppfyller stadens krav eller standard för e-faktura.
- ★ Få nya arbetsätt att sätta sig utifrån automatisering av leverantörsupplägg och kontroll av leverantörer.

Fördelningsnycklar för prislista 2023	Fördelning 2023	Tidigare fördelning
Antal fakturor	50 %	Volym
Felaktiga fakturor	25 %	Volym
Antal krav (påminnelser, inkasso)	25 %	Volym

En tillbakablick

- ★ Omorganisation och nya arbetsätt internt ledde till effektivare hantering.
- ★ Övergång till webbformulär/utbetalningsunderlag, har ökat stadens effektivitet och kvalitet.
- ★ Digitalisering av återskick från skanningsleverantören, inklusive påminnelser och inkasso. Minskad manuell hantering och säkrare statistik.

Urval av utvecklingsaktiviteter

	Kvalitet	Effektivitet	Årtal
Utbetalningsunderlag på webben	X	X	2021
Återskick via Agresso	X	X	2021
Automatisering filinläsning (låg volym)			2022

Ekonomi och statistik



Kundreskontra

Skapa faktura i Agresso och fakturera

Kreditering/makulering och återbetalning av faktura

Hantera inbetalning av faktura

Kravhantering

Underhåll och avstämning

Support

Drygt 1,7 miljoner kundfakturor skickas årligen ut till stadens alla kunder. I serviceförvaltningens uppdrag ingår att se till att fakturornas flöde flyter på och att korrekt betalning sker. Detta görs bl.a. genom att årligen manuellt placera ca 23 000 felaktiga inbetalningar, medla 6 000 inkassoärenden, makulera 10 000 felaktiga fakturor och utföra 10 000 återbetalningar.

2023 i fokus

- ★ Se över och effektivisera hanteringen av oidentifierade inbetalningar.
- ★ Effektivisera hanteringen av inkassoärenden.

Fördelningsnycklar för prislista 2023

	Fördelning 2023	Fördelning 2022
Antal fakturor	90 %	Volym
Antal återbetalningar	10 %	Volym

En tillbakablick

- ★ Försäljningsorder på webben har från september 2021 minskat dubbelarbetet i staden och säkrat kvalitén.
- ★ Kundfakturor kan numera levereras till våra fakturamottagare i flera format: E-faktura, e-post och Svefaktura/Peppol.
- ★ Digitalt autogiromedgivande har ökat tillgängligheten och smidigheten för stadens medborgare.

Urval av utvecklingsaktiviteter

	Kvalitet	Effektivitet	Årtal
Försäljningsorder på webben	X	X	2021
Digitalt autogiromedgivande	X	X	2021
Automatiserad filinläsning		X	2022

Ekonomi och statistik



Ekonomiservice

Bokföring dagliga in- och utbetalningar

Underhåll centrala krav kod- och kontoplan

Inläsning bokföringsfiler

Kontroller och avstämningar

Övriga tjänster

Support

Inom uppdraget Ekonomiservice ingår att hantera daglig bokföring av inkomster och utgifter i stadens ekonomisystem för alla stadens förvaltningar. Verksamheten hanterar även underhåll av centrala krav för kod och kontoplan, viss registerhantering, kontroller avstämningar och löpande underhåll samt vissa periodavsluts- och bokslutsaktiviteter. Verksamheten erbjuder även stöd vid förändrade/nya integrationer till stadens ekonomisystem.

2023 i fokus

- ★ Motpartsavstämningar del av bastjänst, fortsatt arbete med att utveckla motpartsavstämningar.
- ★ Ytterligare automatisering i Kassa Bank avseende exempelvis Sergel och försäkringskassan.
- ★ Översyn av processer för bokslut och anläggningsredovisning.

Fördelningsnycklar för prislista 2023

	Fördelning 2023	Tidigare fördelning
Antal oidentifierade poster på 9894	70%	100%
Antal huvudbokstransaktioner	30 %	-

En tillbakablick

- ★ Automatisering av KassaBank genererade effektivisering för hela staden.
- ★ Hög grad av automatisering och effektivisering i och med införande av referensregister. Från 86 % automatgenererade poster 2019 till 99,3 % 2021.
- ★ Bidrog i utveckling av rapporter för motpartsavstämning och bokslut vilka gynnat hela staden.

Urval av utvecklingsaktiviteter

	Kvalitet	Effektivitet	Årtal
Automatkonterade poster	X	X	2019
Utveckling av specifikationer och bokslutsrapport	X	X	2021

Ekonomi och statistik



Hyresadministration

Avtals-
administration

Månatlig
hyresavisering

Kontroll, korrigerig
andrahandsavtal

Årlig hyresjustering
andrahandshyror

Support

Varje år administreras inom staden drygt 90 000 befintliga och skapas mer än 2 000 nya hyresavtal avseende andrahandsuthyrning av vård- och omsorgsboende, servicehus, gruppbestäder och servicebestäder. I serviceförvaltningens uppdrag ingår bland annat upplägg och avslut av dessa avtal i LOIS, support till stadens invånare, uppföljningsrapporter till stadens verksamheter samt hyresjusteringar.

2023 i fokus

- ★ Fortsatt arbete med att justera hyresnivåerna för stadens bolag avseende de hyror som inte kunnat höjas till 2022 års nivå.
- ★ Fortsatt arbete med hyresjusteringar för övriga hyresvärdar.
- ★ Fortsatt arbete med stadens förhandlingsordning.

Fördelningsnycklar för prislista 2023	Fördelning 2023	Tidigare fördelning
Aktiva avtal	100 %	Volym
Vakanta avtal	-	Volym
Skapade avtal	-	Volym

En tillbakablick

- ★ Uppföljningsrapport avseende förfallna avier utvecklades för att inkludera även avvikande stadsdelsförvaltning
- ★ Informationsblad till biståndshandläggare framtaget för att underlätta deras hantering.
- ★ Kvalitetssäkring genom central hyresjustering för stadens samtliga bolag utöver Micasa. Ca 80 procent av alla hyror justerades och höjdes till och med 2021 års hyresnivå.

Urval av utvecklingsaktiviteter	Kvalitet	Effektivitet	Årtal
Digitala e-postmallar	X	X	2019
Utveckling av uppföljningsrapporter	X		2020
Hyresjusteringar för stadens övriga bolag	X	X	2021

Ekonomi och statistik



Avgiftshantering

Avtals-
administration

Fakturahantering inkl.
avisering

Inkomstregistrering
och kontroll

Systemadministration
BER

Övriga fasta uppdrag
utbildningsförvaltning

Support

Fler än 60 000 familjer använder årligen stadens omsorg i form av förskole- och fritidsverksamhet, vilket generar mer än 680 000 fakturor per år. En del av serviceförvaltningens uppdrag är att beräkna och fakturera avgifter för samtliga placeringar inom förskola och fritidshem i stadens regi samt att säkerställa att vårdnadshavare betalar rätt avgift. I uppdraget ingår även fakturering av fritidsklubsavgifter.

2023 i fokus

- ★ Vidareutveckla och fastställa arbetssätt med minusfakturor (tillgodohantering).

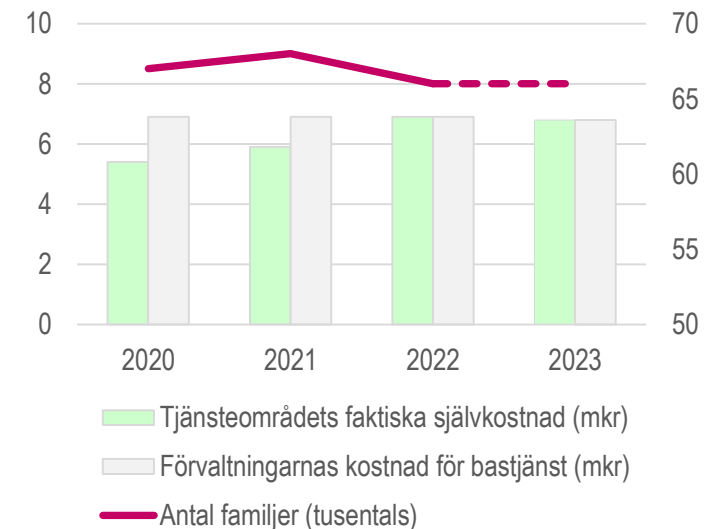
Fördelningsnycklar för prislista 2023	Fördelning 2023	Tidigare fördelning
Totalt antal familjer	34 %	34 %
Familjer med maxtaxa	66 %	66 %

En tillbakablick

- ★ Inläsning av filer (inkomstuppgifter) från Skatteverket i BER effektiviserade och kvalitetssäkrade hanteringen av inkomstjämförelse.
- ★ Utveckling av hanteringen av tillgodohantering (minusfaktura) med syfte att effektivisera.
- ★ Öppet hus för handläggare inom skolan för erfarenhetsutbyte och kunskaps-höjning.

Urval av utvecklingsaktiviteter	Kvalitet	Effektivitet	Årtal
Utvecklad hantering inkomstkontroller	X	X	2020
Öppet hus för handläggarna skolan	X	X	2022
Utveckling av tillgodohantering	X	X	2022

Ekonomi och statistik



Nya bastjänster per tjänsteområde (till 2023)

Leverantörsreskontra

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.

Kommentar:

- Proaktivt uppdrag som minskar manuell hantering framåt
- Samlad leverantörskontrakt

Registrera objektsnummer löpande.

Kommentar:

- Proaktivt uppdrag som minskar manuell hantering framåt
- Dialog med förvaltning innan så ingen felregistrering sker

Kundreskontra

Bestrida betalningsföreläggande.

Kommentar:

- Hanteras idag som tilläggstjänst för samtliga förvaltningar genom SLK juridiska

Avbryta avbetalningsplaner som inte efterlevs enligt stadens regelverk.

Kommentar:

- Skapar lika behandling av stadens medborgare

Ekonomiservice

Genomföra avstämning av interna mellanhavanden månadsvis samt genomföra rättning av poster med fel motpart.

Kommentar:

- Hanteras idag som tilläggstjänst, köps av nästan alla förvaltningar
- Gemensam hantering möjliggör effektivare arbetssätt

Genomföra rättningar av eventuella fel vid standardbokning tertialvis för internränta, personalförsäkring, bidrag till nystartsjobb, anställningsstöd och extra tjänster, uttag kompetenskonto, skatt felaktigt betald lön, el-skatt

Kommentar:

- Standardbokning sätts upp med triggrar
- El-skatt bokas manuellt

Hyresadministration

Inga tillkommande bastjänster.

Avgiftshantering

Utbildningsförvaltningen - hantering av fritidsklubbar, registrering av inkomstblanketter för enskilda, barnomsorg OB-tid samt uppföljning av IK-Barn som blivit Stockholmsbarn.

Kommentar:

- Tjänsterna nyttjas enbart av utbildningsförvaltningen, som också bär hela kostnaden för dessa tjänster.
- Hanteras idag som tilläggstjänst.

Borttagna bastjänster per tjänsteområde (till 2023)

Leverantörsreskontra

Kontroll av representation och hyror.

Kommentar:

- De flesta förvaltningar vill göra kontrollen själva då de är ansvariga
- Möjlighet till avrop av tjänst per timme

Utskick av listor för ej attesterade fakturor.

Kommentar:

- Automatiseras i Agresso

Kundreskontra

Inga borttag av bastjänster.

Ekonomiservice

Hantering av rättigheter och lokala begreppsvärden.

Kommentar:

- Hanteras idag av majoriteten av förvaltningarna lokalt
- Möjlighet till avrop av tjänst per timme

Hyresadministration

Inga borttag av bastjänster.

Avgiftshantering

Inga borttag av bastjänster.

2.

Ledtider per tjänsteområde

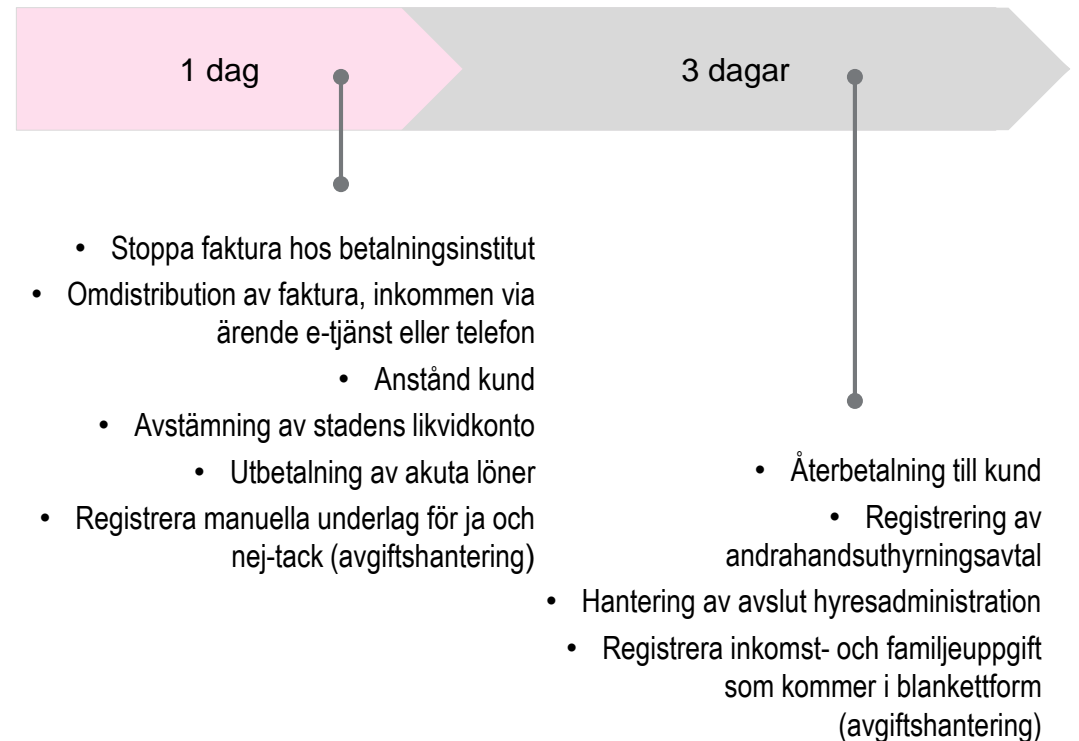


Ledtider per tjänsteområde

Principer för ledtider per tjänsteområde

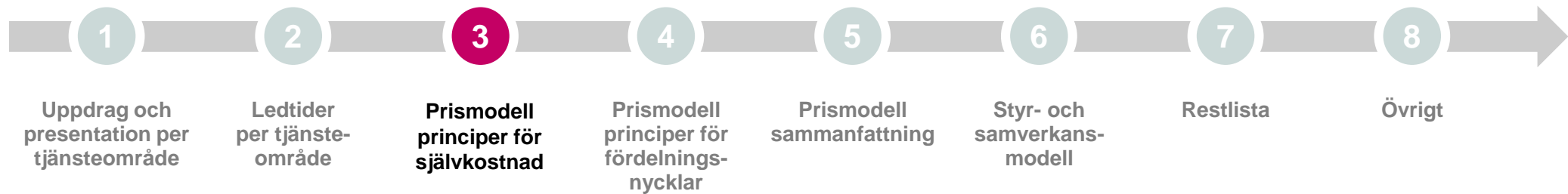
- Varje tjänst som har en kundinteraktion inom respektive tjänsteområde har en definierad ledtid.
- Ledtiden beskrivs i dagar där underlag/ärende inkommer senast kl. 12 dag 1.
- Ett urval av ledtider visas i bilden till höger. Samtliga ledtider finns publicerade på serviceförvaltningens kundwebb och i bilaga till uppdragsbeskrivningen.

Ledtider (ett urval)



3.

Prismodell - Principer för självkostnad



Självkostnad per tjänsteområde

Principer för självkostnad per tjänsteområde

- Verksamhetens intäkter ska vara lika stora som dess kostnader.
- Lagom detaljeringsnivå enligt förstudien, för mycket detaljer hämmar styrningen och uppföljningen.
- Indelningen i tjänsteområden avspeglar arbetssätten inom serviceförvaltningen. Tydliga och hållbara gränssnitt mellan tjänsteområdena över tid.
- Indelningen i tjänsteområden främjar i dialogen om förbättringar med beställare, processägare och kunderna.

"Kommunallagens bestämmelser om självkostnad bör vara styrande vid all prissättning. Enligt kommunallagen får priset för en vara eller en tjänst avse kostnaderna för enbart denna klart urskiljbara tjänst. Ett lägre pris på en tjänst får inte kompenseras med ett för högt pris på en annan tjänst."

*Stockholms stad, Budget 2022
Bilaga 8: Regler för ekonomisk förvaltning*

Tjänsteområden och ingående uppdrag inom verksamhetsområde Ekonomi

Leverantörsreskontra

- Inkomna fakturor
- Utbetalning
- Kravhantering
- Underhåll och avstämning
- Support

Kundreskontra

- Skapa faktura
- Kreditering/makulering och återbetalning
- Inbetalning av faktura
- Kravhantering
- Underhåll och avstämning
- Support

Ekonomiservice

- Bokföring dagliga in- och utbetalningar
- Underhåll centrala krav kod- och kontoplan
- Inläsning bokföringsfiler
- Kontroller och avstämningar
- Övriga tjänster
- Support

Hyresadministration

- Avtalsadministration
- Månatlig hyresavisering
- Kontroll, korrigerande andrahandsavtal
- Årlig hyresjustering andrahandshyror
- Support

Avgiftshantering

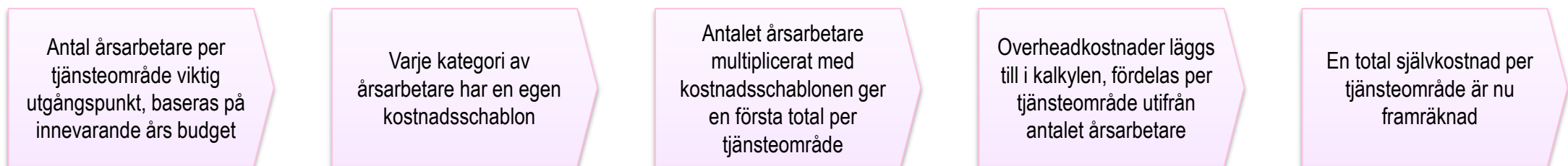
- Avtalsadministration
- Fakturahantering inkl. avisering
- Inkomstregistrering och kontroll
- Systemadministration BER
- Övriga fasta uppdrag utbildningsförvaltning
- Support

Självkostnad per tjänsteområde

Beräkning av självkostnad

- Kostnadsschablonen per årsarbetare är baserad på innevarande års budget.
- Differentierad kostnad per årsarbetare beroende på vilken kategori av medarbetare (ekonomiadministratör, ekonom, systemförvaltare etc.) som utför tjänsten.
- Särskild kostnadsschablon per årsarbetare för interna overheadkostnader (ledning, kundansvariga och verksamhetsutvecklare).
- Förvaltningsövergripande overheadkostnad per årsarbetare (intäkter/kostnader för nämnd, förvaltningschef, administrativa avdelningen, utvecklingsavdelningen samt förvaltningens gemensamma kostnader som t.ex. lokalkostnader, it, telefoni, intern service, företagshälsovård m.m.).
- Fördelning av overheadkostnader baseras på antal årsarbetare per tjänsteområde.

Arbetsgång



4.

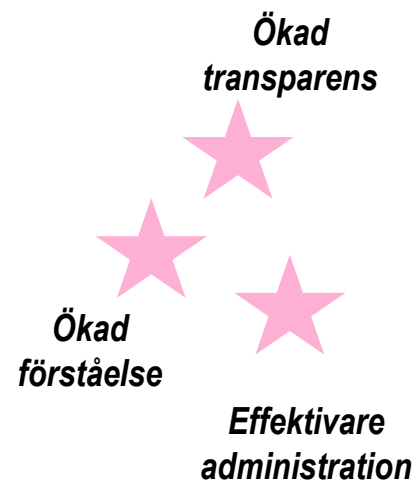
Prismodell – Principer för fördelningsnycklar



Nycklar – principer

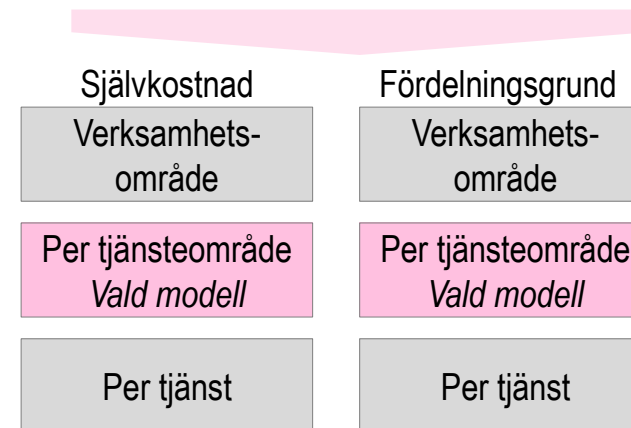
Nycklarna ska vara/ge en...

- Rättvisande bild av själva nyttjandet av tjänsterna inom respektive tjänsteområde
- Enkla att förstå
- Kommunicerbara
- Mätbara
- Tillförlitliga över tid
- God datakvalitet
- Inte för många
- Administrativt enkla



Olika nycklar per tjänsteområde

- Indelning av nycklar per tjänsteområde för en tydlig och transparent återspeglning av självkostnaden, som också den är per tjänsteområde.
- Förvaltningarnas nyttjande av tjänsterna varierar per tjänsteområde. Därav anses samma nivå vara lämplig vid kostnadsfördelningen ut till förvaltningarna.



En/flera enkla nycklar per tjänsteområde för att fånga nyttjandet av tjänsterna.

Nycklar – källor till statistik

Agresso

- Detaljerad statistik över antalet händelser, transaktioner etc.
- Trovärdig och stabil källa
- Används även inom andra objekt, ex. prislistan för Agresso
- Ofta behöver flera mätetal från Agresso kombineras för att fånga nyttjandet

Tidrapporterings-system

- Rapportering av nedlagd tid
- Datakvalitet kan vara varierande (beroende av individen)
- Ny uppdragsbeskrivning men annan tjänsteindelning, först möjlig som källa på sikt

Ärendehanteringssystem (supportärenden)

- Supportärenden som kategoriseras på olika sätt
- Datakvalitet kan vara varierande (beroende av individen)
- Svårt att uppskatta nedlagd tid per supportärende
- Kan som nyckel i prismodellen kan få en hämmande effekt för nyttjande av service
- Nytt ärendesystem hos serviceförvaltningen, behöver trimmas in

Annan statistik

- Andra källor, ex antal avtal eller antal familjer som erhålls genom verksamhetssystem eller annan statistik
- Behövs när uppgifter saknas i övriga källor

Nycklar – utvärdering av källor

Källa och princip	Rättvisande bild av nyttjandet		Enkla att förstå		Kommunicerbara		Mätbara		Tillförlitliga över tid		God datakvalitet		Administrativt enkelt	
	Kort sikt	Lång sikt	Kort sikt	Lång sikt	Kort sikt	Lång sikt	Kort sikt	Lång sikt	Kort sikt	Lång sikt	Kort sikt	Lång sikt	Kort sikt	Lång sikt
Agresso	Delvis	Delvis	Ja	Ja	Delvis	Delvis	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Tidrapporterings-system	Nej	Ja	Ja	Ja	Delvis	Delvis	Nej	Ja	Nej	Delvis	Nej	Delvis	Nej	Nej
Ärendehanteringssystem (support)	Nej	Delvis	Ja	Ja	Delvis	Delvis	Nej	Ja	Nej	Delvis	Nej	Delvis	Nej	Delvis
Annan statistik	Varierar	Varierar	Varierar	Varierar	Varierar	Varierar	Varierar	Varierar	Varierar	Varierar	Varierar	Varierar	Varierar	Varierar

Slutsats

Agresso mest lämplig som källa på kort sikt. Statistiken från Agresso har många fördelar, bland annat är den enkel att sammanställa och tillförlitlig över tid. Andra tillförlitliga källor saknas också i nuläget, vilket gör Agresso till det enda rimliga alternativet. Nackdelen med Agresso är att flera mätetal kan behöva kombineras för att fånga nyttjandet av tjänsterna, vilket kan göra modellen svårare att ta till sig. I nuläget saknas möjligheten till underlag från tidrapporterings- och ärendehanteringssystem. På sikt kan utvärderas om även dessa källor ska inkluderas i modellen. Dessa källor behöver i så fall hanteras på en relativt övergripande nivå. För mycket detaljer driver mycket tid vid själva administrationen, utan att det är säkert att målet uppnås.

Valda nycklar per tjänsteområde

Leverantörs- reskontra

1. Antal fakturor
2. Antal felaktiga fakturor
3. Antal krav (påminnelser, inkasso)

Kundreskontra

1. Antal fakturor
2. Antal återbetalningar

Ekonomi- service

1. Antal oidentifierad insättningar (på konto 9894)
2. Antal huvudboks-transaktioner

Hyres- administration

1. Antal aktiva avtal

Avgiftshantering

1. Totalt antal familjer
2. Antal familjer, ej maxtaxa

Principer för volymer

- För att fördela självkostnaden per tjänsteområde tas årliga volymer fram från berörda system.
- Huvudprincipen för volymuppgifterna är perioden juli till juni, ex. 202107-202206 för prislista 2023.
- Tidsperioden för volymuppgifterna är den samma som för Agresso kopplat till IT-prislistan.
- Hyresadministration (systemet LOIS) använder samma tidsperiod. Vad gäller Avgiftshantering (systemet BER) så kan tidsperioden behöva justeras, bland annat som följd av begränsade möjligheter till rapportuttag i BER.

Aggregerad beteendepriissettning

Projektets reflektioner

- Inriktning att framtagna nycklar ska återspegla nyttjandet av tjänsterna.
 - Ex. om man minskar mängden påminnelser/inkasso (vilket är tidsdrivande för serviceförvaltningen) så minskar man också nyttjandet av tjänsterna, vilket ger påverkan i prismodellen.
- Det finns en viss vikt av beteende i de flesta nycklar. Viktning beteende/volym varierar per nyckel.
 - Ex. antal påminnelser/inkasso; volymerna ger en bild av nyttjandet av tjänsterna och kan även påverkas genom ändrat beteende.
- Agresso (och andra system) inte alltid lämplig som källa för att styra önskvärda beteenden, ex. varierande arbetsinsats för transaktioner med manuell hantering.
- Svårt att identifiera nycklar som konsekvent uppmuntrar korrekt beteende över hela organisationen, ex. support (positivt att ta hjälp av serviceförvaltningen samtidigt som det skapar en ökad arbetsinsats och kostnader).
- Tidrapportering inte tillförlitlig som källa idag, men skulle kunna utredas framåt som beteendenyckel på aggregerad nivå.

Slutsats

- Föreslagna nycklar syftar till att återspegla nyttjandet av tjänsterna och innehåller ett visst mått av beteende.
- Kommunikation och dialog med förvaltningarna ses ett kompletterande och viktigt verktyg för att påverka beteende i önskad riktning.
- Det finns också en flexibilitet i modellen att komplettera med andra nycklar per tjänsteområde längre fram, ex. nyckel som fokuserar på ett önskvärt arbetssätt efter genomförd systemutveckling.

Källa och princip	Lämplighet som beteendenyckel	Kommentar
Agresso	Mindre lämplig	Handläggningen per transaktion varierar i tid
Tidrapporterings-system	Mer lämplig	Faktisk nedlagd tid per tjänst mer lämplig, men data saknas idag.
Ärendehanterings-system (support)	Mindre lämplig	Nedlagd tid per supportärende varierar

5.

Prismodell - sammanfattning



För- och nackdelar med föreslagen prismodell

Fördelar

- Transparent, tydlig och enkel att förstå.
- Underlättar kundernas och serviceförvaltningens budget- och prognosarbete.
- Underlättar kundernas och serviceförvaltningens hantering gällande fakturering av bastjänster.
- Underlättar kundernas och serviceförvaltningens administration (exempelvis uppföljning av statistik).
- Budgetramen är tydlig vilket skapar förutsättningar för en bättre dialog mellan stadsledningskontoret och serviceförvaltningen om att genomföra prioriteringar inom tjänsterna (exempelvis vid volymförändringar).
- Lättare att realisera och påvisa effekter av utvecklingsinsatser och effektiviseringar inom respektive tjänsteområde.

Nackdelar

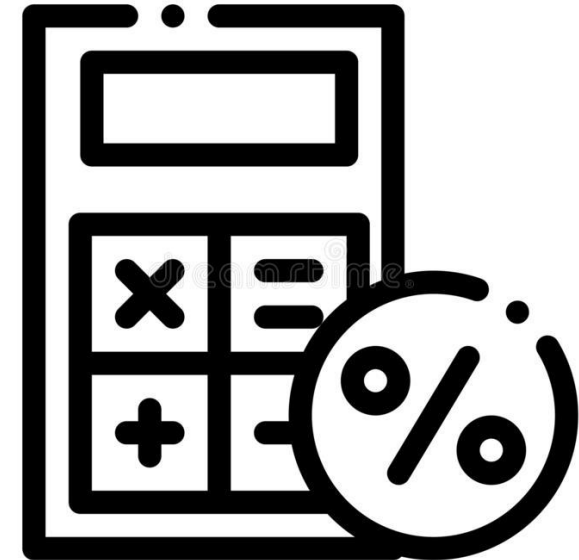
- "Trög modell" - förändringar av volymerna, och därmed kostnaden, blir inte reglerat förrän nästkommande år*.
- Svårare för kunderna att påverka sin kostnad under innevarande år.

*Under innevarande år diskuteras och hanteras förändrade volymer inom styr- och samverkansmodellen.

Om prismodellen

Jämförelse gammal vs. ny prismodell

- Vid jämförelse mellan den gamla och nya prismodell kan konstateras att kostnaden minskar med 2,6 procent, exklusive förändrade uppdrag. Vid motsvarande jämförelse inklusive förändrade uppdrag, minskar kostnaden med 1,1 procent.
- Förslag till serviceförvaltningens prislista 2023 presenteras i samband med finansborgarrådets förslag till budget.
- Kommunikationen i samband med att prislista 2023 behöver göras i flera olika forum och aktiviteten finns på restlistan till serviceförvaltningen.

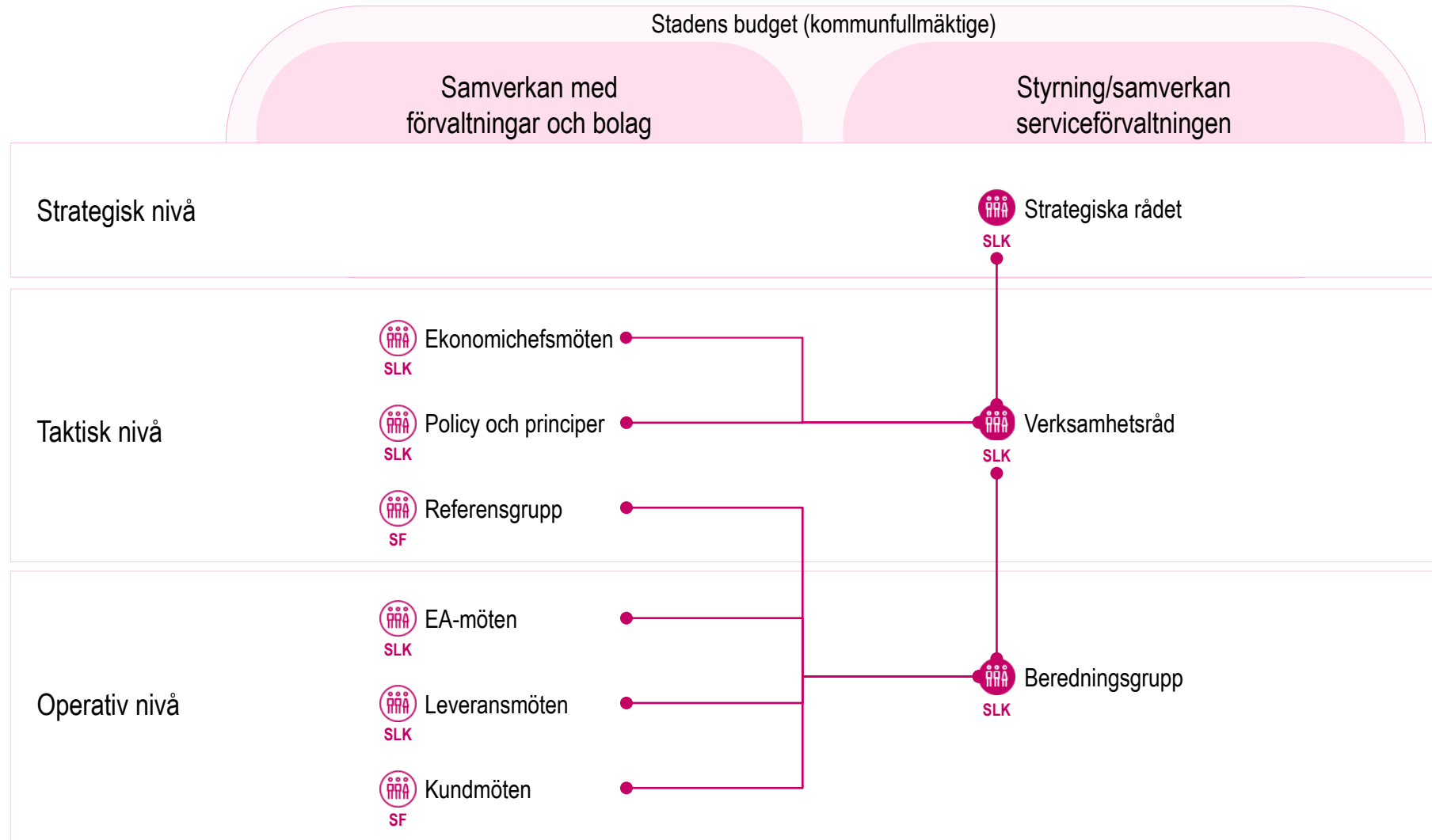


6.

Styr- och samverkansmodell



Styr- och samverkansmodell



Teckenförklaring



Möten där förvaltningar och/eller bolag deltar för samverkan och input till uppdraget



Möten där SLK, Stadshus AB och/eller serviceförvaltningen deltar för uppföljning av serviceförvaltningens uppdrag



Samman kallande serviceförvaltningen alt. stadsledningskontoret

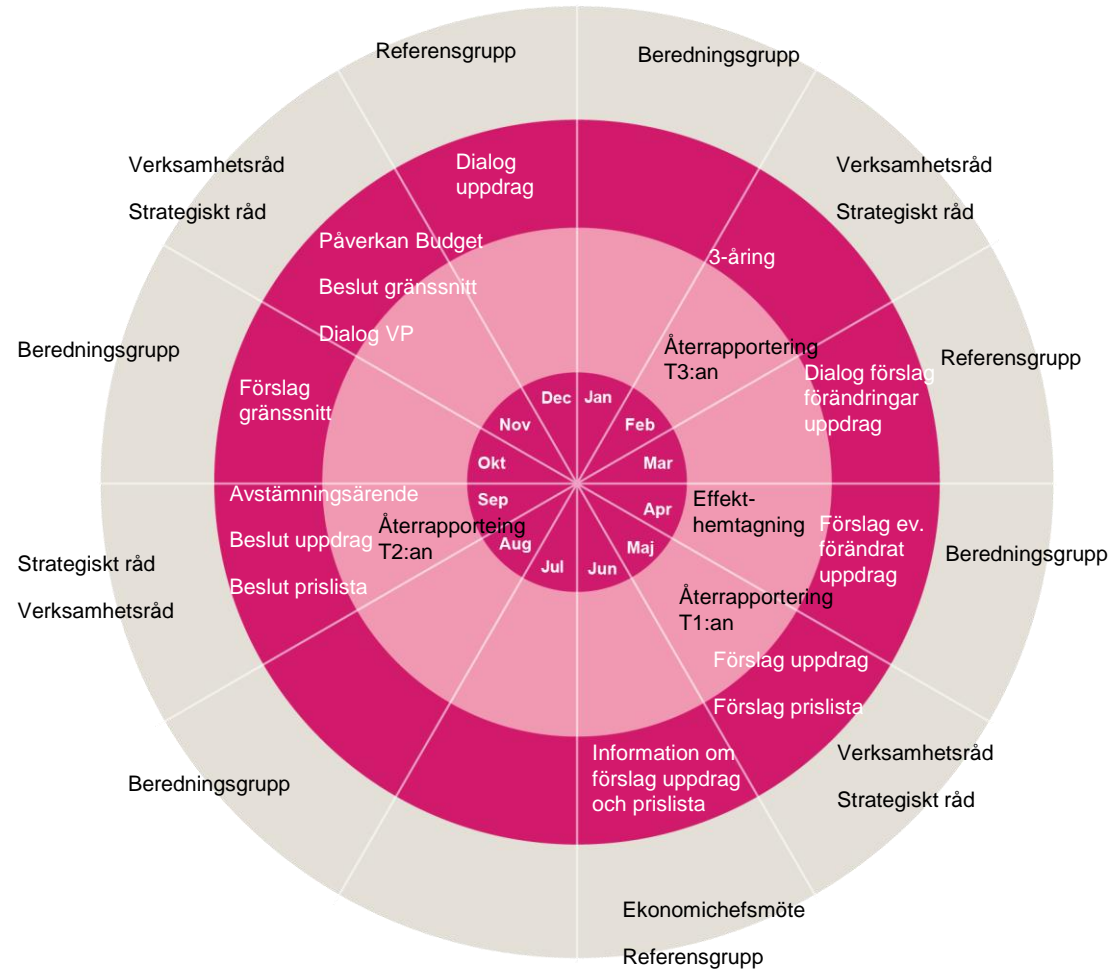
Mötesforum i styr- och samverkansmodellen

Mötesfora	Syfte	Beslutspunkter inom ramen för kommunfullmäktiges och servicenämndens fattade beslut	Kommunikation <i>beslut och vägval</i>	Deltagare <i>fetmarkerad sammankallande</i>	Agenda
Strategiska rådet	<ul style="list-style-type: none"> Säkerställa samordning, inriktning och långsiktighet med stadens övergripande ledning Hantera eskaleringar av större dignitet Principiella diskussioner där verksamhetsrådet inte har samsyn 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Intranätet - SLK Ekonomichefsmöten - SLK Kundwebb, nyhet - SF Nyhetsbrev - SF 	<ul style="list-style-type: none"> Bitr. stadsdirektör Ekonomidirektör Personaldirektör Förvaltningschef Serviceförvaltningen Bitr. avdelningschef kvalitet och säkerhet Controller Kvalitet och säkerhet 	<ul style="list-style-type: none"> Föregående protokoll Eskaleringar/status resp. verksamhetsområde Avrapportering pågående projekt Kommande möte
Verksamhetsråd	<ul style="list-style-type: none"> Hantera verksamhetsfrågor för beslut. Eventuella nya uppdrag, vägval och principer. Frågor av större dignitet. Principiella diskussioner där verksamhetsrådet inte har samsyn ska eskaleras till strategiska rådet. 	<ul style="list-style-type: none"> 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) 	<ul style="list-style-type: none"> Ekonomichefsmöten - SLK/SF EA-möten - SLK/SF Kundwebb, nyhet - SF Nyhetsbrev - SF (SF:s arbetssätt och leveranser) Nyhetsbrev - SLK (övergripande principer, systemutveckling, inriktningsbeslut) 	<ul style="list-style-type: none"> Processägare från SLK Systemägare SLK Verksamhetsansvarig Serviceförvaltningen Föredragande från beredningsgruppen 	<ul style="list-style-type: none"> Föregående protokoll Rapportering beredningsgrupp Serviceförvaltningen (aktuell status och övrigt att lyfta) Stadsledningskontoret (aktuell status och övrigt att lyfta) Kommunikation inom samverkansmodellen Eskaleringar/status till strategiska rådet Kommande möte
Beredningsgrupp	<ul style="list-style-type: none"> Följa upp och bereda frågor inför beslut i verksamhetsrådet. Säkerställa kunddialogen med hjälp av referensgrupp och kundmöten. 	<ul style="list-style-type: none"> Beslut om operativa frågor Beslut om förslag som lyfts till verksamhetsrådet (t.ex. uppdragsbeskrivning med tillhörande prislista) 		<ul style="list-style-type: none"> Representant från systemägare SLK Representant från processägare SLK Representanter från serviceförvaltningens verksamhetsområde 	<ul style="list-style-type: none"> Föregående protokoll Pågående aktiviteter Utmaningar framåt Övrigt

Mötesforum i styr- och samverkansmodellen

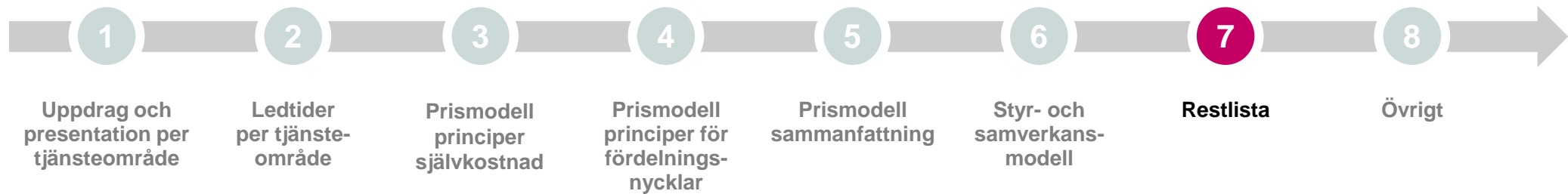
Mötesfora	Syfte	Frekvens	Deltagare <i>fetmarkerad sammankallande</i>	
Ekonomichefsmöte	<ul style="list-style-type: none"> • Informera om förändrade tjänster • Ta emot information om möjlig påverkan för förvaltningarna 	8 ggr/år	<ul style="list-style-type: none"> • Ekonomidirektör • Processägare i ekonomiprocesserna • Systemägare i ekonomiprocesserna • Stadens ekonomichefer 	
Referensgrupp	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Kundansvarig Serviceförvaltningen • Repr. Processägare och systemägare SLK • Repr. redovisningsansvariga • Repr. ekonomichefer 	
Policy och principer (Hyresadministration och Avgiftshantering)	<ul style="list-style-type: none"> • Diskutera och besluta om framtagna förslag till utveckling av tjänsteområdet och fastställa hantering av löpande frågor • Ansvara för uppdatering av befintlig dokumentation • Vid behov föreslå utformning av cirkulär 	4 ggr/år	<ul style="list-style-type: none"> • Repr SF VO ekonomi • Repr. SF Lokalplanering • Repr. SLK Stadsutveckling • Repr. SLK juridiska • Repr. Förvaltningar 	<ul style="list-style-type: none"> • Repr SF VO ekonomi • Repr SF VO KC • Repr. Utbf, ekonomi, system och verksamhet • Repr. SLK Controller (FSK) • Repr. SLK redovisning
EA-möte	<ul style="list-style-type: none"> • Informera om förändrade tjänster • Ta emot information om möjlig påverkan för förvaltningarna 	6 ggr/år	<ul style="list-style-type: none"> • Processägare redovisningsporcessen • Repr. för övriga processägare i ekonomiprocesserna • Repr. för systemägare i ekonomiprocessen • Repr. Serviceförvaltningen • Stadens redovisningsansvariga 	
Leveransmöte	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Repr. Processägare och systemägare SLK • Repr. Serviceförvaltningen • Repr. redovisningsansvariga 	
Kundmöte	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	2 ggr/år och förvaltning	<ul style="list-style-type: none"> • Kundansvarig Serviceförvaltningen • Redovisningsansvariga • Ekonomichefer 	

Årshjul



7.

Restlista från projektet till förvaltning



Restlista från projektet

Om restlistan...

- Projektet har identifierat ett antal aktiviteter som behöver hanteras vidare efter projektet har avslutats.
- Projektet levererar två restlistor:
 - Restlista till beredningsgruppen – totalt 10 aktiviteter
 - Restlista till serviceförvaltningen – totalt 22 aktiviteter
- I respektive restlista framgår vem som är ansvarig för respektive aktivitet, när aktiviteten behöver vara klar och vilket forum som vid behov tar beslut om aktiviteten.

Utseende restlista till beredningsgrupp (exempel)...



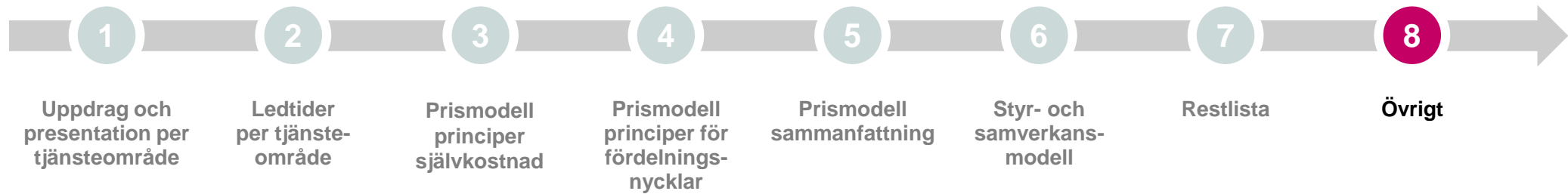
Uppdaterad 2022-05-25

Prismodell serviceförvaltningen ekonomi - Restlista överlämnat till beredningsgruppen

IDENTIFIKATION		FÖRKLARING	GENOMFÖRANDE			
#	Tjänsteområde	Förslag utveckling	Status	Ansvarig	Beslutas av	Kommentarer
1	Ekonomiservice	Interna mellanhavanden mot bolagen ändamålsenligt som bastjänst framåt?	Initieras inför uppdrag 2024	Camilla	Verksamhetsråd Ekonomi	Överlämnas och hanteras inom beredningsgrupp.
2	Ekonomiservice	Utredning kring anläggningsprocessen, behov, utbildning, tjänster	Initieras inför uppdrag 2024	Camilla	Verksamhetsråd Ekonomi	Överlämnas och hanteras inom beredningsgrupp. PM med förslag på utveckling inom anläggningshantering var bilaga till projektplanen, men beslutades under projektets gång att hanteras separat.
3	Övergripande	Hur kan ledtider följas upp centralt och av förvaltningarna?	Hanteras inom styr- och samverkansmodellen	Erik	Verksamhetsråd Ekonomi	Behöver fortsatt diskuteras i inom beredningsgruppen. Behöver kunna tas fram hos SF.
4	Övergripande	Sammanställa/uppdatera gränssnitt för 2023	Inför pristlista 2023	Erik/ Sandra	Verksamhetsråd Ekonomi	Förändringar av gränssnitt tas fram av beredningsgruppen och beslutas i verksamhetsråd Ekonomi. Endast större uppdragsförändringar beslutas vidare i strategiska rådet och nämnden.
5	Hysesadministration	Fortsatt utredning och förankring av förslag om att göra den administrativa hanteringen av andrahandsuthyrning av Försöks- och träningslägenheter (FoT) till en bastjänst	Initieras inför uppdrag 2024	Erik	Verksamhetsråd Ekonomi	Projektet föreslår inga förändringar gällande den FoT-tjänst som idag är en tilläggstjänst. Det finns dock fördelar utifrån ett likvärdighetsperspektiv med att göra FoT till en bastjänst. Däremot behöver priset för en sådan tjänst sättas i relation till faktisk nytta för förvaltningarna - vilket behöver utredas ytterligare. En särskild arbetsgrupp föreslås för detta arbete.
6	Kundreskontra	Utökad inkassohantering som bastjänst	Initieras inför uppdrag 2024	Sandra	Verksamhetsråd Ekonomi	I serviceförvaltningens restlista finns en aktivitet om hur en utökad inkassohantering kan göras inom befintligt uppdrag detta handlar om att eventuellt paketera till en ny tjänst.
7	Leverantörsreskontra	Utreda fakturamottagare som bastjänst	Initieras inför uppdrag 2024	Sandra	Verksamhetsråd Ekonomi	Projektet föreslår att tjänsten "utreda fakturamottagare" kvarstår som tilläggstjänst inför pristlista 2023. Beredningsgruppen tittar vidare om tjänsten kan göras till en bastjänst inom budgetram genom andra effektiviseringar.

8.

Övrigt



Övrigt

Projektet har även...

...tagit fram förslag på ny faktureringsrutin. Den nya faktureringsrutinen innebär att bastjänster faktureras årsvis i förskott. Ett fåtal bastjänster debiteras per timme inom tjänsteområdet ekonomiservice. Dessa, samt tilläggstjänster faktureras, likt idag, månadsvis i efterskott. Den nya faktureringsrutinen bedöms bidra till effektivare administration för såväl kunder som för serviceförvaltningen.

...beaktat projektplanens bilaga 2, "Förslag till ytterligare koncentring av ekonomitjänster för ökad effektivisering" i sitt förslag till nya bastjänster.

...genom referensgruppen inhämtat synpunkter på föreslagna förändringar av bastjänsteuppdraget. Dialog och förankring har varit en framgångsfaktor vid framtagandet av den nya prismodellen.

... genom referensgruppen fått medskicket att den föreslagna styr- och samverkansmodellen bidrar till ökad förståelse och transparens och att den tydliggör kundernas inflytande och påverkan genom dialog tillsammans med serviceförvaltningen och stadsledningskontoret.

...förvaltningarnas engagemang för framtida utveckling av serviceförvaltningens tjänster är av fortsatt stor betydelse.

