

Handläggare
Robin Jägestedt

Till
Servicenämnden 2023-02-21

Telefon: 08-50811150

Verksamhetsplan 2023 för Utvecklingsavdelningen

Innehållsförteckning

Inledning	3
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	12
Redovisning av ekonomi.....	13
Resursanvändning.....	13
Budget 2023	13
Övrigt	13

Inledning

Utvecklingsavdelningens uppdrag är att leda och driva förvaltningsövergripande verksamhetsutveckling i samarbete med övriga avdelningar.

Utvecklingsavdelningen har rollen som motor och verkar tvärfunktionellt med både chefer och medarbetare inom övriga avdelningar. Serviceförvaltningens huvuduppdrag är att ge en hög grad av tillgänglighet och service till Stockholmarna samt att effektivisera stadens administrativa funktioner genom de möjligheter som en ökad digitalisering ger.

En stor del av utvecklingsuppdragen inom avdelningen kommer därför att ha en digital agenda och vara kopplade till stadens centrala system, stadens nya kontaktcenterplattform samt serviceförvaltningens egna ärendehanteringssystem. Inom avdelningen ligger ansvaret för styrmodell och objektägande i förvaltning- och utveckling av de system och plattformar förvaltningen har ägandeskap för.

Serviceförvaltningen är i en utvecklingsfas avseende etablering av Pm3 där utvecklingsavdelningen ansvarar för objektstyrningsmetodik och utveckling av detta.

Utvecklingsavdelningens förvaltningsövergripande ansvar:

- implementering, förvaltning och utveckling av de objekt förvaltningen äger så som tex ärendehanteringsstöd (Artvise) och Stadens nya kontaktcenterplattform.
- driva verksamhetsutveckling genom att tillvarata digitaliseringens möjligheter inom hela förvaltningen med målet att effektivisera stadens administration samt uppnå effekthemtagningar via ärendehanteringssystemet
- styrning- och uppföljning av verksamhetsplanering
- informationssäkerhet och samverka i dataskyddsfrågor med administrativa avdelningen.
- strategisk- och operativ IT och telefoni
- utvecklingsavdelningen ansvarar för fortsatt etablering och utveckling av pm3 som styr- och samverkansmodell
- projektledning av interna utvecklingsprojekt

Arbetsätt

För att nämnden och förvaltningsledningen ska få sakkunnigt och effektivt stöd, relevanta tjänster, underlag för beslut med mera ska utvecklingsavdelningen ha ett proaktivt förhållningssätt och arbeta utifrån en helhetssyn för serviceförvaltningen.

Utvecklingsavdelningen ska både bidra till utveckling av förvaltningens verksamheter i ett långsiktigt och strategiskt perspektiv och till att mer direkt göra nytta i operativt och taktiskt hänseende löpande.

Utvecklingsavdelningen ska vara flexibla i sitt arbetssätt och kunna ta emot nya uppdrag, efter prioritering i förvaltningsledning eller av utvecklingschef. Detta kan omfatta såväl att peka ut långsiktiga utvecklingsbehov som att fånga ett problem eller en möjlighet, hantera frågan och föreslå en lösning och kunna samordna arbetet kring det. Arbetssätten förutsätter därmed en hög grad av eget ansvarstagande hos alla medarbetare inom avdelningen.

Nätverkande och omvärldsbevakning

Utvecklingsavdelningen ska genom aktivt nätverkande och omvärldsbevakning bidra till att förvaltningen når uppsatta mål och förväntade resultat. Genom nätverk och en aktiv omvärldsspaning ska utvecklingsavdelningen bereda möjlighet för förvaltningen att i tid agera på förändringar. Utvecklingsavdelningen behöver under året arbeta fram arbetssätt för hur information från nätverken sprids vidare till berörda parter. Omvärldsbevakningen innebär att aktivt söka information om trender, nyheter och innovationer i omvärlden men också att lära av och utbyta erfarenhet med andra inom staden.

Utvecklingsavdelningen representerar förvaltningen i dessa av stadens nätverk;

Stadens kvalitets- och ILS-nätverk leds av SLK:s avdelning för kvalitet och säkerhet och träffas 2-3 ggr/termin. En viss omvärldsbevakning sker genom nätverket och avhandlas på utvecklingsavdelningens månadsmöten.

Säkerhetsnätverket - leds av SLK:s säkerhetsavdelning, vilket innebär lägesbildsrapportering utifrån den egna verksamhet utifrån status i pågående ärenden och erfarenhetsåterkoppling.

Nätverk för stadens informationssäkerhetssamordnare leds av SLK:s avdelning it och digitalisering. Nätverket träffas regelbundet men har främst en aktiv samarbetsyta för erfarenhetsutbyte och samverkan.

Stadens IT-chefsmöten, leds av SLK:s avdelning för it och digitalisering, där aktuella IT frågor avhandlas för staden.

Stadens sammankomster för telefonisamordnare och i stadens sammankomster av de förvaltningar som använder Telia ACE, leds av SLK:s avdelning för it och digitalisering,

Stadens referensgrupp för stödfunktionen för digitalisering, leds av SLK:s avdelning för it och digitalisering, där löpande frågor och utvecklings initiativ inom digitalisering avhandlas.

Stadens referensgrupp för ny reviderad AI-plan, leds av SLK:s avdelning för it och digitalisering, där strategiska och operativa AI behov inom staden avhandlas i syfte att ta fram ett nytt styrdokument i form av stadens nya reviderade AI plan.

Mötesplats Smart stad, leds av SLK:s avdelning för it och digitalisering, är ett samverkansforum där projekt inom Stockholms stad kan utbyta idéer, erfarenheter och kunskap. Mötesplatsen arrangeras av Programmet Smart och uppkopplad stad i samverkan med Stokab AB, samt Exploateringskontoret genom projektet Connected SRS.

Uppföljning

Uppföljning av enskilda uppdrag sker genom att respektive medarbetare stämmer av med

berörd beställare/chef om syftet med insatsen uppnås, om leveransen stämmer med förväntningarna med mera. Avdelningschef följer upp resultat med berörda medarbetare/funktioner i klusterträffar och individuella resultatdialoger på månadsbasis. Dessa dialoger syftar till att avdelningschef och medarbetare inom utvecklingsavdelningen, ska tillsammans på ett systematiskt arbetssätt kunna följa upp att pågående processer fortskrider, hinder som uppstår omhändertas och att resultat uppnås.

Löpande uppföljning av verksamhetsplanen med dess mål, arbetssätt och aktiviteter sker kontinuerligt på avdelningens månadsmöten, samt genom egenvärdering i anslutning till tertiärrapporterna och verksamhetsberättelsen.

Nedan redovisas inriktningen för arbetet under året när det gäller utvecklingsavdelningens olika ansvarsområden

Kvalificerad utredare

Utredaren inom avdelning samordnar och bevakar att nämndens verksamhetsplan och uppföljningsrapporter återspeglar stadens budget och följer gällande anvisningar samt ansvarar för utformningen av dokumenten. Verksamheten stödjer, via anvisningar och olika insatser, förvaltningens styrning och utvecklingsarbete i enlighet med stadens integrerade ledningssystem. Utredaren ska på uppdrag av verksamhetsområdena delta i arbetet kring verksamhetsplanering och uppföljning. Utredaren är tillika ILS-samordnare vilket innebär ansvarig för behörighetshantering, uppbyggnad av rapportmallar, samt bistå förvaltningen med stöd och kunskap i systemet.

Tjänsteutlåtanden, utredning och beslutsstöd

Utredaren ska bistå nämnden, förvaltningsledningen och chefer inom förvaltningen med underlag för beslut genom utarbetande av tjänsteutlåtanden och remissvar samt vid genomförande av utredningar.

Säkerhet

Utvecklingsavdelningen ansvarar genom utredaren för säkerhetssamordning inom förvaltningen vilket sker i samarbete med förvaltningens samtliga avdelningar. Under året kommer stadens förnyade arbete med risk- och sårbarhetsanalyser genomföras, vilka dels är underlag för förvaltningens säkerhetsarbete, dels utgör grund för stadens samlade analys. I övrigt ingår i uppdraget bland annat genomförande av en övning gällande krisledning. Säkerhetssamordnaren ska även under året säkerställa att förvaltningens krishanteringsplan är uppdaterad och aktuell.

Informationssäkerhet

I utvecklingsavdelningens uppdrag genom kvalificerade utredaren ingår ett övergripande och samordnande ansvar för förvaltningens informationssäkerhetsarbete. Kvalificerade utredaren tillika informationssäkerhetssamordnaren har i uppgift att stödja förvaltningen i frågor rörande informationssäkerhet och ska ha kunskap om stadens regler för informationssäkerhet. Vidare ska samordnaren bidra med kompetens vid exempelvis informationsklassificeringar samt risk- och sårbarhetsanalyser. Informationssäkerhetssamordnaren ansvarar inte för informationssäkerheten i sig, utan för att hjälpa verksamheten att driva arbetet med att skydda

informationen på rätt sätt.

Inom Stockholms stad sammanfaller informationssäkerhetssamordnarens ansvarsområde delvis med dataskyddsbudets ansvar och uppgifter, varför ett nära samarbete mellan de båda rollerna ofta är nödvändigt.

Gemensamt för både informationssäkerhet och dataskydd är att exempelvis synliggöra och analysera risker, avvikelser, händelser och resurser relaterade till hur information hanteras i organisationen. Informationssäkerhetssamordnaren har även ett ansvar för att upprätthålla en god kompetensnivå i organisationen inom respektive områden, exempelvis med hjälp av utbildningsinsatser och att tillhandahålla styrande dokumentation. För informationssäkerhetsarbetet, som inrymmer dataskydd, ska en kontinuerlig omvärldsanalys ligga till grund för riskbedömningar som påverkar mål och inriktningar för arbetet men även basen för utformningen av handlingsplaner och rekommendationer.

Utvecklingsstrateg mot ärendehanteringssystem

I utvecklingsavdelningens uppdrag ingår genom utvecklingsstrategen att i samarbete med objektledare IT vara objektledare i objektorganisation för förvaltning och utveckling av förvaltningens gemensamma ärendehanteringssystem, via styr och samverkansmodell pm3.

Ansvaret inkluderar även att aktivt bidra i förvaltningens utveckling av plan för strategisk IT samt arbeta förändringsledning och kommunikationsaktiviteter.

Utvecklingsstrateg mot stöd inom utvecklingsprojekt

I utvecklingsavdelningens uppdrag ingår genom utvecklingsstrategen att projektleda och bidra i utvecklingsprojekt inom serviceförvaltningen. För verksamhetsåret 2023 pågår ett projekt gällande att revider serviceförvaltningens prismodell inom verksamhetsområde Kontaktcenter. Projektets övergripande mål är att: Projektet ska ta fram en transparent och harmoniserad prissättning och prismodell(er) för Kontaktcenters tjänster, vars principer, styrning och uppföljning tydliggörs i projektets föreslagna uppdragsbeskrivning och styr- och samverkansmodell för Kontaktcenter.

Projektledandet kan under verksamhetsåret även innefatta översyn och revidering av prismodeller inom andra verksamhetsområden på Serviceförvaltningen.

Projektledaren leder och stöttar förvaltningsledningen med arbetet att, utifrån benchmarking med andra shared service organisationer, fastställa nyckeltal för att mäta produktivitet och effektivitet som underlag för verksamhetsutveckling.

Utvecklingsstrateg mot kontaktcenterplattform

Serviceförvaltningen har fått uppdraget att förvalta och utveckla stadens nya gemensamma kontaktcenterplattform. Där kontaktcentertjänster ska bidra till att uppfylla verksamheternas behov av kvalitet, stabilitet, kostnadseffektivitet och flexibla och utvecklingsbara lösningar. Detta i syfte att kunna möta förändrade förutsättningar, behov och kunna ge invånare och företagare service med hög kundnöjdhet.

I utvecklingsavdelningens uppdrag ingår genom utvecklingsstrategen ingår att inta rollen som objektledare för kontaktcenterplattformen. Initialt kommer rollen innebära att medverka i

stadens införandeprojekt för nya kontaktcenterplattformstjänster under 2022. Under 2023 kommer utvecklingsstrategen tillika objektledaren ansvara för överföring till förvaltning och utveckling av objektet för kontaktcenterplattformen inom hela staden, detta görs i samarbete med Objektledare IT.

Initiala arbetsuppgifter för objektledaren kommer bland annat att innefatta:

- Etablering av effektiva samarbetsformer med samtliga förvaltningar och bolag som framöver nyttjar den nya kundtjänstplattformen.
- Översätta behov till funktionella krav och utveckling.
- Medverka i framtagning av verksamheternas utveckling av kommande kundtjänstplattformslösning.
- Bidra till att samla och sammanställa verksamheternas utvecklingsbehov och bygga nätverk med stadens Kundtjänstorganisationer inom förvaltning och bolag i enlighet med styr- och samverkansmodellen pm3.

Strategisk it & telefoni

I utvecklingsavdelningens uppdrag ingår genom avdelningens två IT-strateger att följa upp; driftsleveranser, beställning av utrustning, behörighetshantering, administration av IT-system samt samordning av datorutbyten. Ansvaret inkluderar även incidenthantering, licensuppföljning, viss utbildning och vid behov framtagning av användarmanualer. Avdelningen ansvarar också för förvaltningens IT-säkerhet. Utvecklingsavdelningen ansvarar även för att driva arbetet med att ta fram en IT och digitaliseringsstrategi inklusive metod för att utveckla och utvärdera verksamheternas arbete enligt strategin. Detta arbete görs i samverkan mellan avdelningens IT-strateger och Utvecklingsstrateg.

Operativ it & telefoni

I utvecklingsavdelningens uppdrag ingår genom avdelningens två It-tekniker att säkerställa att löpande daglig IT-support på plats tillgödes förvaltningens medarbetare. Uppdraget innefattar bland annat: Stödja användare i nya applikationer och system, lära upp nya medarbetare i relevanta IT-verktyg och miljöer. Ta fram användarmanualer och se till att de är uppdaterade. Ta emot ärenden lokalt och vara kontaktperson mot extern servicedesk. Administrera hårdvara/användare och behörigheter mm.

Teamleader förvaltningens tvärfunktionella team

I utvecklingsavdelningens uppdrag ingår genom utredaren inom avdelning att vara teamleader för ett tvärfunktionell förvaltningsgemensam team vars huvuduppdrag är vidareutveckling och nyutveckling. Teamet är bland annat en del av den taktiska nivån inom objekt ärendehantering och ska fokusera på objektets funktionalitet.

Utöver arbetet med objektet arbetar teamet på direkt uppdrag av förvaltningschefen eller utvecklingschef och ska kunna hantera förvaltningsgemensamma utvecklingsuppdrag. Teamleader sammankallar, leder, följer upp och föreslår prioriteringar för initiativen.

Verksamhetsutvecklare för områdena Ekonomi och Kontaktcenter

I utvecklingsavdelningens uppdrag ingår genom verksamhetsutvecklaren att projektleda,

utforma och leda både större och mindre utvecklingsprojekt samt delta i arbetet med att utveckla serviceförvaltningens verksamheter. För inestående år riktas insatserna primärt till avdelningarna Kontaktcenter och Ekonomi.

Verksamhetsutvecklaren analyserar, samordnar och stödjer förbättringsarbete. Syftet är att förbättra kundupplevelserna och minska administration samt att ta vara på möjligheter till effektivisering genom smarta lösningar, ny teknologi och nya arbetssätt.

Verksamhetsutvecklaren bistår avdelningsledningar och förvaltningsledning, i analys och utveckling av processer och arbetssätt. Därtill har verksamhetsutvecklaren en sammanhållande roll i implementeringen av projektresultat och är en drivande kraft i förändringsledning och digitaliseringsarbetet.

Serviceförvaltningens supportorganisation Telia Ace

I utvecklingsavdelningens ansvar ingår även att leda- och tillgodose förvaltningen med intern support av stadens kontaktcenterplattform Telia ACE. I arbetet ingår att upprätta, leda och förvalta intern supportorganisation styrd av verksamheternas behov och i samarbete med stadens centrala objektorganisation för kontaktcenterplattform.

Prioriterade områden för utvecklingsavdelningen:

Inom utvecklingsavdelningens uppdrag bedöms följande områden prioriterade att implementeras eller utvecklas vidare under verksamhetsåret.

- etablera, förvalta och utveckla stadens kontaktcenterplattform enligt pm3
- leda och stötta utvecklingsprojekt gällande serviceförvaltningens nya prismodell inom verksamhetsområde kontaktcenter
- stärka och utveckla serviceförvaltningens förmåga inom strategisk IT
- utveckla service-level agreement för bland annat operativt IT stöd.
- leda utvecklingsarbetet inom ärendehanteringstöd (artvise)
- utveckla säkerhetsarbete i bred kontext
- utveckla sårbarhetsanalysarbetet (RSA)
- utveckla arbetet med Klassa 4 (vidareutveckling av infoklassning)
- vidareutveckling av utvecklingsavdelningen

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

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.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska ta fram en transparent och harmoniserad prismodell för verksamhetsområde Kontaktcenter. Styrning och uppföljning ska tydliggöras i styr- och samverkansmodell samt uppdragsbeskrivning. Den reviderade prismodellen ska kunna implementeras till prislista 2024.	2023-01-01	2023-06-30

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.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Andel ärenden i ärendehanteringssystemet som inkommer via e-tjänster			Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen kommer under året att arbeta fram en gemensam nomenklatur för de olika moment som finns inom kundundersökningar och kunddialoger med Kvalitetsprogrammets intentioner som utgångspunkt.	2023-01-01	2023-08-31
Förvaltningen ska etablera förvaltningsuppdrag och organisering enligt objektstyrningsmetodiken Pm3 för objekt Kontaktcenterplattform.	2023-01-01	2023-12-31
Förvaltningen ska inrätta en lokal supportorganisation för Telia ACE	2023-01-01	2023-04-30
Förvaltningen ska se över rutiner och arbetssätt för hantering av inkomna synpunkter och klagomål i syfte att förbättra flöden samt nyttjandet av input som underlag för verksamhetsutveckling.	2023-01-01	2023-12-31
Förvaltningen ska ta fram flöden för en effektiv offboarding av medarbetare som slutar	2023-01-01	2023-12-31



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska utifrån benchmarking med andra shared service organisationer fastställa nyckeltal för att mäta produktivitet och effektivitet som underlag för verksamhetsutveckling	2023-01-01	2023-12-31
Förvaltningen ska utifrån genomförd nollmätning följa upp effekterna av införande och tillämpning av kontaktcenterplattformen	2023-01-01	2023-12-31
Förvaltningen ska utreda hur styrning, uppföljning och kontroll av projekt kan organiseras i syfte att säkra effektivitet i genomförande och resultat	2023-01-01	2023-12-31
Förvaltningen ska utveckla och förtydliga det centrala stödet till verksamheterna avseende styrning, gränssnitt och arbetssätt i syfte att öka effektivitet och intern kundnytta.	2023-01-01	2023-12-31
Förvaltningens ska utveckla och centralisera rutiner och intern kontroll för hantering av behörigheter	2023-01-01	2023-12-31
I syfte att fastställa en långsiktig målbild för utveckling i enlighet med kvalitetsprogrammets delar ständiga förbättringar, innovation och digitalisering ska förvaltningen ta fram en plan för strategisk it med tillhörande aktivitetslista för genomförande	2022-01-01	2023-12-31

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 handläggarstöd 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 nyutveckla 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 arbetssätt och organisation. Därför ska en väl fungerande styrning genom tydliga mål, definierade roller och effektiva forum finnas.

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

Vid behov av vidareutveckling och nyutveckling fattas beslut enligt objektets fastslagna arbetssätt 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
Utvecklingsavdelningen ska kundanpassa sina interna E-tjänster	2023-02-01	2023-05-31
Varje verksamhetsområde ska utveckla sina arbetssätt i systemstöd för ärendehantering i syfte att effektivisera och öka kvaliteten i ärendehandläggningen	2023-01-01	2023-12-31

Enhetsmål: Utvecklingsavdelningen bidrar till att effektivisera serviceförvaltningen

Förväntat resultat

Utvecklingsavdelningen bidrar till utveckling av förvaltningens verksamheter i ett långsiktigt, strategiskt perspektiv och till att mer direkt göra nytta i operativt och taktiskt hänseende löpande.

Utvecklingsavdelningen driver verksamhetsutveckling i samverkan med serviceförvaltningens verksamheter genom att till exempel ta tillvara på digitaliseringens möjligheter inom hela förvaltningen med målet att effektivisera stadens administration.

Effekthemtagningar via ärendehanteringssystemet är påbörjade och dokumenterade.

Utvecklingsavdelningen driver arbetet med att ta fram en IT och digitaliseringsstrategi inklusive metod för att utveckla och utvärdera verksamheternas arbete enligt strategin.

Arbetssätt

Utvecklingsavdelningen har ett proaktivt förhållningssätt och arbetar utifrån en helhetssyn. Utvecklingsavdelningen är flexibla i sitt arbetssätt och ska kunna ta emot nya uppdrag, efter prioritering i förvaltningsledning. Detta kan omfatta såväl att peka ut långsiktiga utvecklingsbehov som att fånga ett problem eller en möjlighet, hantera frågan och hitta en lösning.



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utvecklingsavdelningen leder för servicenämndens uppdrag gällande att i samarbete med socialnämnden och i samråd med stadsdelsnämnderna utreda Kontaktcenter som en väg in för alla Stockholmare inom det sociala området	2023-02-01	2023-12-31
Utvecklingsavdelningen ska göra minst en scenarioplaneringsövning kopplat till våra uppdrag inför verksamhetsplan 2023.	2022-09-01	2023-12-31

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

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.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska utveckla och systematisera arbetet med medarbetaruppföljning för att skapa ökad transparens och kontinuitet för medarbetare och chefer.	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 fastställa en lokal anvisning för informationssäkerhet	2023-01-01	2023-05-31
Förvaltningen ska genomföra en krisledningsövning	2023-01-01	2023-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra interna riktade utbildningsinsatser för verksamhetsområdena gällande dataskydd och informationssäkerhet	2023-01-01	2023-12-31
Förvaltningen ska implementera en lokal rutin för hantering av informationssäkerhetsincidenter	2023-01-01	2023-04-30
Förvaltningen ska med utgångspunkt i risk- och sårbarhetsanalyser ta fram kontinuitetsplaner för de mest kritiska verksamheterna.	2023-01-01	2023-12-31
Förvaltningen ska ta fram en krigsorganisation och krigsledningsplan	2023-01-01	2023-05-31
Förvaltningens ledningsgrupp ska genomföra ett kompetenslyft inom informationssäkerhet med hjälp av stadsledningskontorets funktion för informationssäkerhet.	2023-01-01	2023-05-31

Redovisning av ekonomi

Resursanvändning

Budget 2023

Övrigt