

Handläggare
Liselotte Skoglund
Telefon: 08-508 11 345

Till
Servicenämnden 2025-02-18

Verksamhetsplan 2025 för Verksamhetsområde ekonomi

Innehållsförteckning

Inledning	3
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	3
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	3
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	14
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt	17
Redovisning av ekonomi.....	18
Resursanvändning	18
Budget 2025	18
Övrigt	19

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 måluppfyllelse, specifikt 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 måluppfyllelse. 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.

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 utvecklas tillsammans med stadens förvaltningar och bolag. Kund- och kandidatupplevelsen är högt prioriterad i uppdragen och följs upp löpande. Kunderna ska uppleva ett kvalificerat stöd i sina rekryteringsbeslut och se verksamhetsområdet som förstahandsvalet när rekryteringsstöd köps.

Verksamheten håller även utbildningar i kompetensbaserad rekrytering och alla uppdrag utförs enligt stadens kompetensbaserade rekryteringsprocess. Även under kommande år är det ett starkt fokus på fördomsmedveten rekrytering i samtliga uppdrag. Ett nytt arbetssätt och avtal för screeningtester implementeras tidigt under året, vilket möjliggör användning av tester för urval i tidiga skeden av rekryteringsprocesser med många sökande.

Verksamhetsområde ekonomis medarbetare har expertis inom stadens ekonomiadministrativa riktlinjer, policys och hanteringsanvisningar. Utöver befintliga tilläggstjänster erbjuder verksamhetsområdet även kundanpassade lösningar 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 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. Tjänsteutbudet utvecklas kontinuerligt utifrån kundernas behov och i dialog med processägaren.

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 och 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 exempelvis kundmöten.

Kommentar

Verksamhetsområde ekonomi erbjuder konsulttjänster (i stadens egen regi) med hög tillgänglighet och kostnadseffektivitet, inom det ekonomiadministrativa området. Målet med våra tjänster är att bidra till att effektivisera stadens gemensamma ekonomiadministration. Tjänsterna ska bidra till att frigöra resurser hos kunderna, vilka istället kan läggas på kärnverksamhet och/eller arbetsuppgifter av mer strategisk vikt.

Tjänster erbjuds i princip inom samtliga verksamhetens tjänsteområden: leverantörsreskontra, kundreskontra, ekonomiservice och stadens hyresadministration för andrahandsuthyrning. Utöver befintliga tilläggstjänster kan vi inom verksamhetsområde ekonomi också erbjuda tjänster som formas utifrån kundens särskilda behov inom det ekonomiadministrativa området.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Projekt, anläggning och systemförvaltning ska erbjuda tilläggstjänster till förvaltningarna inom exempelvis registervård, kodplan, attestflöden i Agresso och behörighetskontroll	2025-01-01	2025-12-31

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
Utveckla kompetensbreddning inom medarbetargrupper för att säkra en robust organisation med stärkt förmåga att hantera förändrade förutsättningar, efterfrågan och arbetstoppar	2025-01-01	2025-12-31

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.

Genom kompetensbreddning av medarbetare kan verksamhetens medarbetare arbeta mer flexibelt och stötta där det behövs, vilket bidrar till kostnadseffektivitet.

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 påverkas av utveckling inom konjunktur, inflation, arbetslöshet och statsbidrag och är därmed osäker. Det ekonomiska läget i stort innebär en stramare ekonomi hos förvaltningar och bolag vilket innebär att efterfrågan på verksamhetens tilläggstjänster är svår att förutsäga. Att säkerställa att verksamhetens tjänster debiteras enligt gällande prislista kommer även detta år innebära stort fokus på korrekt tidrapportering. Fortsatt arbete med att öka medarbetarnas förståelse för hur de kan bidra till verksamhetens mål och uppdrag genom korrekt tidrapportering.

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 fortsätta bredda medarbetarnas kompetens - både inom sina respektive tjänsteområden men även mellan tjänsteområden.

Kommentar

Verksamhetens mål är en budget där kostnader och intäkter balanserar, det vill säga ett nollresultat. Tät dialog med processägare på stadsledningskontoret blir därför särskilt viktigt vid eventuella större avvikelser, exempelvis kraftigt ökade volymer - oavsett anledning - om detta kan leda till behov av att utöka antal resurser. Enhetschefer och avdelningschef

säkerställer god ekonomisk kontroll genom att varje månad göra helårsprognos för både kostnader och intäkter.

Det förändrade uppdraget inom tjänsteområde leverantörsreskontra har inneburit särskilda utmaningar i budgetering. Visserligen minskar resursbehovet genom förändrad inkassohantering, men samtidigt ökar resursbehovet genom det utökade uppdraget att utreda leverantörsfakturor som fastnar. Verksamhetens analys är att det inledningsvis kommer krävas extra resurser för att hantera ökade volymer på grund av det utökad uppdraget, men att volymer och därmed även resursbehov under våren kommer minska successivt.

Får verksamhetsområde ekonomi en större efterfrågan av tilläggstjänster än budgeterat kan antalet resurser behöva justeras för att hantera eventuellt ökade volymer.

Nämndmål: Servicenämnden utvecklar och effektiviserar stadens administrativa funktioner

Beskrivning

Servicenämnden ska inom ramen för sitt uppdrag arbeta med att effektivisera stadens administrativa funktioner och inom ramen för det säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Inom ramen för befintliga verksamhetsområden ska servicenämnden förbättra kvaliteten, utveckla tjänsterna och bredda nyttjandet. På uppdrag av kommunstyrelsen och andra nämnder eller bolagsstyrelser ska servicenämnden svara för genomförandet av gemensamma administrativa processer för att möjliggöra stordriftsfördelar, kvalitetssäkring av stadsgemensamma processer samt för minskad sårbarhet, något som ger värde för hela kommunkoncernen.

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.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
Antal kundfakturor per årsarbetare (verksamhetsområde ekonomi)	6 000 st		Tertial
Antal leverantörsfakturor per årsarbetare (verksamhetsområde ekonomi)	4 100 st		Tertial

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
Serviceförvaltningens NKI (nöjd kund index) gällande bastjänsterna inom verksamhetsområde ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och upphandling och inköp	66 NKI		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utveckla kunddialoger, bemötande och arbetssätt som möjliggör god verksamhetskunskap hos medarbetare inom respektive verksamhetsområde	2025-01-01	2025-12-31

Enhetsmål: *Verksamhetsområde ekonomi effektiviserar stadens ekonomiadministration.*

Förväntat resultat

Serviceförvaltningen ekonomis 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. Verksamhetsområde ekonomi levererar bastjänster i enlighet med gällande uppdragsbeskrivning och fullmäktiges uppdrag om en ändamålsenlig balans mellan kostnad, effektivitet och kvalitet.

Utveckling av våra tjänster sker i samverkan och dialog med kunder och stadens processägare. Våra kunder är nöjda med vår hantering och vårt bemötande och upplever oss som lösningsfokuserade, kompetenta och effektiva. Ärenden hanteras likartat oavsett vem som tar emot det och löses ofta direkt vid kundens första kontakt med verksamheten. Om kundens ärende inte ingår i vårt uppdrag, ger vi vägledning och hjälper kunden vidare.

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

Verksamhetsområde ekonomi kommer 2025 att arbeta fokuserat för att identifiera och införa effektiva och välfungerande arbetssätt relaterat till beslutade förändringar i uppdraget.

Verksamheten kommer även ha fortsatt fokus på kompetensbreddning av verksamhetens

medarbetare, både inom och mellan tjänsteområden.

Verksamheten ska ta till vara på resultatet från stadsledningskontorets genomlysning av delprocesser inom tjänsteområde ekonomiservice.

Verksamheten kommer arbeta för att utveckla och öka effektiviteten i handläggning av ärenden i serviceförvaltningens gemensamma ärendehanteringssystem. Arbetsätt för vardagscoacher ska utvecklas och inkorgsansvariga införas.

Under början av året ska verksamheten lansera omarbetade och mer lättanvända e-tjänster, vilka kan användas av kunderna för att skicka ärenden till verksamheten. E-tjänster bidrar till en effektivare hantering än mejl.

Kommentar

Med kompetensbreddning minskar sårbarhet och flexibiliteten ökar. Detta gör det lättare att hantera ökade/minskade volymer inom och mellan tjänsteområden. Under 2025 kommer verksamheten därför fortsätta fokusera på att bredda medarbetarnas kompetens inom och mellan tjänsteområden.

För effektivare ärendehantering ska även insatser genomföras för att öka kompetens och utveckla medarbetarnas hantering i verksamhetens ärendehanteringssystem. Dessutom kommer vardagscoachernas arbete utvecklas med fokus på kundkommunikation. Utveckling av medarbetarnas kundkommunikation, breddad kompetens inom verksamhetens uppdrag och utveckling av ärendehantering och införande av inkorgsansvariga ska bidra till jämnare kvalitet på ärendesvar, effektivare ärendehantering och ökat lösningsfokus.

Tidrapportering är en naturlig del av vårt arbete och kan ge insikter om tidsdrivande moment som kan vinna på att automatiseras.

Vi är en lärande organisation som lär av varandra och av egna och varandras misstag. När vi arbetar aktivt med avvikelser finns potential att hitta såväl små som större förbättringsområden. Detta är i linje både med stadens kvalitetsprogram (ständiga förbättringar, digitalisering och innovation) och med verksamhetens uppdrag – att effektivisera stadens ekonomiadministration för staden som helhet. Under 2025 är målsättningen att öka medarbetarnas benägenhet att bidra till att avvikelser upptäcks och hanteras genom att belysa på vilket sätt avvikelser kan bidra till verksamhetens utveckling och ständiga förbättringar.

Stadsledningskontoret planerar versionsbyte av stadens gemensamma ekonomisystem, Agresso, hösten 2025. På uppdrag av stadsledningskontoret kommer verksamheten bidra med viss testning. Oavsett om versionsbytet innebär mindre eller större förändringar i funktionalitet, kommer det få viss påverkan på verksamhetens resursplanering.

Verksamhetens berörda processer kommer även genomföra tester utifrån egna behov för att säkerställa en smidig övergång genom uppdaterade och anpassade interna rutiner och arbetsätt.

Utbildningsförvaltningen ansvarar för ett projekt avseende upphandling och implementation

av systemlösning för barn- och elevregister inom Stockholms stad som startas upp inför att det befintliga avtalet går ut. Projektet sträcker sig fram till 2028. Barn- och elevregistret är ett verksamhetskritiskt system för serviceförvaltningens uppdrag inom avgiftshantering för förskola och fritids. Utbildningsförvaltningen har därför önskat att serviceförvaltningen är involverade och deltar i projektet med en lokal projektledare om 50 procent för att fånga upp verksamhetens behov inför upphandling och även för att bistå i upphandlingsförfarandet samt implementationen av ny lösning.

Stadsledningskontorets genomlysning i nära samverkan med verksamhetsområde ekonomi fortsätter 2025. Fokus är genomlysning av delprocesser inom tjänsteområde Ekonomiservice som påbörjades hösten 2024.

Av tidigare erfarenhet kommer genomlysningen att resultera i förslag till förbättringar och möjligheter till effektivisering av olika grad. Identifierade förbättringar kommer till viss del att behöva omhändertas under 2025 medan eventuella större förändringar kopplat till gränssnitt och uppdragets omfattning planeras till 2026. Utfall av genomlysningen kan komma att påverka verksamhetens resursplanering och blir därför av stor vikt för verksamhetsområde ekonomi.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
Antal administrerade andrahandshyresavtal	86 200		Tertial
Antal andrahandshyresavtal som läggs upp	2 100		Tertial
Antal familjer vars avgift justerats avseende förskola och fritids	9 100		År
Antal kundfakturor	1 700 000		Tertial
Antal leverantörsfakturor	1 220 000		Tertial
Antal oidentifierade poster i KassaBank	13 400		Tertial
Intäkter i kr från tilläggstjänster för verksamhetsområde ekonomi.	7 910 000 kr		Tertial




Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
En plan för kompetenshöjande aktiviteter ska tas fram och genomföras för att öka kunskap och lika hantering i Artvise.	2025-01-01	2025-12-31
Förskole- och fritidshemsavgifter ska genomföra informationsinsatser för ökad användning av e-tjänster	2025-01-01	2025-12-31
Förskole- och fritidshemsavgifter ska utveckla arbetssätt för två obetalda fakturor	2025-01-01	2025-12-31
Hyresadministrationen ska genomföra avstämning av leverantörsfakturor i LOIS gällande Försöks- och träningslägenheter åt stadsdelsförvaltningar som köper tilläggstjänsten.	2024-01-01	2025-06-30
Hyresadministrationen ska genomföra utbildningsinsatser om olika arbetsmoment som finns i processen	2025-01-01	2025-12-31





Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Hyresadministrationen ska uppdatera informationsbladet till stadens särskilda boendeformer med fokus om uppsägningar och återbetalningar	2025-01-01	2025-12-31
Inom enheten Hyra och förskola fritidshemsavgifter ska vi utreda möjligheterna att arbeta över processgränserna.	2025-01-01	2025-12-31
KassaBank ska efter nytt arbetssätt ta fram nya konteringsmallar	2025-01-01	2025-06-30
Kundreskontra ska se över alla sina avvikelser i arbetsmomenten mellan förvaltningar för att där det är möjligt öka likahantering.	2025-01-01	2025-12-31
Leverantörsreskontra ska arbeta proaktivt med att sammanställa orsaker till fakturor som är fullfakturerade och behöver hanteras manuellt.	2025-01-01	2025-12-31
Leverantörsreskontra ska arbeta proaktivt med fakturor som saknar giltigt konto.	2025-01-01	2025-12-31
Redovisning ska effektivisera och ta fram en gemensam rutin för bokslutsarbetet.	2025-01-01	2025-12-31
Verksamhetsområdet ska införa en ny roll som inkorgsansvarig, för att stötta medarbetarna i korrekt hantering av ärenden i verksamhetens gemensamma ärendehanteringssystem.	2025-01-01	2025-12-31
Verksamhetsområdet ska lansera omarbetade och mer lättanvända e-tjänster, vilka kan användas av kunderna för att skicka ärenden till verksamheten. E-tjänster bidrar till en effektivare hantering än mejl.	2025-01-01	2025-04-30
Verksamhetsområdet ska ta tillvara på resultatet från stadsledningskontorets genomlysning av delprocesser inom tjänsteområde ekonomiservice genom att gå igenom och om möjligt implementera förbättringsförslag.	2025-01-01	2025-12-31

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



Serviceförvaltningen ekonomi har som målsättning att ta emot minst 4 praktikanter samt 1-2 feriearbetare under 2025.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	5 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	10 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 2025	Periodicitet
  Aktivt Medskapandeindex	83	83	År



Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
 Sjukfrånvaro	6 %	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

Beskrivning

Serviceförvaltningen är en attraktiv arbetsgivare som erbjuder goda arbetsvillkor, en bra arbetsmiljö och ger medarbetare och chefer goda förutsättningar att göra ett bra jobb. Förvaltningen arbetar aktivt med kompetensutvecklande insatser i linje med grunduppdraget att effektivisera stadens administrativa funktioner. Arbetsklimatet kännetecknas av kompetens, öppenhet, respekt och ansvar med en vilja att förstå andras perspektiv och möjlighet att bidra till ständig utveckling.

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

Alla medarbetare är väl insatta i verksamhetens mål och uppdrag och förstår hur deras arbete bidrar till dessa.

Vi är en lärande organisation där vi delar med oss av kunskap och lär av egna och andras misstag. Avvikelse och fel ser vi som en möjlighet att lära oss och att hitta nya förbättringsområden. Att bidra till förbättringar som skapar värde för staden som helhet är en naturlig del i vårt dagliga arbete.

Vi har en flexibel resursanvändning och kan anpassa verksamheten för att hantera arbetstoppar.

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

Uppföljning av produktivitet och effektivitet ska utvecklas för att bidra till ökad förståelse för hur det egna arbetet bidrar till verksamhetens resultat och måluppfyllelse.

Verksamheten kommer fortsätta arbetet med kompetensbreddning inom och mellan tjänsteområden för ökad flexibilitet och jämnare arbetsbelastning. Kompetensbreddning bidrar även till den enskilda medarbetarens kompetensutveckling.

Under året ska serviceförvaltningens gemensamma servicepolicy implementeras i verksamheten i kombination med fortsatt utveckling av ärendehantering i vårt gemensamma ärendehanteringssystem.

Under 2025 kommer verksamheten ha särskilt fokus på att utveckla medarbetarnas förmåga och kompetens för att hantera ärenden effektivt och med hög kvalitet. Arbetssätt för verksamhetens vardagscoacher ska utvecklas och inkorgsansvariga ska införas för att stötta medarbetarna i deras hantering av ärenden.

Kommentar

Särskilt fokus kommer läggas på att utveckla uppföljningen av verksamhetens produktivitet och effektivitet på såväl individuell nivå som enhetsnivå. Medarbetarnas förståelse för hur och varför produktivitet och effektivitet följs upp och hur deras arbete bidrar till verksamhetens mål och uppdrag ska öka. Alla medarbetare ska vara väl insatta i verksamhetens mål och uppdrag och förstå hur deras arbete kan bidra till dessa. Att bidra till förbättringar som skapar värde för staden som helhet är en naturlig del i vårt dagliga arbete och stämmer väl överens med kvalitetsprogrammets intentioner. Vi välkomnar idéer och förslag på förändrade arbetssätt och rutiner och uppmuntrar varandra i att hitta nya lösningar. För att nå verksamhetens mål och uppdrag vågar vi testa, utvärdera och justera arbetssätt efter behov.

Arbete med kompetensbreddning av medarbetarna inom verksamhetsområdet fortsätter, både inom och mellan tjänsteområden. Genom kompetensbreddning minskar vi personberoende och sårbarhet. Vi ökar samtidigt kännedomen om våra kunder och deras specifika hantering inom ramen för uppdraget. Det ger även en ökad förståelse för hur det egna arbetet påverkar inte bara "mina" kunder, utan även kollegor i andra enheter/verksamheter. Som komplement

till utbildningar och genomgångar tillämpar vi konceptet ”Skugga en kollega”.

Verksamheten ska fortsätta att utveckla det långsiktiga arbetet för effektiv kundkommunikation. Målet är att uppnå effektivare ärendehantering och förbättrad kvalitet i såväl lösningar till kund som bemötande. Serviceförvaltningens gemensamma servicepolicy ska under året implementeras och handläggningen i vårt gemensamma ärendehanteringssystem ska utvecklas för att uppnå effektivare hantering. Verksamhetens vardagscoacher får en särskilt viktig roll under året för att stötta medarbetarna i deras ärendehantering. I kombination med ett nära ledarskap och införande av rollen inkorgsansvarig, blir vardagscoacherna ett viktigt stöd till medarbetare i att anpassa förhållningssätt, service och tillgänglighet utifrån uppdragets krav på balans mellan effektivitet, kostnad och kvalitet.

Ledningsgruppen inom verksamhetsområde ekonomi kommer genomföra minst 6 workshops med olika tema under året. Syftet dessa workshops är att bibehålla och utveckla kompetensen inom ledarskapsfrågor, med mål att kunskap från förvaltningens genomförda ledarutvecklingsprogram befasts och används.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kundreskontra ska ta fram en introduktionsplan för nyanställda och praktikanter	2025-01-01	2025-12-31
Ledningen ska utveckla uppföljningen av verksamhetsområdets produktivitet och effektivitet.	2025-01-01	2025-12-31
Uppdraget och arbetssättet för verksamhetsområdets vardagscoacher ska utvecklas och förtydligas i verksamheten för utveckling av medarbetarnas hantering av ärenden.	2025-01-01	2025-12-31
Verksamhetsområdet ska implementera serviceförvaltningens gemensamma servicepolicy.	2025-01-01	2025-08-31
Verksamhetsområdet ska införa inspelning av utbildningar/genomgångar för kompetensutveckling av verksamhetens medarbetare.	2024-01-01	2025-04-30
Verksamhetsområdet ska utöka konceptet skugga en kollega för att bredda kompetensen mellan tjänsteområden och processer.	2025-01-01	2025-12-31

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

Beskrivning

Servicenämnden säkerställer en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna. Detta genom kontinuerliga processer som risk- och sårbarhetsanalyser, kontinuitetsplaner, arbete för informations- och cybersäkerhet skapas en säker och trygg verksamhet. Även genom samordningsansvar för sektor livsmedelsförsörjning och dricksvatten, centralt beredskapslager, krisledning och krigsorganisation stärks beredskapsförmågan och nämndens verksamheter är säkra och trygga i händelse av kris eller krig.

Förväntat resultat

Om en oönskad händelse inträffar kan förvaltningen vidta rätt åtgärder i tillräcklig utsträckning för att minimera konsekvenser, upprätthålla verksamheten och säkerställa en snar återgång till normalläge.

Enhetsmål: Serviceförvaltningen ekonomis verksamhet fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser

Förväntat resultat

Serviceförvaltningen ekonomi ska säkerställa hög grad av tillgänglighet och service till sina kunder. Vi ska inom vårt uppdrag erbjuda en trygg och säker hantering av stadens ekonomiadministration. Alla medarbetare har god kännedom om informationssäkerhet och dataskydd.

När en oönskad händelse inträffar är alla medarbetare väl insatta i verksamhetens kontinuitetsplaner för att kunna vidta rätt åtgärder för att minimera konsekvenser, upprätthålla verksamheten samt säkerställa återgång till normalläge så fort som möjligt.

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.
- Utvärdering av övning av kontinuitetsplaner

Utveckling

Under året ska verksamheten utveckla kontinuitetsplaner utifrån genomförd Risk- och sårbarhetsanalys (RSA). Kunskapen hos verksamhetens medarbetare om kontinuitetsplanerna ska stärkas. Verksamheten ska vidare planera för att öva kontinuitetsplanerna under året med medarbetarna.

Kommentar

Verksamhetsområde ekonomi kommer verka för att medarbetarna inom området inte bara genomgår stadens obligatoriska utbildningar i informationssäkerhet och GDPR utan även vissa av påbyggnadsutbildningarna. Planen är även att öka kunskapen bland medarbetarna kring vad som gäller kring offentlighet och sekretess genom intern utbildning under året.

En arbetsgrupp kommer att tillsättas för att ta fram kontinuitetsplaner utifrån tidigare genomförd RSA. Kontinuitetsplanerna beslutas sedan av ledningsgruppen och ska hjälpa medarbetarna att veta vad de ska göra vid en störning i en kritisk aktivitet eller process - med mål att upprätthålla verksamheten på tolerabel nivå och kunna återgå till normalläge så fort som möjligt. I uppdraget till gruppen ingår också att ta fram förslag på hur innehållet i

kontinuitetsplanerna ska kommuniceras, tillgängliggöras och övas av medarbetarna samt utvärdera utfall av övningen och ge förslag till eventuellt ytterligare åtgärder.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kundreskontra ska genomföra en översyn av hanteringen av personer med skyddad identitet	2025-01-01	2025-12-31
Verksamhetsområdet ska ta fram kontinuitetsplaner utifrån genomförd RSA samt kommunicera och tillgängliggöra dessa för medarbetarna.	2025-01-01	2025-04-30
Verksamhetsområdet ska öva framtagna kontinuitetsplaner med medarbetarna.	2025-08-01	2025-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser

Nämndmål: Servicenämnden bidrar genom inköpsprocessen till att motverka ekonomisk och arbetslivsorienterad brottslighet inom stadens verksamheter

Beskrivning

Serviceförvaltningen arbetar aktivt med avtalsuppföljning och kravställning i stadens upphandlingar för att upptäcka och motverka välfärdsbrott och därigenom främja en sund konkurrens mellan seriösa företag.

Förväntat resultat

Stadens verksamheter använder avtal som motverkar välfärdsbrott och därmed främjar en sund konkurrens mellan seriösa företag.

Kommentar

Dagens utveckling, när välfärdsbrottsligheten alltmer övergår till en strukturerad, organiserad och i förlängningen systemhotande brottslighet, är ett samhällsproblem som påverkar stadens demokratiska system på olika sätt. Det kan till exempel handla om att stadens skattemedel försvinner till personer och verksamheter som inte har rätt till dessa medel, vilket i förlängningen urholkar medborgarnas tillit till staden samtidigt som det stärker den kriminella ekonomin. För att motverka detta medverkar serviceförvaltningen i stadsledningskontorets övergripande arbete att utveckla såväl kontroller som uppföljning av stadens leverantörer för att minska risken för välfärdsbrottslighet inom stadens verksamheter.

Att utveckla stadens leverantörskontroller ytterligare kan bidra till att minska riskerna för välfärdsbrott inom kommunkoncernen. Verksamhetsområde ekonomi deltar i stadsledningskontorets projekt att utveckla en ny rapport för kontroll av leverantörer. Rapporten blir ett av flera verktyg att använda med mål att motverka välfärdsbrott inom staden. Projektet kommer sannolikt även leda till behov av översyn av arbetssätt och befintliga kontroller samt införande av helt nya kontroller - både internt inom serviceförvaltningen och för staden som helhet. En följd är även att ansvarsfördelning och arbetsfördelning inom serviceförvaltningens verksamhetsområden troligen behöver ses över

och vid behov justeras för att hantera ett förändrat, och eventuellt även utökat, uppdrag inom området.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt

Nämndmål: Servicenämndens verksamheter bidrar till en öppen, jämställd och demokratisk stad

Beskrivning

Genom att utgå ifrån Agenda 2030 bidrar servicenämndens verksamheter till flera av de 19 globala målen exempelvis, minskad ojämlikhet, ökad social inkludering, bekämpa klimatförändringarna och fredliga och inkluderande samhällen.

Verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholm har goda möjligheter att skapa tillgänglighet och delaktighet för alla invånare och är den självklara kontaktvägen för information om stadens service och verksamheter.

Genom verksamhetsområde rekrytering har stadens chefer tillgång till ett kvalitetssäkrat och fördomsmedvetet konsultstöd i sina rekryteringar. Verksamheten erbjuder bland annat rekryteringsprocesser utan personligt brev.

Verksamhetsområde upphandling och inköp bidrar till en öppen, jämställd och demokratisk stad genom att använda sociala klausuler eller sysselsättningskrav vid upphandlingar samt genom att säkerställa praktikplatser via stadens upphandlade leverantörer. Upphandling och inköp skapar även förutsättningar för minskad klimatpåverkan genom att vara ett stöd i staden att uppfylla kraven i miljöprogrammet vilket bidrar till att nå de globala målen om hållbar konsumtion och produktion och att bekämpa klimatförändringarna.

Förväntat resultat

Servicenämndens verksamheter bidrar både till att stärka de mänskliga rättigheterna och till uppfyllnad av flera av de globala målen i Agenda 2030 samt principen om att ingen ska lämnas utanför. Exempelvis genom Kontaktcenter Stockholm och verksamhetsområde rekrytering som möter stockholmare direkt. Även verksamhetsområde upphandling och inköp bidrar till att staden når flera av Agenda 2030:s mål.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Implementera MR-programmet med handlingsplaner brett inom förvaltningens samtliga verksamhetsområden och förtydliga förvaltningens bidrag till uppfyllnad av Agenda 2030	2025-01-01	2025-12-31
Samtliga nyanställda ska genomgå en utbildning i jämställdhet och normmedvetenhet	2025-01-01	2025-12-31

Redovisning av ekonomi

Resursanvändning

I budget 2025 är antalet årsarbetare budgeterat till 93,4 och totalt 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 och för fördelning av arbetsuppgifter för att säkra jämn arbetsbelastning. Statistik tillsammans med tidrapportering ger således underlag för fakturering, bemanningsplanering och prissättning men även underlag för produktivitetmått och effektivitetmått.

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. Verksamhetsrådets 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 2025

Serviceförvaltningen Ekonomi är en helt intäktsfinansierad verksamhet och 2025 års budgetomslutning är 79,1 mnkr. Verksamheten följer självkostnadsprincipen där intäkterna ska täcka verksamhetens kostnader. Verksamhetens budgeterade intäkter för året fördelas enligt följande:

- bastjänster 70,9 mnkr
- tilläggstjänster för förvaltningar 6,5 mnkr
- tilläggstjänster för bolag 1,7 mnkr.

Av kostnaderna avser 17 mnkr overhead, det vill säga verksamhetens del av lokalkostnader, nämnd, administration, IT och löpande förbrukning utbildningar mm. Resterande 62,1 mnkr avser personal, verksamhetsområdets ledning, kompetensutveckling, verksamhetsspecifika licenser, personalsociala aktiviteter, med mera.

Årets prognostiserade volymer är 1 220 000 leverantörsfakturor, 1 700 000 kundfakturor, 86 200 administrerade andrahandshyresavtal samt 2 100 stycken upplägg av nya andrahandshyresavtal. För avgiftshanteringen för kommunala förskolor, fritidshem och fritidsklubbar är prognostiserade volymer cirka 63 400 familjer totalt. Kontroll kommer genomföras av de drygt 14 300 familjer (varje barn räknas som en familj) som inte har maxtaxa och prognos för 2025 är att inkomstjustering kommer göras för cirka 9 100 av dessa.

Övrigt

Systematiskt kvalitetsarbete

I linje med stadens kvalitetsprogram ska verksamhetsområdet ha målgruppens fokus. För oss innebär det att helhetsperspektivet är styrande då förvaltningens målgrupper och kunder, är stadsövergripande. Styrsignalerna i kvalitetsprogrammet är tydliga ur ett kundperspektiv och verksamheten ska arbeta för att kunderna får en effektiv och god service. Kundernas synpunkter värdesätts, tas tillvara och utgör en viktig grund för kvalitetsutvecklingen.

Inom verksamhetsområde ekonomi arbetar vi i enlighet med våra grunduppdrag med ständiga förbättringar och med proaktivitet - i syfte att effektivisera stadens administrativa funktioner för staden som helhet. Medarbetarna ges handlingsutrymme och förväntas aktivt bidra till att utveckla arbetssätt, för att nå önskade resultat och använda stadens resurser effektivt. Serviceförvaltningen arbetar även aktivt med utveckling av ledarskapet och skapar handlingsutrymme och en trygg kultur med chefer som tillämpar tillitsbaserat ledarskap inom alla verksamheter.

Verksamhetsområde ekonomi arbetar aktivt med att identifiera, åtgärda och förbygga avvikelser i hanteringen. Under 2025 är målsättningen att öka medarbetarnas benägenhet att rapportera avvikelser genom att belysa på vilket sätt avvikelser bidrar till verksamhetens utveckling och ständiga förbättringar.

Arbetet med den nya verksamhetsgemensamma rutinen för processutveckling som implementerades under 2024 ska vidareutvecklas och utvärderas under 2025. Rutinen syftar

till att det ska vara enkelt att lämna, följa och få återkoppling på inskickade förslag till förbättringar och tydliggöra medarbetarnas bidrag till verksamhetens utveckling.

En viktig källa för att hitta ytterligare förbättringsområden inom verksamhetsområde ekonomi är de fritextsvar rörande verksamhetsområdet som inkommit i samband med serviceförvaltningens kundenkät. Här kommer samtliga verksamhetens medarbetare involveras för att identifiera, ge förslag och implementera förbättringar i verksamhetens interna arbetssätt och ärendehantering.

Verksamhetsområdet fortsätter att utveckla kundmötet i en behovsstyrd riktning med fokus på effektivitet. Innehåll och intervall anpassas utifrån kundens behov och verksamheten har löpande dialog för att främja samarbete och lösa uppkomna problem när de uppstår. Vid behov genomförs arbetsmöten eller särskilda genomgångar med berörda förvaltningar för att hitta effektiviseringsmöjligheter i hanteringen.