

**Handläggare**  
Liselotte Skoglund  
Telefon: 08-50811345

**Till**  
Verksamhetsområde ekonomi

## Verksamhetsplan 2024 för Verksamhetsområde ekonomi

### Förslag till beslut

Verksamhetsområde Ekonomi godkänner på APT i januari 2024 enhetens verksamhetsplan 2024.

Liselotte Skoglund, verksamhetschef  
Serviceförvaltningen Ekonomi

## 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 .....	6
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 .....	12
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 .....	14
<b>Redovisning av ekonomi.....</b>	<b>15</b>
Resursanvändning.....	15
Budget 2024.....	16
<b>Övrigt .....</b>	<b>16</b>

## Inledning

Verksamhetsplan för Servicenämnden anger inriktningen för nämndens verksamhet under år 2024. Verksamhetsplanen utgår från kommunfullmäktiges budget för 2024 och 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

Samtliga nämndmål i Servicenämndens verksamhetsplan (VP) 2024 syftar till att bidra till att uppfylla fullmäktiges vision om en stad för alla. I denna verksamhetsplan (EVP) för verksamhetsområde Ekonomi har avdelningen formulerat mål, indikatorer och aktiviteter för att bidra till nämndens måloppfyllelse, vilka samtliga återfinns under kommunfullmäktiges inriktningsmål 3.

EVP ska läsas som ett komplement till servicenämndens verksamhetsplan och omfattar alla medarbetare inom verksamhetsområde Ekonomi. Inom verksamhetsområde ekonomi tas EVP fram av verksamhetens ledningsgrupp tillsammans med utökad ledningsgrupp för verksamhetsområdet. Alla verksamhetens medarbetare har involverats i att ta fram aktiviteter för att bidra till verksamhetens måloppfyllelse. EVP har kommunicerats via mejl till samtliga medarbetare, diskuterats på arbetsplatsträffar, i olika arbetsmöten och har anmälts för kännedom till servicenämnden. EVP följs upp kontinuerligt under verksamhetsåret och utfall och analys publiceras varje tertiäl på verksamhetens samarbetsyta.

### **Servicenämndens uppdrag**

Servicenämnden har i alla frågor målgruppens fokus. För Servicenämnden utgörs målgruppen av kunder som är stadens alla förvaltningar och bolag samt av de stockholmare som är i behov av vägledning och information från framförallt Kontaktcenters tjänster.

Servicenämnden arbetar, inom ramen för uppdraget, 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 ska utgå 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 inom stadsledningskontoret 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.

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 god kvalitet. Förvaltningen ska ha en hög tillgänglighet och ett mycket gott bemötande.

#### **Styr- och samverkansmodell mellan kommunstyrelsen och servicenämnden**

Serviceförvaltningen genomför nämndens tilldelade uppdrag. En viktig del i genomförandet är god samverkan inom serviceförvaltningen, mellan serviceförvaltningen och stadsledningskontoret samt mellan serviceförvaltningen och stadens förvaltningar och bolag. Kommunstyrelsens strategiska råd för verksamhet inom servicenämnden bereder frågor kring uppdrag och inriktning, som ligger till grund för nämndens arbete inom samtliga verksamhetsområden. Frågor som ej ryms inom serviceförvaltningens delegation tas upp i servicenämnden för beslut.

Som stöd för att säkerställa styrning och samverkan av serviceförvaltningens uppdrag inom de olika verksamhetsområdena, finns en övergripande styr- och samverkansmodell. I styrmodellen eskaleras frågor beroende på frågans art. För verksamhetsområden där det är lämpligt, exempelvis verksamhetsområdena ekonomi samt upphandling och inköp, finns en beredningsgrupp för beredning på operativ nivå. För samtliga verksamhetsområden finns ett verksamhetsråd för beredning på taktisk nivå samt ett gemensamt strategiskt råd för beredning på strategisk nivå. Styr- och samverkansmodellen är framtagen i samarbete och samsyn mellan serviceförvaltningen och stadsledningskontoret och biläggs servicenämnden för beslut i enlighet med bilaga 5 i förvaltningens verksamhetsplan för 2024.

#### **Verksamhetsområde ekonomi**

Verksamhetsområdet ekonomi är Stockholms stads gemensamma ekonomiadministration. Verksamheten tillhandahåller stadens förvaltningar och bolag kvalificerade tjänster till konkurrenskraftiga priser inom fem olika tjänsteområden, leverantörsreskontra, kundreskontra, ekonomiservice, hyresadministration av stadens andrahandsuthyrning samt avgiftshantering av förskole- och fritidsavgifter. Tjänsterna som erbjuds är både obligatoriska enligt gällande uppdrag och frivilliga tilläggstjänster vilka utformas tillsammans med kund.

Tillsammans med kunder och processägare arbetar verksamheten med att kontinuerligt förbättra och utveckla de gemensamma ekonomiadministrativa processerna utifrån kundernas behov och med syfte att effektivisera dessa för staden som helhet. Målet med utvecklingsarbetet är att frigöra ytterligare resurser för kundernas kärnverksamhet.

#### **Verksamhetsåret 2024**

I beräkningsunderlaget till prislistan 2024 har serviceförvaltningen, i dialog med processägare inom stadsledningskontoret, beräknat priser på obligatoriska bastjänster som avviker från förvaltningens självkostnad. Detta innebär att priserna för verksamhetsområde ekonomis bastjänster inte täcker kostnadsökningar för löneavtalens utfall, ökat personalomkostnadspålägg och indexuppräknningar. Priserna för verksamhetens bastjänster avviker därmed från självkostnadsprincipen enligt regler för ekonomisk förvaltning då

samtliga kostnader inte täcks med prissättning 2024. De ansträngda finansiella förutsättningar som råder för staden i stort motiverar tillfällig avvikelse från självkostnad 2023 och 2024.

Verksamhetsområdet budgeterar ett nettounderskott för verksamheten om 1,5 mnkr år 2024.

Verksamhetens ledning vidtar åtgärder för att uppnå en ekonomi i balans under året.

Åtgärderna utgörs bland annat av inköpsrestriktioner och god kostnadskontroll, restriktivitet i utvecklings- och utbildningsinsatser samt restriktivitet vid återbesättande av vakanta tjänster. Det är en utmanande balans att med konstanta basuppdrag minska kostnaderna, hålla ledtider och kvalitet, värna rimlig arbetsbelastning och samtidigt möta kundernas behov av tilläggstjänster.

Budgeten är osäker då påverkan från utveckling inom konjunktur, inflation, arbetslöshet och statsbidrag medför en stramare ekonomi hos förvaltningar och bolag vilket resulterar i en mer osäker efterfrågan på verksamhetens tilläggstjänster. Att säkerställa att verksamhetens tjänster debiteras enligt gällande prislista kommer under året innebära ökat fokus på korrekt tidrapportering. De ekonomiska omvärldsfaktorerna leder också till att volymerna är svårare att prognostisera vilket skapar utmaningar i bland annat bemanningsplanering. Under året kommer verksamheten därför särskilt arbeta med att minska sårbarhet och öka flexibiliteten genom att bredda medarbetarnas kompetens inom sina respektive tjänsteområden.

I syfte att stödja utveckling av serviceförvaltningens tjänster och processer i enlighet med stadsövergripande behov och kommunfullmäktiges uppdrag genomförs löpande genomlysningar och utvärderingar. Under 2024 kommer projekt Genomlysning av ekonomiprocesser i Stockholms stad fortsätta. Projektet är beställt av processägare hos Stadsledningskontoret och utförs av stadsledningskontoret i nära samverkan med verksamhetsområdet. Under året genomförs även projekt Genomlysning av serviceförvaltningen (projekt GAS) med övergripande projektmål att tydliggöra serviceförvaltningens långsiktiga mål utifrån roll och uppdrag i staden samt att ta fram finansieringsprinciper som stödjer målen. Projektet kommer att arbeta fram förslag som sedan kommer att implementeras efter projektets avslut och efter beslut i ordinarie beslutsprocess.

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 fortsätter under året. Vidare kommer insatsen för att stärka medarbetarnas digitala mognad, för att möta ökade och förändrade krav på digital kompetens att slutföras under året.

## **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 erbjuder konkurrenskraftiga konsulttjänster i egen regi till förvaltningar och bolag.

#### **Beskrivning**

När servicenämndens konsulttjänster avropas används konsulter i egen regi som har stor kunskap om stadens organisering, styrning och förutsättningar. Serviceförvaltningens interna konsulter är även vana användare i stadens centrala system vilket bidrar till att de ofta sömlöst kan arbeta i samma system som kunden. Erfarenhet och kunskaper från tidigare projekt inom staden skapar förutsättningar för lärande samt effektiva och konkurrenskraftiga konsulttjänster inom en mängd områden.

Verksamhetsområdet lokalplanering är stadens beställarstöd i lokalfrågor och stödjer förvaltningarna med sin spetskompetens i arbetet 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 skräddarsytt mot timarvode. Verksamheten utvecklar sitt searchpaket för att vara ett konkurrenskraftigt alternativ till extern search.

Verksamhetsområdet tillhandahåller även utbildning i kompetensbaserad rekrytering.

Verksamhetsområde ekonomis medarbetare har expertis inom stadens ekonomiadministration, stadens riktlinjer, policys och hanteringsanvisningar inom ekonomiområdet. Utöver befintliga tilläggstjänster erbjuder förvaltningen även kundanpassade lösningar utifrån specifika behov inom ekonomiområdet.

Verksamhetsområde upphandling och inköp tillhandahåller högkvalitativa tjänster inom upphandling, avtalsförvaltning och anslutningar till inköpssystemet. Vidare bidrar avdelningen till ökad kompetens genom att erbjuda utbildningar inom området.

Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni (DIT) erbjuder operativt stöd inom digitalisering, it och telefoni. Verksamhetens medarbetare har stor kunskap om stadens kvalitetsprogram med tillhörande styrdokument, stadens mål, budgetprocess, den gemensamma infrastrukturen, de centrala plattformarna, övergripande it-avtal, metoder osv. och finns tillgängliga för uppdrag inom t.ex. projektledning, förändringsledning, förstudier, processkartläggningar, behovsanalyser, kravställning eller effektstyrning kopplat till digitalisering, it eller telefoni.

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.

### **Förväntat resultat**

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

Nyttjandet av serviceförvaltningens tjänster frigör resurser för stadens förvaltningar och bolag till förmån för kärnverksamheterna. Serviceförvaltningens konsulttjänster i egen regi bidrar till helhetssyn och säkrar att erfarenhet, lärande och skattemedel stannar inom staden.

*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.

### **Uppföljning**

Uppföljning av kundernas synpunkter på verksamhetens tilläggstjänster görs i samband med kundmöten

### **Kommentar**

Verksamhetsområde ekonomi erbjuder konsulttjänster i stadens egen regi inom det ekonomiadministrativa området. Verksamhetens tjänster erbjuder hög tillgänglighet avseende förmåga att leverera tjänster som köps samt kostnadseffektivitet. Tjänsterna bidrar till att frigöra resurser för kundernas kärnverksamhet och/eller arbete med mer strategiskt fokus och till att möjliggöra kostnadseffektivisering. Målet med verksamhetens tjänster är att medverka till effektivisering av stadens gemensamma ekonomiadministration. Tjänster erbjuds i princip inom samtliga verksamhetens tjänsteområden: leverantörsreskontra, kundreskontra, ekonomiservice och stadens hyresadministration för andrahandsuthyrning. Utöver befintliga tilläggstjänster kan verksamheten erbjuda tjänster som formas utifrån kundens särskilda behov inom det ekonomiadministrativa området.

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.

*Enhetsmål: Verksamhetsområde ekonomi har en ekonomi i balans.*

### **Förväntat resultat**

Verksamhetsområde ekonomi har balans mellan intäkter och kostnader för både bastjänster och tilläggstjänster.

Medarbetarna värderar sin tid och är noga i sin tidrapportering och verksamheten kan korrekt bedöma resursåtgång för såväl bastjänster som tilläggstjänster. Verksamheten utgår så långt det är möjligt från självkostnadsprincipen.

### **Uppföljning**

Verksamhetens ekonomi följs upp genom:

- Månadsprognoser av kostnader och intäkter.
- Månadsvis uppföljning av volymstatistik och resursbehov.
- Månadsvis uppföljning av avtalade och levererade tilläggstjänster.
- Månatlig uppföljning av tidrapportering på såväl individ- som enhets- och tjänstenivå.

### **Utveckling**

Budgeten är osäker då påverkan från utveckling inom konjunktur, inflation, arbetslöshet och statsbidrag medför en stramare ekonomi hos förvaltningar och bolag vilket resulterar i en mer osäker efterfrågan på verksamhetens tilläggstjänster. Att säkerställa att verksamhetens tjänster debiteras enligt gällande prislista kommer under året innebära ökat fokus på korrekt tidrapportering. Under året ska verksamheten därför arbeta med att öka förståelsen för vikten av korrekt tidrapportering. Regelbunden uppföljning av tidrapportering införs på såväl individ som enhetsnivå för att uppmärksamma hur tidrapporteringen påverkar resursbedömning och budget.

De ekonomiska omvärldsfaktorerna leder också till att volymerna är svårare att prognostisera vilket skapar utmaningar i bland annat bemanningsplanering. Verksamheten ska därför minska sårbarhet och öka flexibiliteten genom att bredda medarbetarnas kompetens inom sina respektive tjänsteområden. För att förbättra möjligheten att anpassa bemanningen efter behov



ska verksamhetens ledning under året föra en tätare dialog med processägare på stadsledningskontoret, avseende volymer och resursbehov.

### Kommentar

Verksamhetsområdet budgeterar ett nettounderskott för verksamheten om 1,5 mnkr år 2024. Verksamhetens ledning vidtar åtgärder för att uppnå en ekonomi i balans under året. Åtgärderna utgörs bland annat av inköpsrestriktioner och god kostnadskontroll, restriktivitet i utvecklings- och utbildningsinsatser samt restriktivitet vid återbesättande av vakanta tjänster. Det är en utmanande balans att med konstanta basuppdrag minska kostnaderna, hålla ledtider och kvalitet, ha rimlig arbetsbelastning och samtidigt möta kundernas behov av tilläggstjänster.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla enheter ska fortsätta utveckla arbetet med tidrapportering av såväl bas- som tilläggstjänster. Målet är att alla medarbetare ska tidrapportera löpande, korrekt och i tid. Detta är nödvändigt för att möjliggöra korrekt fakturering i rätt period och därigenom säkerställa att verksamheten får betalt för utfört arbete och att beräkning av resursbehov baseras på korrekta data.	2024-01-01	2024-12-31

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.

### Kommentar

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Antal kundfakturer per årsarbetare (verksamhetsområde ekonomi)			Tertial
Antal leverantörsfakturer per årsarbetare (verksamhetsområde ekonomi)			Tertial
Serviceförvaltningens NKI (nöjd kund index) gällande bastjänsterna inom verksamhetsområde ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och upphandling och inköp.	67 NKI		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra en kundundersökning gällande bastjänsterna för verksamhetsområde ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och upphandling och inköp.	2024-01-01	2024-09-30

**Enhetsmål:** *Verksamhetsområde ekonomi effektiviserar stadens ekonomiadministration.*

### **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).

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
- vi ser till stadens bästa
- vi förstår vår roll i helheten.

Våra kunder är nöjda med vår hantering, vår lösningsförmåga och vårt bemötande. Kunderna upplever oss som lösningsfokuserade, sakkunniga och effektiva. Utveckling av medarbetarnas förmåga inom kundkommunikation, breddad kompetens inom verksamhetens uppdrag och 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 av verksamhetens uppdrag att effektivisera stadens ekonomiadministration görs genom

- Uppföljning och analys av nyckeltal och statistik månadsvis.
- Uppföljning och analys av tidrapportering och rapporter för daglig styrning månadsvis.
- Serviceförvaltningens kundenkät och andra kundundersökningar.
- I kundmöten.
- I dialog inom verksamhetens styr- och samverkansmodell.

### **Utveckling**

Hösten 2023 genomförde verksamheten förändring av arbetssätt och arbetsfördelning inom tjänsteområden kundreskontra och leverantörsreskontra. Målet med förändringen var att ytterligare bredda medarbetarnas kompetens inom tjänsteområdet, minska personberoende och sårbarhet och samtidigt ge ökad kunskap om kundernas hantering. Under 2024 kommer verksamheten arbeta med att befästa och ytterligare förfina arbetssätten för att nå eftersträvad effekt.

Under året planerar verksamheten dels att ha särskilt fokus på tidrapportering, dels att hitta avvikelser. Med tidrapportering ges ökade möjligheter att hitta arbetskrävande moment, vilka kan vinna på automatisering. Med ökat fokus på avvikelser finns potential att hitta såväl små som större förbättringsområden. Detta är i linje både med stadens kvalitetsprogram (ständig förbättringar, digitalisering och innovation) och med verksamhetens uppdrag – att effektivisera stadens ekonomiadministration för staden som helhet.

## Kommentar

Under 2024 fortsätter stadsledningskontorets genomlysning av stadens ekonomiadministrativa processer i samverkan med verksamhetsområde ekonomi. Verksamheten levererar bastjänster i enlighet med gällande uppdragsbeskrivning för att uppnå processägarens önskade balans mellan kostnad, effektivitet och kvalitet.




Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Antal administrerade andrahandshyresavtal	86 000		Tertial
Antal andrahandshyresavtal som läggs upp	2 200		Tertial
Antal familjer vars avgift justerats avseende förskola och fritids	9 500		Tertial
Antal kundfakturor	1 730 000		Tertial
Antal leverantörfakturor	1 210 000		Tertial
Antal oidentifierade poster i KassaBank	13 500		Tertial
Intäkter i kr från tilläggstjänster för verksamhetsområde ekonomi.	7 366 000		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Avgiftshantering ska genomföra kompetenshöjande insatser genom att införa temaperioder och genomföra workshops i specifika arbetsområden.	2024-01-01	2024-06-30
Avgiftshantering ska göra en översyn av arbetssätt i Artvise för att uppnå enhetligt arbetssätt och likvärdighet i hantering.	2024-01-01	2024-11-30
Hyresadministrationen ska debitera för nerlagt arbete vid justering/korrigerig av enstaka avtal som påverkar tre eller flera månadersaviseringar bakåt i tiden.	2024-01-01	2024-12-31
Hyresadministrationen ska genomföra avstämning av leverantörfakturor i LOIS gällande Försöks- och träningslägenheter åt stadsdelsförvaltningar som köper tilläggstjänsten.	2024-01-01	2024-12-31
KassaBank ska i Artvise skapa e-tjänst för kommande inbetalningar för att underlätta kundernas hantering.	2024-01-01	2024-06-30
KassaBank ska undersöka möjligheten att få digitala underlag från försäkringskassan.	2023-01-01	2024-12-31
Kundansvariga ska se över och vid behov ta fram förslag till uppdaterad hantering och uppföljning av nya uppdrag.	2024-01-01	2024-06-30
Kundreskontra ska se över och förbättra processens e-tjänster i Artvise.	2024-01-01	2024-12-31
Kundreskontra ska 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.	2024-01-01	2024-12-31






Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Leverantörsreskontra ska utföra konkreta aktiviteter för att säkerställa lika och rätt hantering av vårt uppdrag till våra kunder.	2024-01-01	2024-12-31
Redovisning ska gå igenom tilläggstjänster för att se om effektivisering är möjlig.	2024-01-01	2024-12-31
Systemförvaltning ska ta fram utbildning för tidrapportering i appen för enklare tidrapportering.	2024-01-01	2024-04-30

### 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 platser för verksamhetsförlagd utbildning	6 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 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.

*Enhetsmål: Verksamhetsområde ekonomi har en ändamålsenlig organisation där alla anställda aktivt bidrar till verksamhetens utveckling och mål.*

### **Förväntat resultat**

Vi har medarbetare som kan, vill och vågar ta ansvar för att skapa värde för våra kunder – såväl medarbetare som invånare i Stockholms stad. Att bidra till förbättringar som skapar värde för staden som helhet är en naturlig del i det dagliga arbetet för alla medarbetare.

Vi är nyfikna och vågar testa, utvärdera och justera arbetssätt efter behov. Vi välkomnar nya idéer och förslag på hur vi arbetar och uppmuntrar varandra i att hitta nya lösningar.

Vi vill varandra väl och vår dialog är öppen och konstruktiv. Avvikelser och fel ser vi som en möjlighet att lära oss och att hitta nya förbättringsområden.

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).

### **Utveckling**

Vi kommer under 2024 arbeta för att öka medarbetares kompetens både om det egna tjänsteområdet och om vårt uppdrag som helhet på en övergripande nivå. Den första delen handlar om att bredda kompetensen inom den egna processen/tjänsteområdet med syfte att minska sårbarhet och öka flexibiliteten samtidigt som det bidrar till individuell kompetensutveckling. Den andra delen att öka förståelsen för hela vårt uppdrag, handlar om att öka förståelsen på en övergripande nivå för vad vi faktiskt har ansvar för gemensamt, men också hur de olika tjänsteområdena hänger ihop. Syftet är att öka förståelsen för hur det som utförs inom ett tjänsteområde kan påverka vad som sedan händer i övriga tjänsteområden och

att ge en ökad kompetens i exempelvis supporten när man förstår vad som hanteras inom de olika tjänsteområdena.

Förvaltningen kommer att fortsätta att utveckla det långsiktiga arbetet för effektiva kundmöten med hög kvalitet. Genom utbildningsinsatser och införande av vardagscoacher inom verksamhetsområde ekonomi ska såväl effektivitet och kvalitet öka i kundmötet och bidra till trivsel bland medarbetarna. Ett nära ledarskap och arbete med vardagscoacher kommer vara viktigt stöd till medarbetare i att anpassa förhållningssätt, service och tillgänglighet till strama ekonomiska förutsättningar.

Under året kommer utbildningsinsatser genomföras för berörda medarbetare (både individer och grupper) inom det utvecklingsprojekt förvaltningen kallar "Digitala lyftet". Projektet finansieras till stor del genom tidigare beviljade medel från omställningsfonden.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla enheter ska införa ett gemensamt, systematiskt arbetssätt för avvikelshantering. Syftet är att ge underlag till fortsatt utveckling av verksamheten och våra arbetssätt samt att säkerställa korrekt kvalitet i vår leverans.	2024-01-01	2024-08-31
Samtliga ekonomer och berörda medarbetare inom de olika enheterna ska under året få genomföra kunskapsöverföring mellan processerna.	2024-01-31	2024-06-30
Verksamheten ska införa inspelning av utbildningar/genomgångar för kompetensutveckling av verksamhetens medarbetare.	2024-01-01	2024-08-31

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

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.

*Enhetsmål: Serviceförvaltningen ekonomis verksamhet fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser*

#### **Förväntat resultat**

Serviceförvaltningen ekonomi har en god tillgänglighet för sina kunder och erbjuder inom sitt uppdrag en trygg och säker hantering av stadens ekonomiadministration. Vi följer relevant lagstiftning och säkerställer att personlig data och integritet inte riskeras. Alla medarbetare har god kännedom om informationssäkerhet och dataskydd.

## Uppföljning

- Årligen i utbildningsplattformen: att alla medarbetare varje år genomför certifiering av stadens informationssäkerhetsutbildning samt stadens obligatoriska dataskyddsutbildning.
- Minst en gång per år dialog kring dataskydd och personuppgiftshantering på APT
- Vid behov uppföljning av incidenter på enhets- och verksamhetsnivå i IA  
incidentrapportering, stadens system för rapportering av incidenter.

## Redovisning av ekonomi

### Resursanvändning

I budget 2024 är antalet årsarbetare budgeterat till 94,3, totalt anges 96 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 inom bastjänster. 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 i stadens gemensamma ekonomisystem Agresso. Tidrapporteringen används bland annat som underlag för debitering av verksamhetens tilläggstjänster men också som underlag för beräkning av resursåtgång inom både bastjänster och tilläggstjänster. Statistik tillsammans med tidrapportering ger således underlag för fakturering, bemanningsplanering och prissättning.

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 2024

Serviceförvaltningen Ekonomi är en helt intäktsfinansierad verksamhet och 2024 års budgetomslutning är 78,1 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 5,8 mnkr
- tilläggstjänster för bolag 1,5 mnkr.

Av kostnaderna avser 14,9 mnkr Overhead, det vill säga verksamhetens del av lokalkostnader, nämnd, administration, IT och löpande förbrukning utbildningar mm. Resterande 63,8 mnkr avser personal, verksamhetsområdets ledning, kompetensutveckling, verksamhetsspecifika licenser, personalsociala aktiviteter, med mera.

Årets prognostiserade volymer är 1 210 000 leverantörsfakturor, 1 730 000 kundfakturor, 86 000 administrerade andrahandshyresavtal samt 2 200 stycken upplägg av nya andrahandshyresavtal. För avgiftshantering för kommunala förskolor, fritidshem och fritidsklubbar är prognostiserade volymer cirka 64 500 familjer totalt. Kontroll kommer genomföras av de drygt 15 000 familjer (varje barn räknas som en familj) som inte har maxtaxa och prognos för 2024 är att inkomstjustering kommer göras för cirka 9 500 av dessa.

## Övrigt