

Handläggare
Liselotte Skoglund

Till
Servicenämnden 2023-02-21

Telefon: 08-508 113 45

Verksamhetsplan 2023 för verksamhetsområde ekonomi

Verksamhetsområdet godkänner på APT i januari 2023
enhetens verksamhetsplan 2023.

Liselotte Skoglund, verksamhetschef
Serviceförvaltningen Ekonomi

Innehållsförteckning

| | |
|---|-----------|
| Inledning | 3 |
| KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla | 5 |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd | 6 |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb | 15 |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb | 15 |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden | 18 |
| Redovisning av ekonomi | 19 |
| Resursanvändning | 19 |
| Budget 2023 | 20 |

Inledning

Verksamhetsplan för Servicenämnden anger inriktningen för nämndens verksamhet under år 2023. Verksamhetsplanen utgår från kommunfullmäktiges budget för 2023. Nämnden har formulerat nämndmål till de tre inriktningsmålen:

1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden
2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning
3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla

Servicenämndens uppdrag och organisation

Servicenämnden har i alla frågor målgruppens fokus. För nämnden utgörs målgruppen av kunder, det vill säga stadens alla förvaltningar och bolag samt de stockholmare som är i behov av vägledning och information.

Inom ramen för uppdraget arbetar Servicenämnden med att effektivisera stadens administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag. Servicenämnden ska säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Finansiering och prissättning av servicenämndens tjänster utgår från självkostnad och utvecklas för att öka transparens och möjliggörande av fortsatta effektiviseringsvinster med bibehållen kvalitet.

Att utveckla stadens administrativa funktioner på ett kostnadseffektivt och kvalitativt sätt kräver att utvecklingsinsatser görs i samarbete mellan serviceförvaltningen, processägare och serviceförvaltningens kunder utifrån respektive roller. Förvaltningen prioriterar därmed att förstärka relation, dialog och samarbetsformer med dessa roller i syfte att utveckla de administrativa funktionerna.

Servicenämnden ansvarar för stadens ekonomi- och löneadministration, upphandlingsstöd och genomförande av centralupphandlingar samt för stadens inköpsstöd och e-handelsstöd. Nämnden är också ansvarig för inköpskategorierna elkraft, livsmedel och måltider samt inredning.

Inom nämndens ansvarsområde finns stadens interna konsultstöd inom rekrytering, lokalplanering och hyresförhandlingsfunktion, samt webb- och kommunikation. Nämnden har ansvaret för Kontaktcenter Stockholm som vägleder och svarar på invånarens frågor om stadens verksamheter och service. Genom att vara ett kompetenscentrum, med såväl bred som djup kompetens inom verksamhetsområdena, kan förvaltningen tillhandahålla stöd och service som möter kundernas och stadens behov.

Förvaltningen är organiserad i åtta avdelningar. Sex av dessa är verksamhetsområden och två är interna, utvecklingsavdelningen samt administrativa avdelningen. Fyra av verksamhetsområdena har uppdrag som i huvudsak är obligatoriska för stadens övriga nämnder, såsom lönehantering, fakturering, centrala upphandlingar och e-handel samt Kontaktcenter. Inom Kontaktcenter ingår även enheten webb- och kommunikationsstöd. Två verksamhetsområden erbjuder enbart frivilliga tjänster avseende rekrytering respektive lokalfrågor.

Förvaltningens ledning och medarbetare arbetar utifrån en gemensam vision; Tillsammans med stadens förvaltningar och bolag - för bästa service i en stad för alla! Förvaltningens ledning och medarbetare arbetar även utifrån den gemensamma värdegrunden KÖRA som står för kompetens, öppenhet, respekt och ansvar.

Förvaltningens verksamhetsidé är att effektivisera stadens administration. Det görs genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag. Förvaltningen arbetar nära kunder och stadens ledning och utvecklar tjänsterna utifrån kundernas och medborgarnas behov. Tjänsterna ska vara enkla att använda, prisvärda och av hög kvalitet. Förvaltningen ska ha en hög tillgänglighet och ett mycket gott bemötande.

Styr- och samverkansmodell mellan kommunstyrelsen och servicenämnden

Kommunstyrelsens strategiska råd för verksamhet inom Servicenämnden fattar beslut kring uppdrag och inriktning, som ligger till grund för nämndens arbete inom samtliga verksamhetsområden. Tillämpningsanvisningar gällande omfattning, inriktning och avgränsningar för funktionen utfärdas av stadsdirektören. Det strategiska rådet hanterar den strategiska riktningen och färdplanen för hur serviceförvaltningen ska realisera de politiska målen. På nivån under, verksamhetsråden, deltar stadsledningskontorets processägare och där lyfts verksamhetsfrågor för beslut samt eventuella nya uppdrag, vägval och principer. Ett syfte med verksamhetsråd är även systematiskt erfarenhetsutbyte, tolkning och förtydligande av budgetuppdrag, formalisering och förankring av uppdrag, finansiering av tjänster samt utvecklingsarbete. Vid oklarheter om ansvarsförhållanden eller vid gränsdragningsfrågor ska aktuellt verksamhetsråd bereda ett ärende till strategiska rådet för beslut.

Verksamhetsåret 2023

Förvaltningen kommer under året, utöver ordinarie kärnverksamheter och uppdrag, att fokusera på att utveckla verksamheternas kundfokus, kundnöjdhet och en kvalitativ och jämn service. En del i förstärkt kundfokus är utveckling av förvaltningens e-tjänster och kunskapsbaser i förvaltningens ärendehanteringssystem. Syftet är att förbättra det interna handläggarstödet samt erbjuda effektiv hjälp till självhjälp för kunderna.

Serviceförvaltningen kommer i samarbete med processägarna och i enlighet med kvalitetsprogrammets intentioner, inleda arbetet med att peka ut riktning, ambitionsnivå samt strategiska fokusområden för servicenämndens fortsatta utveckling av tjänsteutbud till stadens förvaltningar och bolag. Arbetet kommer utgå från serviceförvaltningens bedömning av identifierade utmaningar, sårbarheter och behov inom kommunkoncernens administrativa funktioner. Serviceförvaltningen kommer föreslå möjliga åtgärder till utveckling i syfte att frigöra resurser för kärnverksamheterna inom förvaltningar och bolag.

Med utgångspunkt från kommunfullmäktiges budget 2023 kommer serviceförvaltningen under året:

- att etablera en operativ stödfunktion, i syfte att primärt stödja facknämndernas arbete med digitalisering.
- ta sig an det nya uppdraget att samordna kommunkoncernens arbete med beredskapslager.

Ledarskapet ska präglas av de kompetenser som beskrivs i stadens chefsprofil. En långsiktig plan för utvecklingsinsatser för att stärka cheferna i bland annat tillitsbaserat ledarskap påbörjas under året. Vidare kommer en omfattande insats för att stärka medarbetarnas digitala mognad, för att möta ökade och förändrade krav på digital kompetens att intensifieras under året.

Förvaltningen är stadens kompetenscenter som både har en stor bredd i tjänsteutbudet men även ett djup vad det avser särskilda kompetensområden. För att ge kvalificerad service, i rätt tid och utifrån kundernas behov, har förvaltningen en ständig utmaning med att dimensionera antalet anställda utifrån kundernas efterfrågan samt fluktuerande volymer som påverkar bemanningen. Förvaltningen konstaterar också att rekryteringsmöjligheterna inom vissa kompetensområden är begränsade, en situation som väntas fortgå under 2023.

Verksamhetsområde ekonomi

Verksamhetsområdet är Stockholms stads gemensamma ekonomiadministration. Verksamheten erbjuder stadens förvaltningar och bolag kvalificerade tjänster till konkurrenskraftiga priser. Tillsammans med kunder och processägare arbetar verksamheten med att kontinuerligt förbättra och utveckla de gemensamma ekonomiadministrativa processerna utifrån kundernas behov. Målet med utvecklingsarbetet är att effektivisera för staden som helhet genom att frigöra resurser för kundernas kärnverksamhet.

Verksamheten följer omvärldens förändringar inom ekonomiområdet och en ökad digitalisering kan minska kostnader, korta ledtider och öka andelen korrekta transaktioner. Att öka den digitala hanteringen är därför centralt i en effektivare ekonomiadministration.

Som en följd av personalomsättning inom förvaltningarna, minskar kunskapsnivån avseende vissa processer i det gemensamma ekonomisystemet i staden som helhet. Detta gäller särskilt de processer där verksamheten har sina uppdrag och därmed sina nyckelkompetenser. Detta ökar kraven på verksamheten att kunna ge kunderna kvalificerad vägledning. Det förutsätter att verksamhetens medarbetare har kompetens kring kundservice, kundsupport och förståelse för kundernas verksamhet. Genom att tillhandahålla generella och specialutformade utbildningar samt genomföra arbetsmöten kan verksamheten även bidra till att lyfta stadens samlade kompetens.

Under 2023 planerar Stadsledningskontorets finansavdelning för uppstart av genomlysning av stadens gemensamma ekonomiprocesser tillsammans med Serviceförvaltningens verksamhetsområde ekonomi. Syftet är att hitta behov, utvecklingspotential och förbättringsområden i stadens ekonomiadministrativa processer för staden som helhet.

KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla

Serviceämnden ska inom ramen för målet *Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla* arbeta för att förvaltningens kunder har ett högt förtroende för att förvaltningens verksamheter utför överenskomna uppdrag och tjänster med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Prismodellen ska vara transparent och bidra till ökad kostnadsmedvetenhet och användning av

förvaltningens tjänster. Bilden av stadens gemensamma administration ska vara tydlig och förvaltningens verksamheter och processer ska vara effektiva och medföra minskade kostnader för staden som helhet.

Förvaltningen utför överenskomna uppdrag med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Prismodellen är transparent och priserna är satta utifrån självkostnad. Priser som styr mot önskade beteenden är beslutade i samråd med processägare och kommuniceras i löpande kunddialoger.

Servicenämnden utvecklar och effektiviserar administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag. På så sätt bidrar förvaltningens tjänster till att frigöra resurser i form av kompetens, tid och/eller pengar för stadens förvaltningar och bolag.

Serviceförvaltningens breda kunskap om staden, i kombination med specialistkompetens inom förvaltningens uppdrag, innebär att förvaltningen erbjuder konkurrenskraftiga konsulttjänster med specialistkompetens till förvaltningar och bolag.

Förvaltningens medarbetare har tydliga krav och förväntningar för att nå både egna och organisationens mål. Förvaltningen bedriver ett aktivt arbetsmiljöarbete och har verktyg för förändringsledning. Förvaltningen tillämpar ett strukturerat arbetssätt för kompetensutveckling och det tillitsbaserade ledarskapet främjar en kultur av förändring och nytänkande där medarbetarna är delaktiga i utvecklingsarbetet.

Servicenämndens verksamheter fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser. Förvaltningen säkerställer god efterlevnad av relevant lagstiftning och att stockholmarnas samt medarbetarnas personliga data och integritet inte riskeras.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd

Nämndmål: Servicenämnden erbjuder konsulttjänster med specialistkompetens till förvaltningar och bolag.

Beskrivning

Nyttjandet av serviceförvaltningens tjänster frigör resurser för stadens förvaltningar och bolag till förmån för kärnverksamheterna. Genom serviceförvaltningens breda kunskap om staden i kombination med specialistkompetens erbjuds konkurrenskraftiga konsulttjänster.

Verksamhetsområde lokalplanering är stadens spetskompetens i lokalfrågor och stödjer förvaltningarna i sitt arbete med lokaler.

Verksamhetsområde rekrytering erbjuder professionellt rekryteringsstöd till hela eller delar av rekryteringsprocessen för rekrytering av stadens alla medarbetar- och chefsroller. Stödet erbjuds i olika definierade paket eller skraddarsytt mot timarvode. Utbildning i kompetensbaserad rekrytering erbjuds också.

Verksamhetsområde ekonomis medarbetare har expertis inom stadens ekonomiadministration, stadens riktlinjer, policys och hanteringsanvisningar inom ekonomiområdet. Utöver befintliga

tilläggstjänster erbjuder förvaltningen även kundanpassade lösningar utifrån kundernas specifika behov inom ekonomiområdet.

Enheten webb- och kommunikationsstöd har ett brett utbud av konsulttjänster inom webb och kommunikation, exempelvis textproduktion, bildhantering, grafisk formgivning, webbutveckling med mera.

I kontaktcenters uppdrag ingår att i samarbete med förvaltningarna bidra till gemensam utveckling av tjänsterna. Kontaktcenter erbjuder vid behov konsulttjänster till respektive uppdragsgivare i syfte att stötta förvaltningarnas verksamhetsutveckling.

Inom upphandling och inköp finns flera tilläggstjänster. Bland annat kan stöd i att genomföra en upphandling, stöd i avtalsförvaltning samt anslutning av leverantörer till stadens inköpssystem, köpas.

Förväntat resultat

Serviceförvaltningens breda kunskap om staden, i kombination med specialistkompetens inom förvaltningens uppdrag, innebär att förvaltningen erbjuder konkurrenskraftiga konsulttjänster.

| Indikator | Årsmål | KF:s årsmål år 2023 | Periodicitet |
|--|--------|---------------------|--------------|
| Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde ekonomi | 8 | | Tertial |

Enhetsmål: Verksamhetsområde ekonomi erbjuder attraktiva tilläggstjänster som frigör resurser och underlättar för verksamhetens kunder.

Förväntat resultat

I dialog med kunderna utvecklar verksamhetsområde ekonomi tilläggstjänster utifrån kundernas behov - med mål att effektivisera för staden som helhet. Verksamhetens kunder är nöjda med verksamhetens tilläggstjänster. De upplever vår hantering som effektiv samt att våra medarbetare har god förmåga att ge support och vägledning inom det ekonomiadministrativa området.

Kommentar

Verksamhetsområde ekonomi har nyckelkompetens inom stadens ekonomiadministrativa processer och erbjuder tjänster med hög tillgänglighet och god kvalitet. Verksamhetens medarbetare kan staden och är väl insatta i vad som gäller utifrån olika riktlinjer, policys och hanteringsanvisningar. Utöver befintliga tilläggstjänster kan verksamheten även erbjuda tjänster som formas utifrån kundens särskilda behov inom det ekonomiadministrativa området.

Inom leverantörsreskontra och kundreskontra erbjuder verksamheten tjänster som effektiviserar och frigör tid för kundens ekonomiadministrativa personal. Inom leverantörsreskontra finns exempelvis tjänsterna ”utredning av kreditfakturer”, och ”utredning av okänd fakturamottagare hos kunden”. Inom kundreskontra erbjuder vi tjänsten

”detaljkontroll av försäljningsorder” där en kvalitetsgranskning utförs av samtliga ordrar för att säkerställa att alla uppgifter finns med och att ordern följer de lagkrav som finns för en kundfaktura.

Serviceförvaltningens erfarna systemförvaltare är en värdefull resurs vid exempelvis acceptanstest vid nya eller förändrade integrationer av försystem till stadens ekonomisystem. Genom att hitta och rätta eventuella felkällor innan driftsättning kan kunden säkerställa att integrationen fungerar som tänkt. Därmed minimeras tidsödande och onödig felhantering.

Inom redovisningsområdet erbjuder verksamheten avstämningar, utredningar och hjälp vid bokslutsarbete samt säkerställer att stadsledningskontorets tekniska anvisningar och riktlinjer följs. I tjänsten redovisning till rapportering inklusive bokslut ingår löpande kontroll. Avstämning av balansräkningen sker under året och därmed görs rättningar i god tid innan boksluten. Tjänsterna sparar tid för kunderna och behovsanpassas - från att avse vissa delar, till att inkludera allt, från ax till limpa. Investerings och anläggningsredovisning är ett komplext område som kräver god kunskap för att säkerställa korrekt hantering i stadens gemensamma ekonomisystem. Verksamheten har stadens spetskompetens och erbjuder kostnadseffektiva tjänster inom området. Tjänsten utformas tillsammans med kunden.

För att ett EU-projekt ska få de medel som beviljats är det viktigt att rapportering och redovisning sker på ett korrekt sätt. På serviceförvaltningen ekonomi finns såväl erfarenhet av som kompetens inom redovisningsregler och rapportering i olika EU-program. Verksamheten hjälper till med hela eller delar av de ekonomiska uppgifter som ingår i ett EU-projekt utifrån kundens behov och projektets utformning.

Inom hyresadministrationen erbjuder verksamheten bland annat registrering av in- och uthyrning av försöks- och träningslägenheter i stadens hyresadministrativa system LOIS. Verksamheten håller sig ständigt uppdaterad på och följer de gemensamma regler och direktiv som gäller för hela staden. Vid registrering kopplas all dokumentation till respektive avtal i det hyresadministrativa systemet så att den finns lättillgänglig för kunden.

Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

Förväntat resultat

Förvaltningen utför överenskomna uppdrag med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Prismodellen är transparent och priserna är satta utifrån självkostnad. Priser som styr mot önskade beteenden är beslutade i samråd med processägare och kommuniceras i löpande kunddialoger.

Enhetsmål: Verksamhetsområde ekonomi har en ekonomi i balans.

Förväntat resultat

Verksamhetsområde ekonomi har en ekonomi med balans mellan intäkter och kostnader för både bastjänster och tilläggstjänster. Medarbetarna värderar sin tid och är nog i sin tidrapportering och verksamheten kan korrekt bedöma resursåtgång för såväl bastjänster som tilläggstjänster. Verksamheten utgår så långt det är möjligt från självkostnadsprincipen.

Uppföljning

- Månadsprognoser.
- Månadsvis uppföljning av volymstatistik.
- Månadsvis uppföljning av avtalade och levererade tilläggstjänster.

Kommentar

Det är första året den nya prismodellen används med fasta priser för bastjänsterna inom ekonomi. Det finns ett behov av att följa bastjänsternas resursbehov noga för att säkerställa att självkostnadsprincipen följs, i och med att volymerna fluktuerar och ytterligare automatisering kommer ske under året. Det innebär även att en ny modell för enkel uppföljning av kostnader och intäkter avseende tilläggstjänster behövs. Detta för att säkerställa god ekonomisk kontroll och för att underlätta uppföljning för både medarbetare och chefer. Enhetscheferna ansvarar för att intäkter och kostnader balanserar för de processer de hanterar inom sina enheter.

Volymutveckling påverkar intäkter och i vissa fall även kostnader. I de fall processansvarig är en annan person än enhetschefen arbetar dessa därför i nära samarbete för att kunna göra korrekta utfallsprognoser och bedömning av framtida resursbehov utifrån bland annat volymutvecklingen under året.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|--|------------|------------|
| Verksamhetsområde ekonomi ska genomföra översyn och komplettering av befintlig tidrapportering. Tidrapporteringen behöver, utöver att följa upp tilläggstjänster, även fylla behovet att se resursbehov per bastjänst och tjänsteområde. | 2023-01-01 | 2023-03-31 |
| Verksamhetsområde ekonomi ska införa enklast möjliga fulltidsrapportering för samtliga medarbetare inom verksamheten. | 2023-01-01 | 2023-03-31 |
| Verksamhetsområde ekonomi ska ta fram en tydlig visuell modell som förenklar regelbunden uppföljning av intäkter från verksamhetens tilläggstjänster för såväl medarbetare som ledning. | 2023-01-01 | 2023-05-31 |
| Verksamhetsområde ekonomi ska utveckla och införa nytt arbetssätt för verksamhetens fakturering av tidrapporterade tjänster för att säkerställa korrekt fakturering. | 2023-01-01 | 2023-03-31 |

Nämndmål: Servicenämnden utvecklar och effektiviserar administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag.

Förväntat resultat

Serviceförvaltningens tjänster bidrar till att frigöra resurser i form av kompetens, tid och/eller kostnader för stadens förvaltningar och bolag. Serviceförvaltningens kunder är nöjda och förtroendet för förvaltningen är högt.

Kommentar

Servicenämnden har i alla frågor målgruppens fokus. För nämnden utgörs målgruppen av kunder, som är stadens alla förvaltningar och bolag samt de stockholmare som är i behov av

stöd och service från framförallt Kontaktcenters tjänster (men som även har kontakt med tjänsteområden inom verksamhetsområde ekonomi).

Serviceutskottet arbetar, inom ramen för uppdraget, med att effektivisera stadens administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag. Serviceutskottet ska säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Serviceförvaltningen fortsätter under 2023 arbetet med att ta fram relevanta nyckeltal för att utveckla styrning och uppföljning av effektivitet och produktivitet i serviceförvaltningens uppdrag.

Objekt gemensamt ärendehanteringssystem

Under året kommer utredning att ske hur ärendehanteringssystemet kan utvecklas för att stödja förvaltningen vid uppföljning av avvikelser i avtal.

För att ytterligare öka servicenivån och förenkla för förvaltningar och bolag som är i behov av förvaltningens tjänster ska e-tjänsternas användarvänlighet och funktionalitet ses över och utvecklas. Även förvaltningens kunskapsbaser ska under året utvecklas ytterligare, både för effektivare internt handläggarstöd och för att erbjuda effektiv hjälp till självhjälp till kunderna. Det ska vara enkelt att hitta informationen kunden söker, det ska vara lätt att göra rätt.

Förvaltningen kommer under året att vidareutveckla uppföljning via tillgänglig statistik och rapportuttag från det gemensamma ärendehanteringssystemet i syfte att förbättra det förvaltningsgemensamma underlaget för styrning och uppföljning.

Kontaktcenterplattform

Förvaltningen tar från den 1 januari emot införandeprojektet av stadens gemensamma kontaktcenterplattform (KCP) i förvaltning.

| Indikator | Årsmål | KF:s årsmål år 2023 | Periodicitet |
|--|--------|---------------------|--------------|
| Andel ärenden i ärendehanteringssystemet som inkommer via e-tjänster | | | Tertial |
| Verksamhetsområde ekonomi har nöjda kunder | 73 | | Tertial |

Enhetsmål: Förvaltningens verksamhetsområden arbetar i samråd med objekt ärendehantering med utveckling av systemstödet funktionalitet och e-tjänster för en mer effektiv ärendehandläggning där både kunder och handläggare upplever att det är lätt att göra rätt.

Förväntat resultat

Inom objekt ärendehantering arbetar varje verksamhetsområde aktivt, och i dialog med objektorganisationen, med utveckling av systemstödet funktionalitet för mer effektiv ärendehandläggning.

Objektorganisationens styrning genom superanvändarforum, objektledning och objektstyrgrupp fungerar väl och inkluderande.

Förvaltningens kunskapsbaser är utvecklade i syfte att skapa ett mer effektivt internt handläggarsstöd och för att erbjuda effektiv hjälp till självhjälp till kunderna. Kundens upplevelse är att det är enkelt att hitta information och lätt att göra rätt.

Arbetsätt

Förvaltningen strävar efter att systemstödet funktionalitet och användarnas tillämpning är en del i verksamhetens verksamhetsutveckling liksom att verksamhetens planerade utveckling och behov styr objektets mål, uppdrag och utvecklingsaktiviteter.

Ansvar för att vidareutveckla och nytveckla arbetsätt och processer inom ärendehantering åligger respektive verksamhet. Likväl som att handläggningen i systemstödet ligger inom respektive verksamhets ansvar.

Objektet ansvarar för att erbjuda ett ändamålsenligt stöd till hela förvaltningen. Detta innebär att objektet ansvarar för gemensamma regler och riktlinjer för tillämpning av systemet.

För att säkerställa att objektets utvecklingsaktiviteter genomförs i linje med stadens och förvaltningens mål behöver objektet arbeta aktivt med att utveckla arbetsätt och organisation. Därför ska en väl fungerande styrning genom tydliga mål, definierade roller och effektiva forum finnas.

Inom objektet delas arbetsätt i syfte att lära och inspireras av varandra.

Vid behov av vidareutveckling och nytveckling fattas beslut enligt objektets fastslagna arbetsätt som beskrivs i dokumenten Objektspecifikation eller Rutiner för ändringshantering.

Resursanvändning

Objektorganisationens uppbyggnad kräver deltagande från verksamheterna i olika delar. Därför är det av vikt att samtliga medarbetare som är involverade i ärendehandläggning känner till styrmodellen och möjligheterna att påverka utvecklingen av förvaltningens ärendehanteringsprocesser.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|--|------------|------------|
| Varje verksamhetsområde ska utveckla sina arbetsätt i systemstöd för ärendehantering i syfte att effektivisera och öka kvaliteten i ärendehandläggningen | 2023-01-01 | 2023-12-31 |
| Verksamhetsområde ekonomi ska förbättra och förenkla verksamhetens e-tjänster för samtliga tjänsteområden med mål att förenkla för kunderna. | 2023-01-01 | 2023-12-31 |
| Verksamhetsområde ekonomi ska se över och utveckla rapporterna i ärendehanteringssystemet för verksamheten, för att bättre kunna stötta verksamheten i arbetsfördelning och utveckling av ärendehantering. | 2023-03-01 | 2023-12-31 |

Enhetsmål: Verksamhetsområde ekonomi effektiviserar stadens ekonomiadministration och har nöjda kunder.

Förväntat resultat

Verksamhetsområde ekonomi utvecklar och effektiviserar ekonomiadministrativa tjänster för staden som helhet i enlighet med sitt uppdrag. Utveckling sker i samverkan och dialog med kunder och andra intressenter (exempelvis processägare på Stadsledningskontoret).

Våra kunder är nöjda med våra tjänster, vår hantering, vårt bemötande och vår lösningsförmåga. Kunderna ser oss som lösningsfokuserade, sakkunniga och engagerade i vårt bemötande. Vi har en effektiv hantering och håller våra ledtider. Vårt arbete bidrar till att skapa värde för stadens invånare och medarbetare, genom att vi ser till helheten och stadens bästa, inte bara till den egna processen och genom att vi förstår vår roll i helheten.

Utvecklingen av supporten och satsningen på ökad digital kompetens innebär jämnare kvalitet på ärendesvar, effektivare ärendehantering och ökat lösningsfokus. Fler ärenden löses direkt vid kundens första kontakt med verksamheten.

Uppföljning

- Uppföljning och analys av nyckeltal och statistik.
- Uppföljning och analys av tidrapportering och rapporter för daglig styrning.
- Enkät till kunder som deltar i verksamhetens utbildningar för underlag till fortsatt utveckling och förbättring av dessa.
- Årlig kundenkät.
- I kundmöten.
- I dialog inom verksamhetens styr- och samverkansmodell.

Kommentar

Verksamhetsområde ekonomis arbete med automatisering och digitalisering fortsätter under året, med syfte att hitta ytterligare effektiviseringspotential. Bland annat kommer verksamheten undersöka om digital hantering av underlag från försäkringskassan är möjligt. Inför det planerade införandet av automatiska leverantörsupplägg för hela staden, kommer verksamheten även arbeta med att etablera och förfina de nya arbetssätt detta kommer innebära. Målet är att kunna se effektiviseringens genomslag fullt ut under året för resurseffektivisering kommande år.

Arbete med förbättringar och effektiviseringar sker löpande i verksamheten, med mål att ta bort dubbelarbete och arbetsmoment som inte tillför värde. Verksamhetens arbetssätt utvecklas genom att vi reflekterar över hur vi arbetar och varför vi utför vårt arbete på ett visst sätt. Verksamheten utgår från kundens perspektiv i utvecklingen av tjänster, arbetssätt och processer, för att säkerställa att de upplevs som smidiga och bidrar till effektivisering. Vi för dialog med verksamhetens referensgrupp inför förändringar. Vid införande av nya tjänster genomförs en pilot för att säkerställa både att utformningen är kundvänlig och att tjänsten är lönsam.

Verksamhetsområde ekonomi samverkar med processägare och systemägare hos stadsledningskontoret. Verksamheten bidrar aktivt med sin kunskap om stadens ekonomiadministration genom att exempelvis lyfta förslag till effektivisering som antingen kräver teknisk utveckling i stadens gemensamma system, eller förändrade arbetssätt i staden. Vi håller oss uppdaterade om pågående utvecklingsprojekt som påverkar vårt arbete och tar ansvar för en aktiv dialog kring systemutveckling med stadens systemägare. Under 2023 planerar Stadsledningskontorets finansavdelning uppstart av en genomlysning av stadens gemensamma ekonomiprocesser tillsammans med Serviceförvaltningens verksamhetsområde ekonomi. Syftet är att hitta behov, utvecklingspotential och förbättringsområden i stadens ekonomiadministrativa processer för staden som helhet.

Stadsledningskontoret arbetar med att se över stadens leverantörskontroller. Sannolikt kan detta komma att få påverkan på verksamhetens arbetssätt och resursbehov redan under 2023.

Under 2023 kommer genomförandet av sammanläggning av fyra stadsdelar till två, samt bildandet av en ny förskoleförvaltning att få inverkan även på verksamhetsområde ekonomis arbete. Verksamheten kommer under året föra dialog med stadsledningskontoret och berörda förvaltningar för att kunna stötta på bästa sätt. Under våren läggs planering inom verksamhetsområde ekonomi för att säkerställa att resurser kommer finnas tillgängliga under året för att stötta berörda förvaltningar i arbete med detta.

Under 2022 deltog verksamheten i Stadsledningskontorets projekt att ta fram utbildningskoncept för Agresso. Från och med januari 2023 får verksamheten ett nytt uppdrag i form av förvaltningsuppdraget av de sex utbildningar som idag finns på utbildningsplattformen. Verksamheten ska även bidra till att lyfta stadens samlade kompetens inom det ekonomiadministrativa området, genom att under året vidareutveckla sitt arbete med kundutbildningar, arbetsmöten och information som underlättar för kunderna.

Under året kommer verksamheten satsa på att ytterligare öka kundnöjdheten med olika initiativ. Fokus ska läggas på att uppnå en jämnare kvalitet i all support som ingår i verksamhetens uppdrag. Bland annat planeras en satsning på kompetensöverföring mellan medarbetare i olika processer under året, med syfte att uppnå jämnare servicekvalitet, minska sårbarhet och lyfta kompetensnivån totalt. Verksamheten planerar även vidareutveckling av kundsupporten inom framförallt kund- och leverantörsreskontra.

I utvecklingen av verksamhetens support spelar även förvaltningens ärendehanteringssystem en nyckelroll. I vår ärendehantering har vi kundens fokus och strävar efter att kontinuerligt utveckla och effektivisera ärendehanteringssystemet. Detta för att göra det så enkelt och smidigt som möjligt för kunden att ha kontakt med oss. När kunden kan lägga mindre tid på administration kan de istället ägna mer tid åt sitt kärnuppdrag.

I samband med övergången till nytt intranät för staden ska information om verksamhetsområdet flyttas från den så kallade kundwebben till det nya Intranätets struktur. Här behöver verksamheten säkerställa att den information som flyttas är kvalitetssäkrad. Vidare behöver verksamheten besluta hur den information som inte flyttas i första steget ska hanteras. Dessutom behöver verksamhetens blanketter ses över och utvecklas och där så är möjligt göras om till e-tjänster för ökad användarvänlighet och förbättrad tillgänglighet.

Under året ska den nya styr- och samverkansmodellen med tillhörande årshjul implementeras.

Verksamhetsrådets ledning, kundansvariga och processansvariga behöver säkerställa att arbetssätt, interna mötesstrukturer och intern planering stöttar den nya modellen.




| Indikator | Årsmål | KF:s årsmål år 2023 | Periodicitet |
|--|-----------|---------------------|--------------|
| Antal administrerade andrahandshyresavtal | 86 000 | | Tertial |
| Antal andrahandshyresavtal som läggs upp | 2 100 | | Tertial |
| Antal familjer vars avgift justerats avseende förskola och fritids | 10 000 | | Tertial |
| Antal kundfakturer | 1 730 000 | | Tertial |
| Antal leverantörsfakturer | 1 170 000 | | Tertial |
| Antal oidentifierade poster i KassaBank | 15 000 | | Tertial |
| Intäkter i kr från tilläggstjänster för verksamhetsområde ekonomi. | 7 600 000 | | Tertial |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|---|------------|------------|
| Avgiftshanteringen ska se över möjligheten att arkivera samtliga inkomna blanketter digitalt. | 2023-01-01 | 2023-12-31 |
| Hysesadministrationen ska löpande förse förvaltningarna med data från LOIS gällande privata fastighetsägare. | 2023-01-01 | 2023-12-31 |
| KassaBank ska se över möjligheten att få digitala underlag från försäkringskassan. | 2023-01-01 | 2023-12-31 |
| Kundreskontra kommer varje månad ta fram konkreta aktiviteter med syften som leder till effektivare hantering, tydlig och lösningsfokuserad kommunikation med våra kunder samt riktade insatser mot slutkunden. | 2023-01-01 | 2023-12-31 |
| Kundreskontra ska utveckla arbetssätten av inkassoärenden för att ge mer stöd och vägledning till förvaltningarna för att öka möjligheten att staden håller sig till god inkassosed. | 2023-01-01 | 2023-12-31 |
| Leverantörsreskontra ska göra en översyn av frågor som inkommer från förvaltningarna där vi inte är mottagare av frågan. | 2023-01-01 | 2023-12-31 |
| Leverantörsreskontra ska se över ogiltiga objektsid i objektsregistret. | 2023-01-01 | 2023-12-31 |
| Leverantörsreskontra ska utveckla och förfina nya arbetssätt under året, i samband med att breddinförande av automatiserade leverantörsupplägg, med syfte att kunna räkna hem effektiviseringen. | 2023-01-01 | 2023-08-31 |
| Redovisning ska göra en översyn av arbetet med avstämningen av interna mellanhavanden. | 2023-01-01 | 2023-12-31 |
| Redovisning ska se utveckla användarvänliga lathundar för att säkerställa att avvikande hantering blir korrekt. | 2023-01-01 | 2023-12-31 |
| Redovisning ska se över tidrapporteringen så den blir justerad enligt 2023-års prismodell. | 2023-01-01 | 2023-04-30 |
| Systemförvaltning ska genomföra kunskapsöverföring inom processen. | 2023-01-01 | 2023-12-31 |
| Systemförvaltning ska gå igenom arbetssätt för uppdatering av centrala krav. | 2023-01-01 | 2023-12-31 |
| Systemförvaltning ska utveckla svarsmallar och kunskapsposter i Artvise. | 2023-01-01 | 2023-12-31 |
| ToP/Anläggning ska arbeta för att bistå förvaltningarna i att strukturera upp investeringsprojekt på ett mer standardiserat sätt (tydligt start- och slutdatum). | 2023-01-01 | 2023-12-31 |
| ToP/Anläggning ska genomföra kunskapsöverföring i processen | 2023-01-01 | 2023-12-31 |
| ToP/Anläggning ska utveckla svarsmallar och kunskapsposter i Artvise. | 2023-01-01 | 2023-12-31 |




| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|---|------------|------------|
| Verksamhetsområde ekonomi ska utreda och eventuellt införa en ny supportfunktion för fakturaservice (kund- och leverantörsfakturor) | 2023-01-01 | 2024-03-31 |
| Verksamhetsområde ekonomis samtliga tjänsteområden ska i samband med lansering av nytt Intranät kvalitetssäkra all information och i samråd med stadsledningskontoret och verksamhetens kunder besluta om hur övrig information på kundwebben ska hanteras. | 2023-01-01 | 2023-08-31 |
| Verksamhetsområde ekonomis samtliga tjänsteområden ska, i samband med lansering av nytt intranät, där så är möjligt förenkla verksamhetens blanketter samt identifiera om de kan göras om till e-tjänsteformulär. | 2023-01-01 | 2023-05-31 |

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb

Verksamhetsområde ekonomi strävar varje år efter att ta emot praktikanter från yrkeshögskolor och högskolor med syfte att erbjuda arbetslivserfarenhet och därmed bidra till att korta vägen till arbete. Under 2023 är målsättningen att ta emot 4 praktikanter inom verksamhetsområdet.

| Indikator | Årsmål | KF:s årsmål år 2023 | Periodicitet |
|--|--------|----------------------------|--------------|
|  Antal tillhandahållna platser för feriejobb | 4 st | Tas fram av nämnd/styrelse | Tertial |
|  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb | 1 st | Tas fram av nämnd/styrelse | Tertial |
|  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning | 8 st | Tas fram av nämnd | Tertial |

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb

| Indikator | Årsmål | KF:s årsmål år 2023 | Periodicitet |
|---|--------|----------------------------|--------------|
|  Aktivt Medskapandeindex | 84 | 83 | År |
|  Sjukfrånvaro | 6,5 % | Tas fram av nämnd/styrelse | Tertial |
|  Sjukfrånvaro dag 1-14 | 2,2 % | Tas fram av nämnd/styrelse | Tertial |

Nämndmål: Servicenämnden är en attraktiv arbetsgivare med ändamålsenlig organisation där chefer och medarbetare har förutsättningar att aktivt bidra till förvaltningens utveckling och mål.

Förväntat resultat

Förvaltningens medarbetare har tydliga krav och förväntningar för att nå både egna och organisationens mål. Förvaltningen bedriver ett aktivt arbetsmiljöarbete och har verktyg för förändringsledning. Förvaltningen tillämpar ett strukturerat arbetssätt för kompetensutveckling och det tillitsbaserade ledarskapet främjar en kultur av förändring och nytänkande där medarbetarna är delaktiga i utvecklingsarbetet.

Kommentar

Nämndens roll som arbetsgivare innefattar ansvaret för att medarbetarna ska erbjudas goda arbetsvillkor och en bra arbetsmiljö. Arbetsklimatet ska kännetecknas av öppenhet, respekt och en vilja att förstå andras perspektiv och möjlighet att bidra till innovationer och utveckling.

Ledarskapet ska präglas av de kompetenser som beskrivs i stadens chefsprofil. En långsiktig plan för utvecklingsinsatser för att stärka cheferna i bland annat tillitsbaserat ledarskap påbörjas under året.

En omfattande insats för att stärka medarbetarnas digitala mognad för att möta ökade och förändrade krav på digital kompetens och vara fortsatt anställningsbara har påbörjats via Digitala lyftet, och intensifieras under året. En analys av kunskapsnivåer lägger grunden för vidare planering och genomförande av utbildningsinsatser för medarbetare i olika nivåer. Insatsen genomförs med stöd av omställningsfonden.

En väl utformad introduktion för nya medarbetare skapar goda förutsättningar för att snabbt kunna sätta sig in i sitt arbete och att få en helhetssyn över förvaltningens breda uppdrag. Förvaltningen planerar att utveckla den förvaltningsgemensamma introduktionen för nya medarbetare och anpassa den till det nya hybrida arbetssättet.

Förvaltningen kommer att fortsätta att utveckla det långsiktiga arbetet för ett gott bemötande i effektiva kundmöten. Genom utbildningsinsatser och att tillsätta vardagscoacher ska kvaliteten och kompetensen bibehållas och samtidigt skapa en trygghet för medarbetarna i de dagliga kundkontakterna.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|---|------------|------------|
| Förvaltningen ska genomföra analys och utvecklingsinsatser i syfte att stärka den digitala kompetensen. | 2023-01-01 | 2023-12-31 |

Enhetsmål: Verksamhetsområde ekonomi har en ändamålsenlig organisation där chefer och medarbetare aktivt bidrar till verksamhetens utveckling och mål.

Förväntat resultat

Att bidra till värdeskapande utveckling är en naturlig del i det dagliga arbetet för alla medarbetare. Vi vill varandra väl och vår dialog är öppen och konstruktiv. Vi välkomnar nya idéer och förslag på hur vi arbetar och uppmuntrar varandra i att hitta nya lösningar. Vi är nyfikna och vågar testa, utvärdera och justera arbetssätt efter behov. Vi har medarbetare som kan, vill och vågar ta ansvar för att skapa värde för våra kunder – såväl medarbetare som invånare i Stockholms stad.

Vi har en flexibel resursanvändning som innebär att vi kan anpassa verksamheten för att hantera arbetstoppar.

Verksamhetens medarbetare känner sig trygga i den digitala miljö de arbetar i och får kontinuerlig kompetensutveckling utifrån sina behov.

Uppföljning

Uppföljning och analys av verksamhetsplanens aktiviteter och indikatorer på:

- arbetsplatsträffar (APT),
- verksamhetens samarbetsyta i T1, T2 och VB,
- på processmöten.

Analys och dialog kring medarbetarenkäten på:

- ledningsgruppsmöten,
- arbetsplatsträffar (APT).

Kommentar

Chefer och medarbetare tillämpar ett aktivt medarbetarskap och bidrar till en kultur där vi välkomnar nya idéer och förslag på hur vi arbetar. Vi uppmuntrar varandra i att hitta nya lösningar. I utvecklingen av arbetssätt och processer utgår vi från kundens perspektiv för att göra kundens hantering så smidig som möjligt. Samarbete och god dialog bidrar till att ärenden som involverar flera funktioner hanteras effektivt för kunden. Vi delar med oss av kunskap och information om vad som händer inom staden, samt om trender och utveckling i branschen, som kan påverka våra arbetssätt.

Bemanningen anpassas efter aktuella volymer. Samordning och prioritering av arbetsuppgifter är en förutsättning för att klara uppdraget. När det behövs arbetar verksamhetens medarbetare i andra funktioner och enheter än ordinarie och vid behov tas timanställda eller konsulter in som resursförstärkning. Utifrån verksamhetens behov gör ledningsgruppen regelbunden översyn av enheterna för att justera resursfördelningen mellan verksamhetens tjänsteområden.

Ledningen arbetar enligt det transformerande och positivt transaktionella ledarskapet, eller som det också kallas: ”Full range leadership model”. Detta i enlighet med stadens chefsprofil (se mer information på intranätet: <https://intranat.stockholm.se/Sidor/2013/3/Utveckling-for->

chefer-och-ledare---staden/). Ledningen har aktiv och öppen kommunikation med medarbetarna om sitt arbete och om vad som är på gång inom verksamhetsområdet för att skapa engagemang och insyn.

God kompetens i digitala verktyg och miljöer underlättar för medarbetaren att arbeta effektivt, det sparar tid och minskar stress. En ökad digital kompetens bidrar till ökad professionalism mot kunder och kollegor och ger personlig utveckling och trygghet. Verksamheten inledde därför hösten 2022 en satsning utifrån Digitala lyftets process. Verksamheten ska i inledningen av 2023 arbeta med analys av resultatet från de diagnostiska tester som genomfördes av verksamhetens medarbetare i november 2022. Analysen ligger till grund för vilka effektmål ledningen önskar se kommande år. Därefter planerar ledningen i dialog med medarbetarna vilka insatser som krävs under året och framåt för att nå effektmålen på sikt.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|---|------------|------------|
| Kundreskontra ska involvera medarbetarna i att få ansvara för och följa upp konkreta aktiviteter inom sin arbetsgrupp varje månad för en ökad delaktighet i förbättringsarbetet inom processen. | 2023-01-01 | 2023-12-31 |
| Verksamhetsområde ekonomi ska genomföra erfarenhetsutbyte mellan vissa förvaltningars ekonomiavdelning och verksamhetsområde ekonomis redovisningsekonomer för att bredda verksamhetens kunskap och förståelse för kundernas behov. | 2023-01-01 | 2023-12-31 |

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden

Nämndmål: Servicenämndens verksamheter fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.

Förväntat resultat

Servicenämnden ska säkerställa en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna. Förvaltningen säkerställer god efterlevnad av relevant lagstiftning och att stockholmarnas samt medarbetarnas personliga data och integritet inte riskeras. När en oönskad händelse ändå inträffar ska förvaltningen vidta rätt åtgärder i tillräcklig utsträckning för att minimera dess konsekvenser, upprätthålla verksamhet samt säkerställa en snar återgång till normalläge.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|---|------------|------------|
| Förvaltningen ska med utgångspunkt i risk- och sårbarhetsanalyser ta fram kontinuitetsplaner för de mest kritiska verksamheterna. | 2023-01-01 | 2023-12-31 |

Enhetsmål: Serviceförvaltningen ekonomis verksamhet fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser

Förväntat resultat

Serviceförvaltningen ekonomi har en hög grad av tillgänglighet och service till sina kunder. Verksamhetsområdet följer relevant lagstiftning och säkerställer att personlig data och

integritet inte riskeras. Alla medarbetare har god kännedom om informationssäkerhet och dataskydd.

Kommentar

Alla medarbetare känner till och följer verksamhetens rutiner och riktlinjer och har en god kompetens inom dataskydd och informationssäkerhet. För att säkerställa och vid behov lyfta medarbetarnas kompetens inom dessa områden ska utbildningsinsatser genomföras under året.

När en önskad händelse inträffar vidtar verksamheten rätt åtgärder i tillräcklig utsträckning för att minimera eventuella konsekvenser, upprätthålla verksamhet samt säkerställa en snar återgång till normalläge.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|---|------------|------------|
| Verksamhetsområde ekonomi ska se över och om möjligt införa certifiering av kompetens inom informationssäkerhet och dataskydd för samtliga medarbetare. | 2023-01-01 | 2023-12-31 |
| Verksamhetsområde ekonomis kontinuitetsplan ska stämmas av med systemutvecklingsenheten för att säkerställa att den stöttar deras kontinuitetsplan. | 2023-01-01 | 2023-05-31 |

Redovisning av ekonomi

Resursanvändning

Vid inledningen av 2023 är 99 personer tillsvidareanställda inom verksamhetsområdet; ekonomiadministratörer, systemadministratörer, handläggare, redovisningsekonomer, systemförvaltare, samordnare (kundansvariga) och verksamhetens chefer.

Bemanningen är behovsanpassad och justeras utifrån efterfrågan på tilläggstjänster samt utifrån beslut av stadens ledning om förändring av uppdrag. Då flödena varierar under året, behöver arbetet kunna fördelas mellan team, funktioner och enheter för att klara arbetstoppar, sjukfrånvaro och ledigheter. Utvecklingen följs genom statistik som visar volymförändringar och variationer över året. Samtlig personal tidrapporterar också i stadens gemensamma ekonomisystem Agresso. Den tid som rapporteras är nedlagd tid avseende våra tilläggstjänster samt nedlagd tid för att utföra olika kritiska moment. Statistik tillsammans med tidrapportering ger underlag för fakturering, bemanningsplanering och prissättning. Under året ska tidrapporteringen ses över och sannolikt införs en enkel variant av fulltidsrapportering för samtliga medarbetare, i syfte att uppnå god kostnads- och intäktskontroll för både bas- och tilläggstjänster.

Kompetenser som är särskilt viktiga för verksamhetens framtida utveckling är digital kompetens, professionell och effektiv ärendehantering, god kommunikationsförmåga med kunder i tal och skrift, lösningsfokus, samarbetsförmåga, analysförmåga och förmåga att se till helheten. Verksamhetsområdets ledningsgrupp ansvarar för att medarbetarna har den kompetens som krävs för att de ska kunna leverera tjänster i enlighet med våra serviceavtal och känna sig trygga i sin roll. Medarbetarna ansvarar för att tillgodogöra sig den kompetensutveckling som erbjuds och att hålla sig informerade om förändringar i arbetssätt och arbetsuppgifter.

I samband med utvecklingssamtal en gång per år diskuteras och dokumenteras medarbetarens utvecklingsbehov. Vid ytterligare ett till två tillfällen per år träffas medarbetare och chef för att följa upp, diskutera och dokumentera medarbetarens kort- och långsiktiga mål för vidare utveckling. Verksamhetens behov av kompetenser ska anpassas till:

- Aktuella uppdrag enligt serviceavtal
- Önskemål om nya uppdrag från våra kunder, där utveckling i efterfrågan kan öka eller minska behov av vissa kompetenser.
- Beslut som stadens ledning tar om nya uppdrag, vilka kan innebära att verksamheten behöver komplettera befintliga kompetenser genom rekrytering eller vidareutbildning av befintlig personal.
- Teknisk utveckling inom branschen, vilket kan ställa krav på framtida kompetenser.

Budget 2023

Serviceförvaltningen Ekonomi är en helt intäktsfinansierad verksamhet och 2022 års budgetomslutning är 78,3 mnkr. Verksamheten följer självkostnadsprincipen där intäkterna ska täcka verksamhetens kostnader. Verksamhetens budgeterade intäkter för året fördelas enligt följande:

- bastjänster 70,7 mnkr
- tilläggstjänster för förvaltningar 6,2 mnkr
- tilläggstjänster för bolag 1,4 mnkr.

Av kostnaderna avser 14,5 mnkr Overhead, det vill säga verksamhetens del av lokalkostnader, nämnd, administration, IT och löpande förbrukning. Resterande 63,8 mnkr avser personal, kompetensutveckling, personalsociala aktiviteter, verksamhetsspecifika licenser, med mera.

Prognostiserade volymer är 1 170 000 stycken leverantörsfakturor, 1 730 000 stycken kundfakturor, 86 000 administrerade andrahandshyresavtal samt 2 100 stycken upplägg av nya andrahandshyresavtal. Avgiftshanteringen för kommunala förskolor, fritidshem och fritidsklubbar prognostiseras omfatta 55 000 familjer och inkomstjustering kommer göras för de cirka 10 000 familjer som inte har maxtaxa.