

**Handläggare**  
Annika Press

Telefon: 08-508 11820

**Till**  
Verksamhetsområde  
administration

## **Verksamhetsplan 2024 för Verksamhetsområde administration**

### **Förslag till beslut**

Att godkänna Administrativa avdelningens verksamhetsplan för 2024.

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
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 .....	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb .....	7
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb .....	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden .....	10
<b>Redovisning av ekonomi.....</b>	<b>11</b>
Resursanvändning.....	11
Budget 2024.....	11
<b>Övrigt .....</b>	<b>11</b>

## Inledning

### Ansvarsområde och omfattning

Administrativa avdelningen är serviceförvaltningens interna administration. Kunden till avdelningen utgörs främst av förvaltningens chefer, nämnd och förvaltningsledning, medarbetare och i förlängningens nämndens uppdragsgivare och kunder. Avdelningen ska ge stöd och service, samordna förvaltningsövergripande frågor samt ta fram, utveckla och förvalta förvaltningsgemensamma processer och ta fram riktlinjer och rutiner för dessa. Avdelningen ska också arbeta för att gällande lagstiftning, reglementen, program, policys och riktlinjer införlivas i förvaltningen och verka för att verksamheterna följer dessa, samt följa upp att så sker.

### Organisation

Administrativa avdelningen har 13 medarbetare och leds av en administrativ chef.

### Mål

Administrativa avdelningen ska strategiskt och operativt driva frågor inom sina ansvarsområden för att bidra till att uppfylla målen inom Stockholms stad och servicenämnden. Administrativa avdelningen ska samordna, utveckla och höja kvaliteten och effektiviteten inom de administrativa processerna inom serviceförvaltningen.

### Förväntat resultat

Kunderna ska uppleva att de får ett sakkunnigt och effektivt stöd som bidrar till att nämndens mål och aktiviteter uppnås. Kunderna ska även uppleva att de får ett sakkunnigt och tillgängligt stöd i de vardagliga processerna samt att deras verksamhet får ett professionellt stöd för att identifiera och utveckla förbättringsåtgärder.

### Arbetsätt

Administrativa avdelningen tar ansvar för omvärldsbevakning och kompetensutveckling inom respektive ansvarsområde. Avdelningen har ett samarbetsvilligt och kommunicerande förhållningssätt där det är en självklarhet att stödja serviceförvaltningens verksamheter. Administrativa avdelningen delar med sig av sin kompetens och kunskap inom respektive ansvarsområde.

Avdelningen ansvarar för ett övergripande utvecklingsarbete inom varje ansvarsområde. Arbetet inom ansvarsområdena har sin utgångspunkt i gällande regler, lagar, förordningar eller policys.

I ansvarsområdet ingår det att vara behjälplig med råd och stöd till chefer och medarbetare på serviceförvaltningen. Framtagna förvaltningsinterna rutiner kommuniceras via förvaltningens samarbetsyta och informationstillfällen. Avdelningen stödjer förvaltningen med underlag genom utredningar, statistikuppgifter, ekonomiska sammanställningar och beräkningar och annat beslutsunderlag. Även andra administrativa uppgifter, som exempelvis att administrera gemensamma utbildningsåtgärder och allmän administration förekommer. Avdelningen har träffat överenskommelser med förvaltningens verksamheter för intern avtalsuppföljning, viss

personal- och ekonomiadministration samt kommunikationsinsatser.

### **Ekonomi och controlling**

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

Avdelningen är också delaktig i nämndens flerårsplan. Ansvaret omfattar även att ta fram interna rutiner inom ekonomiområdet, upprätthålla förvaltningens kodplan. Avdelningen ansvarar för att analysera och följa upp det ekonomiska utfallet för förvaltningen under året samt viss behörighetshantering i Agresso.

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

### **HR-frågor**

Administrativa avdelningen ansvarar för övergripande arbetsgivarfrågor på serviceförvaltningen, leder och samordnar arbetet med förvaltningens strategiska HR arbete och uppföljning av detta. Uppdraget innebär bland annat att samordna lönerevisionen, introduktion för nyanställda, jämställdhets- och mångfaldsarbete, kompetensförsörjning och utbildningar samt stöd till förvaltningsledning och chefer i frågor kring rehabilitering, rekryteringsprocessen, samverkan, arbetsmiljö, arbetsrätt och förhandlingar. I HR ansvaret ingår också uppdraget att utgöra kontakt gentemot företagshälsovården och att administrera stadens incidentrapporteringsystem, IA.

### **Inköpsfrågor**

Administrativa avdelningen sköter huvuddelen av förvaltningens alla inköp. Det innebär att avdelningen ansvarar för förvaltningens inköpsprocesser och att dessa följer stadens riktlinjer. Tillsammans med Upphandling och inköp ansluts lokalt avtalade leverantörer i inköpssystemet. Administrativa avdelningen följer också upp nyttjandegraden i inköpssystemet och informerar förvaltningen och leverantörer vid felaktig hantering.

### **Internservice och lokalfrågor**

Avdelningen ansvarar för förvaltningens verksamhetslokal. I det ansvaret ingår att vara kontakt till fastighetsägare, förvaltare, entreprenörer och leverantörer samt för generell utformning och utveckling av förvaltningens lokal. I ansvaret ingår också tecknande och förvaltning av avtal rörande lokalen samt stöd och service i administrativa processer. Därutöver ansvarar för lokalens fysiska säkerhet där b.la rondering, larm, lås och det allmänna skalskyddet ingår. Avdelningen ansvarar för det systematiska brandskyddsarbetet, SBA.

Internservice är en del av den administrativa avdelningen och ansvarar för allt praktiskt i lokalen, såsom post-och godshantering, påfyllning av kontorsmaterial, kaffemaskiner, frukt, beställning av förbruknings- och städmaterial och andra vanligt förekommande uppdrag.

Internservice ser till att arbetsplatser och mötesrum är iordningställda och väl fungerande. Internservice tillhandahåller också administrativt stöd till chefer och medarbetare på förvaltningen.

Därutöver avlastar internservice verksamheterna genom att förbereda kaffevagnar, beställa fikabröd och blommor till möten, avtackningar och annat på förvaltningen. Internservice säljer också tjänster till ett par förvaltningar och bolag utanför vår egen förvaltning.

### **Informationshantering, arkiv och nämndadministration samt dataskydd**

Administrativa avdelningen ansvarar för serviceförvaltningens arkiv- och informationshantering samt dataskyddsarbete. Inom ramen för detta tillhandahåller avdelningen utbildningar, rådgivning och styrning i frågor inom dessa områden.

I avdelningens uppdrag ingår bland annat följande:

- Framtagande och administration av serviceavtal och tilläggsöverenskommelser samt stöddokument för detta.
- Diarieföring och registrering av allmänna handlingar.
- Bevakning och hantering av post som inkommer till serviceförvaltningens officiella funktionsbrevlåda.
- Övergripande ansvar för dataskydd och dataskyddsfrågor, inklusive bevakning av funktionsbrevlåda för dataskydd.
- Utveckla och underhålla styrande och stödjande dokument inom ansvarsområdena.
- Administration av servicenämndens sammanträden, såsom planering, utskick, protokollföring, anslag och publicering.

Avdelningen samarbetar också med utvecklingsavdelningen i gemensamma informationssäkerhetsfrågor.

### **Internkontroll**

Avdelningen svarar för att nämndens system för internkontroll revideras årligen samt att samordna och följa upp den interna kontrollen inom serviceförvaltningen.

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

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

Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

### **Beskrivning**

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.

**Förväntat resultat**

Förvaltningen utför överenskomna uppdrag med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska vidareutveckla rutiner för att säkerställa att korrekta överenskommelser finns tecknade med köpande part i samband med start av tjänst och att effektivisera administrationen där så är möjligt.	2024-01-01	2024-12-31

*Enhetsmål: Effektivisera budget -och prognosarbetet*

**Förväntat resultat**

Med hjälp av stadens nya budgetverktyg Hypergene hitta arbetssätt som harmoniserar och effektiviserar förvaltningens budget och prognosprocess och minskar personberoenden.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Införa budgetverktyget Hypergene på förvaltningen	2024-01-01	2024-05-31

*Enhetsmål: Effektivisera och förenkla manuell hantering vid debitering av förvaltningens tjänster*

**Förväntat resultat**

I de delprocesser inom olika tjänsteområden där effektiviseringsvinster identifieras ska faktureringsrutiner förändras från fakturering via Tid och projekt till massfakturering via webbborder.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Successivt gå över från att fakturera volymtjänster via Tid och projekt till att fakturera med massregistrering webbborder	2024-01-22	2024-12-31

*Enhetsmål: En utvecklad och mer automatiserad och harmoniserad process för tilläggsöverenskommelser*

**Förväntat resultat**

Att det i projektförhållande genomförts genomgångar med varje verksamhetsområde och identifierat möjligheter till förenklad hantering av processen från försäljning till fakturering. Att en lösning i Excel finns framtagen och dokumenterad för att på mer effektivt sätt upprätta tilläggsöverenskommelser. Att den administrativa hanteringen av tilläggsöverenskommelsen vid signering setts över och förenklats där så är möjligt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Att identifiera förenklningar vid administration och signering av tilläggsöverenskommelser	2024-01-31	2024-12-31
Genomgång med varje verksamhetsområde för att identifiera behov av	2024-01-22	2024-06-30

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
förenklingar i processen från försäljning till fakturering.		
Skapa en lösning i Excel för att upprätta tilläggsöverenskommelser utifrån översiktsfil samt dokumentera funktionaliteten för detta	2024-01-22	2024-12-31

*Enhetsmål: Tydliggöra inköpsprocessen på förvaltningen*

### Förväntat resultat

Få en effektiv inköpsprocess med en tydlig ansvar och rollfördelning.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Arbeta fram förvaltningsintern rutin för inköp	2023-01-25	2024-06-30
Tillsammans med Upphandling och inköp ta fram rutiner kring anslutning av leverantörer inköpssystemet	2023-01-25	2024-06-30

*Enhetsmål: Utveckla förvaltningens arbete med intern kontroll*

### Förväntat resultat

Serviceförvaltningen har rutiner för uppföljning och dokumentation av den interna kontrollen och att detta är känt och följs inom förvaltningens verksamheter.




Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Ta fram och genomföra utbildning internkontroll samt rutin för dokumentation av kontroll.	2020-01-29	2024-06-30

Nämndmål: Servicenämnden utvecklar och effektiviserar stadens administrativa funktioner.

### Förväntat resultat




Serviceförvaltningens tjänster bidrar till att frigöra resurser i form av kompetens, tid och/eller kostnader för stadens förvaltningar och bolag som har möjlighet att fokusera på sin kärnverksamhet.

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	4 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	2 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt	6 st	Tas fram av	Tertial

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
platser för verksamhetsförlagd utbildning		nämnd	

## 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 2024	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.

All rekrytering sker kvalitetssäkrat i enlighet med stadens rekryteringsprocess och digital referenstagning nyttjas. Vid chefsrekrytering är stadens chefsprofil styrande och urvalstester används för att stärka bedömningen i valet av slutkandidat i enlighet med kravprofil. Förvaltningens chefer har genom verksamhetsområde rekrytering alltid stöd och avlastning i sina rekryteringar.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra utbildningsinsatser i syfte att höja den digitala mognaden inom förvaltningen genom projekt "Digitala lyftet".	2024-01-01	2024-12-31
Förvaltningen ska ta fram och implementera en gemensam servicepolicy i syfte att utveckla och följa upp förvaltningens kundkommunikation.	2023-01-01	2024-12-31
Förvaltningen ska utveckla uppföljningen av det systematiska arbetsmiljöarbetet och introducera chefer i att följa upp arbetet i stadens planeringsverktyg ILS	2024-01-01	2024-09-30



*Enhetsmål: Administrativa avdelningen har dokumenterat avdelningens uppdrag och ansvarsområden och gjort dessa kända inom organisationen*

### Förväntat resultat

Att det inom serviceförvaltningen är känt vad de olika funktionerna inom administrativa avdelningen arbetar med och vilket stöd som avdelningen ger till förvaltningens övriga verksamhetsområden,

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Dokumentera uppdrag och ansvarsområden inom funktionen för arkiv- och informationshantering samt dataskydd och göra detta känt inom organisationen	2024-01-22	2024-12-31
Förtydliga gränssnitt för avdelningens ekonomifunktion och göra detta känt inom organisationen	2024-01-22	2024-12-31

*Enhetsmål: Att serviceförvaltningen är en attraktiv arbetsgivare*

### Förväntat resultat

Att aktiviteter i kompetensutvecklingsplanen är genomförda enligt plan. Att förvaltningen har ett väl fungerande arbetsmiljöarbete och att lokalerna är rätt utformade för det arbete som ska bedrivas. Att arbetsmiljöarbetet bedrivs enligt stadens modell för arbetsmiljöarbetet i arbetsmiljömodulen i ILS. Att en verksamhetsöversyn är genomförd i syfte att följa stadens chefsstruktur.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomföra verksamhetsöversyn av förvaltningens chefsstruktur i enlighet med stadens riktlinjer	2024-01-31	2024-12-31
Implementera verktyget Pulsmätning i förvaltningen	2024-01-22	2024-12-31
Synkronisera årshjul för chefer med informationssäkerhet och andra aktiviteter.	2024-01-22	2024-12-31


*Enhetsmål: Öka användandet av eDok och förbättra kunskapen kring diarieföring och registrering av allmänna handlingar hos serviceförvaltningens anställda*

### Förväntat resultat

En ökad användning och förståelse för ärende- och dokumenthanteringssystemet eDok samt förbättrad kunskap kring diarieföring och registrering av allmänna handlingar hos serviceförvaltningens anställda.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Ta fram en målbild för användandet av eDok samt att denna fastställs av förvaltningsledning	2024-01-22	2024-12-31
Utreda och tydliggöra vad som ska diarieföras i projekt som sker på uppdrag av stadsledningskontoret. Resultatet dokumenteras i rutinen för att hantera projekt på serviceförvaltningen.	2024-01-22	2024-12-31

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
 Andel upphandlade avtal där kontinuerlig uppföljning genomförs		81 %	År

Nämndmål: Servicenämndens tjänster stärker stadens beredskapsförmåga och fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.

### Förväntat resultat

Servicenämnden ska säkerställa en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna. 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 kommer under året att genomföra prioriterade åtgärder inom arbetet med informationssäkerhet enligt "Ledningens genomgång", bilaga.	2024-01-01	2024-12-31
Förvaltningen ska ta fram och implementera ledningssystem för informationshantering och arkiv.	2024-01-01	2024-12-31

*Enhetsmål: Avdelningen har kunskap och verktyg för att förebygga och agera vid oönskade händelser*

### Förväntat resultat

Att avdelningen aktivt arbetar med att identifiera risker och skapa arbetssätt för att både förebygga och kunna agera vid oönskade händelser.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Ta fram en kontinuitetsplan för hur registraturen ska arbeta vid driftstopp i eDok.	2024-01-22	2024-12-31

*Enhetsmål: Utveckla förvaltningens systematik i arbetet med dataskydd och informationssäkerhet*

### Förväntat resultat

Att informationstillgångar är uppdaterade i hanteringsanvisningar och behandlingsregister och att informationen är känd och tillgänglig för förvaltningens chefer och medarbetare. Att rutiner för löpande uppdateringar finns och efterlevs. Ökat antal personuppgiftsbehandlingar som är konsekvensbedömda.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Ta fram plan för vilka personuppgiftsbehandlingar som ska prioriteras	2024-01-22	2024-12-31



## **Redovisning av ekonomi**

### **Resursanvändning**

### **Budget 2024**

### **Övrigt**