

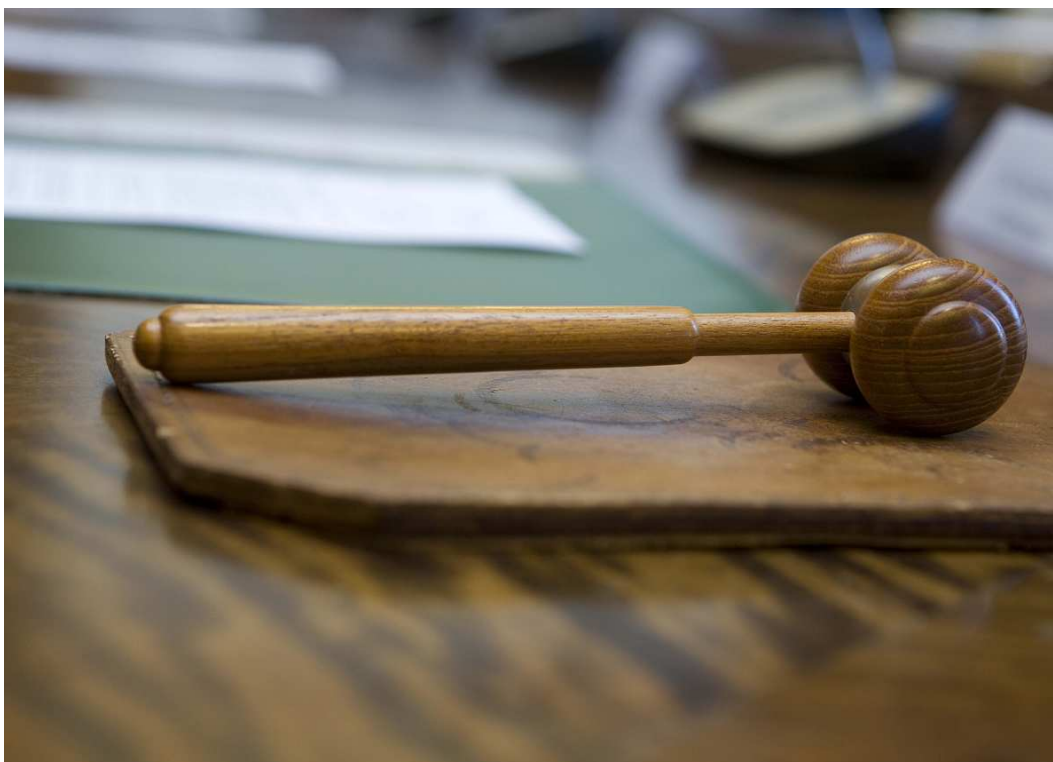


TRAFIKKONTORET

2011-05-18
DNR T2011-000-01738

Enhetschef Åse Geschwind
Nämndsekretariatet
08-508 26847
ase.geschwind@stockholm.se

Stockholms Stads Kvalitetsutmärkelse 2011 Trafikkontorets nämndsekretariat



Deltagare:
Petra Berglund
Åsa Gustafsson
Ingrid Mårtensson
Eva Olofsson
Maria Stigle
Anita Setréus
Åse Geschwind

Innehållsförteckning

1 INLEDNING.....	1
2 CHEF - LEDARSKAP.....	4
3 MÅL FÖR VERKSAMHETSÅRET 2011	8
3.1 Mål 1 - Minska sårbarheten.....	9
3.1.1 Förväntat resultat 1 – Standardiserade arbetsätt och handlingar	10
3.2 Mål 2 - Hålla en hög servicenivå.....	13
3.2.1 Förväntat resultat 1 – Nöjda kunder.....	14
3.2.2 Förväntat resultat 2 – Enkelt att komma i kontakt med oss	15
3.2.3 Förväntat resultat 3 – Skyndsam expediering	16
3.2.4 Förväntat resultat 4 – Tydliga och lättförståeliga protokoll.....	17
3.2.5 Förväntat resultat 5 – Publicering av nämndhandlingar och protokoll sker enligt tidplan	18
3.3 Mål 3 - Skapa och upprätthålla en god arbetsmiljö	20
3.3.1 Förväntat resultat 1 – Minska sjukfrånvaron	20
3.3.2 Förväntat resultat 2 – Utvecklingsmöjligheter i arbetet.....	22
3.3.3 Förväntat resultat 3 - Utjämnat arbetsflöde och jämnare fördelning av arbetsuppgifter	23
4 RESURSANVÄNDNING	25
5 UPPFÖLJNING	26
6 KUNDDIALOG	27
7 PROGNOTISERAT EKONOMISKT RESULTAT	30
8 UTVECKLING.....	31
9 STYRKOR OCH SVAGHETER, MÖJLIGHETER OCH HOT	32
10 OMVÄRLDSBEVAKNING, BENCHMARKING OCH GODA EXEMPEL.....	34

Vanligt förekommande ord och begrepp

Agresso – Stockholms stads ekonomisystem

APT - Arbetsplatsträff

Dokumentmallar – Automatiserade mallar för att skapa föredragningslistor, protokoll och protokollsutdrag.

Frasbank för protokollformuleringar – dokument med standardiserade protokollformuleringar som vi granskat i samarbete med en konsult.

Kundenkät – 2010 och 2011 har sekretariatet genomfört kundundersökning hos de kontor som köper tjänst av oss. Vi följer upp vår verksamhet med hjälp av kundenkäten.

Kunder – De kontor och förvaltningar som köper den nämndadministrativa tjänsten av oss.

LEAN - LEAN är ett sätt att förhålla sig i arbetet och som syftar till systematiska förbättringar. Fokus ligger på kunden i centrum och olika metoder av LEAN används alltmer i stadens verksamheter.

PUL – Personuppgiftslagen.

Rutinbeskrivning – Dokument som visar *hur* och *vad* som ska göras i en nämndprocess.

Schema för verksamhetsutveckling - Schema för uppföljning av enhetens mål för året. För varje aktivitet finns en kolumn för *hur* aktiviteten ska utföras, *vem* som är ansvarig, *när* det senast vara utfört samt ett färgkodat statusfält för snabb överblick.

Tidplan – Dokument med deadlines i nämndprocessen, till exempel planerade datum för utskick och publicering av handlingar.

Veckoplan – Översikt över en veckas arbetsuppgifter. Vi har en veckoplan per nämnd och råd.

Årskalendarium – En kalender för bevakning av återkommande händelser och uppdrag under verksamhetsåret. Både uppdrag från kunder och viktiga händelser för den egna verksamhetsutvecklingen förs in i kalendern, till exempel valärenden, underlag till verksamhetsplan, anmälan till kvalitetsutmärkelsen, bokning av möteslokaler, anmälan av årsarvoden, enkätundersökning för uppföljning av verksamhetsutvecklingen och presidiummöte med nämnder och råd.

Årsplan – Stor väggkalender som visar samtliga nämnd- och rådssammanträden över året

DISPOSITION

Vi har valt att disponera huvuddelen av texten i vårt bidrag utifrån våra tre mål. Det innebär att dispositionen alltså inte följer ordningen på de 25 frågor som ska besvaras inom varje bidrag. För att underlätta läsningen gör vi här en kortare beskrivning av upplägget på vårt bidrag, samt bifogar slutligen en lathund med hänvisningar till var respektive fråga huvudsakligen besvaras.

Bidraget inleds med en beskrivning av vår verksamhet i kapitel 1 och fortsätter sedan med en beskrivning av chef- och ledarskap i kapitel 2.

Därefter följer den allra största delen av vårt bidrag, kapitel 3, där vi beskriver våra mål. För varje mål specificeras ett antal förväntade resultat som vi sedan beskriver ett i taget. Under varje förväntat resultat redogör vi för arbetssätt, uppföljning och resultat. Här redovisas också stora delar av den kundenkät som vi genomför årligen.

I kapitel 4, 5 och 6 beskriver vi den övergripande resursanvändningen, övergripande uppföljningar respektive vår kunddialog. I kapitel 7 beskrivs vårt prognostiserade ekonomiska resultat, kapitel 8 beskriver utvecklingen, och verksamhetens styrkor och svagheter framgår i kapitel 9. Bidraget avslutas med kapitel 10 som beskriver omvärldsbevakning och goda exempel.

Frågorna besvaras i huvudsak enligt nedan:

Fråga 1 - 5	sid 4-7
Fråga 6 - 7	sid 8
Fråga 8, 10, 14-16, 20	se kapitel 3
Fråga 9, 11, 25	sid 27-28
Fråga 12	sid 25-26
Fråga 13	sid 26
Fråga 17	sid 28-29, samt i kapitel 3
Fråga 18	sid 29-30, samt i kapitel 3
Fråga 19	sid 30-31
Fråga 21	sid 27-29, samt i kapitel 3
Fråga 22	sid 31-32
Fråga 23	sid 32-33
Fråga 24	sid 34

I INLEDNING

Vision och verksamhetsidé

Nämndsekretariatets verksamhetsidé är att utveckla och upprätthålla ett professionellt och effektivt nämndsekretariat i världsklass som erbjuder hög kvalitet och service till våra kunder, politiker och allmänhet. Vår verksamhet ska präglas av öppenhet, tydlighet och effektivitet. Syftet med ett gemensamt sekretariat för flera nämnder och handikappråd är att minska sårbarheten, samla kompetens, uppnå kostnadseffektivitet och effektivisera administrationen för alla aktuella nämnder och råd.

Nämndsekretariatet servar sex nämnder med tillhörande förvaltningar och kontor och samlar därmed en bred kompetens i aktuella nämnd- och handikapprådsfrågor i staden. Organisationen skapar förutsättningar för effektiva och samordnade rutiner för alla nämnder och deras respektive råd. Bra idéer från en verksamhet kan spilla över till en annan genom sekretariatet. Med samordnade rutiner blir det möjligt att enklare ersätta varandra vid behov. På så sätt minskar den sårbarhet som ett nämndsekretariat ofta är utsatt för då specialkompetens och detaljkunskap i nämnd och förvaltningsrutiner krävs för ett obrutet nämndflöde. Vi arbetar för att bygga upp en stark och hållbar organisation som klarar oplanerad frånvaro och plötsliga förändringar så våra kunder kan känna sig trygga med att vi alltid genomför vårt uppdrag med hög kvalitet och hög service.

Uppdrag och tjänster

Nämndsekretariatets uppdrag är att ansvara för administrationen runt nämndprocessen för sex nämnder och tre handikappråd.

Vi skapar föredragningslistor utifrån underlag från respektive kontor och förvaltning och samlar in nämndhandlingarna. Tillsammans med tryckeri organiserar vi utskick av nämndhandlingar. I utskicksprocessen ingår även publicering av handlingar på stadens hemsida.

För handikappråden skapas föredragningslistor utifrån aktuella nämndärenden i samråd med respektive rådsordförande. Till varje ärende kallar rådssekreteraren tjänstemän som föredrar sina ärenden. Sekretariatet ansvarar även för att verkställa beslut från handikappråden samt för att genomföra ett antal årligen återkommande uppdrag som till exempel att organisera möten med rådets respektive nämnder.

Vi skriver nämnd- och handikapprådsprotokoll. Vi samordnar och ansvarar för att justering sker i tid och att nämndprotokollen anslås på stadens anslagstavlor. Därefter expedierar vi besluten, vilket utgör en betydande del av nämndflödet och vårt uppdrag. Under respektive nämndcykel deltar vi ärendegenomgångar samt övriga möten på kontoren och förvaltningarna vid behov.

Nämndsekretariatet lämnar information om nämndernas och handikapprådets beslut till allmänhet, media och till tjänstemän på kontoren och förvaltningarna. Tack vare vår insyn i flera verksamheter kan vi också hjälpa till med att svara på frågor runt nämndspecifika ärendeflöpp, till exempel planprocessen och markanvisningsförfarande samt överklagningsprocessen. I de fall vi inte kan svara lägger vi stor vikt vid att hänvisa vidare till rätt person i staden.

Vi har nära kontakt med nämnd- och rådsmedlemmar som vi hjälper med både gamla och aktuella ärenden. Vi hjälper till att hitta rätt kontakt för olika frågor samt att vidarebefordra behov och önskemål till kontoren/förvaltningarna. I samarbete med serviceförvaltningen hanterar vi även arvodesfrågor och ersättning för förlorad arbetsinkomst för nämnd- och rådsledamöter.

Utöver det löpande arbetet med nämnder och råd ansvarar nämndsekretariatet även för en del återkommande nämndärenden till exempel tjänsteutlåtande för vissa valärenden och sammanträdestider för samtliga nämnder och råd.

Våra kunder

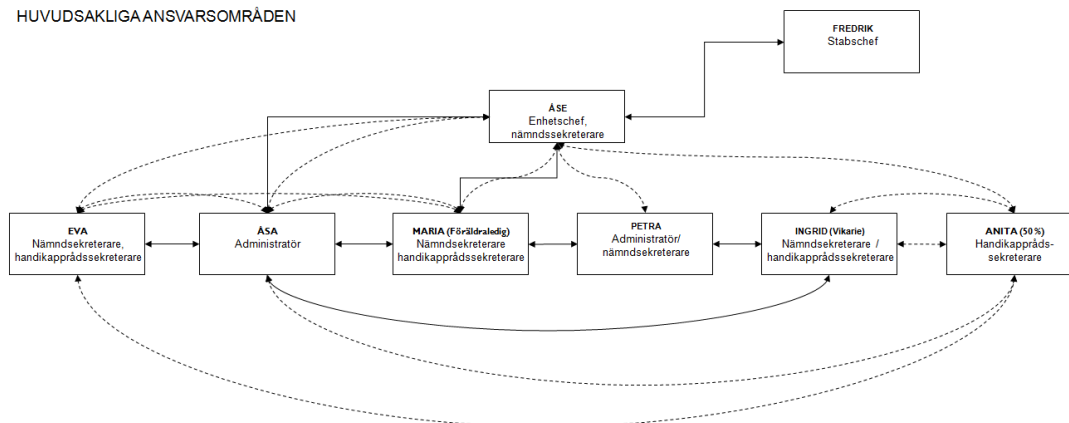
Nämndsekretariatets kunder och uppdragsgivare är nämnderna genom avtal med kontoren och förvaltningarna. I avtal som tecknas med respektive förvaltning eller kontor utformas det specifika uppdraget utifrån kundens behov och önskemål.

I dag omfattar uppdraget administrationen runt nämndprocessen för exploateringsnämnden, trafik- och renhållningsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, fastighetsnämnden och i viss mån servicenämnden. Uppdraget omfattar även administrationen av de flesta av våra kunders gemensamma handikappråd; stadsbyggnadsnämndens och exploateringsnämndens gemensamma handikappråd, trafik- och renhållningsnämndens och Stockholms Stads Parkerings AB:s gemensamma handikappråd, samt miljö- och hälsoskyddsnämndens och fastighetsnämndens gemensamma handikappråd.

Vår service och våra tjänster riktar sig även till alla som på ett eller annat sätt deltar i eller kommer i kontakt med nämndprocessen såväl politiker och tjänstemän som intresserad allmänhet.

Vår organisation

Nämndsekretariatet består av nämnd- och handikapprådssekreterare och en administratör. Enheten är organiserad under staben på trafikkontoret. Organisationens uppbyggnad syftar till att så många som möjligt ska kunna ersätta varandra vid behov. Organisationen har under 2010 utvecklats allt mer mot att alla på enheten ska kunna utföra samtliga administrativa uppgifter.



Helt streck = Samarbetar dagligen

Brutet streck = Backup för varandra i första hand

Medarbetare

Enheten utgörs av sju medarbetare. Sekretariatet samlar arbetslivserfarenhet från olika förvaltningar i staden, från andra kommuner och myndigheter samt från privat sektor. Medarbetarna har varierad utbildningsbakgrund; högskole- och universitetsutbildning inom statsvetenskap, juridik och LEAN. Vidare nämndssekreterareutbildningar, vidareutbildningar inom staden samt och kurser i kommunal lagstiftning genom externa utbildningsinstitut.

Lagar och styrdokument

Nämndssekretariatet har att ta hänsyn till kommunallagen, förvaltningslagen, offentlighets- och sekretesslagen och personuppgiftslagen. Utöver dessa lagar verkar respektive nämnd under speciallagstiftning som till exempel plan- och bygglagen och miljöbalken. Vidare lyder samtliga nämnder i Stockholms stad under ett kommungemensamt reglemente; Reglemente med allmänna bestämmelser för Stockholms stads nämnder. Utöver det kommungemensamma reglementet har varje nämnd sitt eget reglemente fastställt av kommunfullmäktige. För handikapprådet gäller instruktion för nämndsanknutna handikappråd.

2 CHEF - LEDARSKAP

Ledarskapsidé

Som enhetschef har jag ansvar för att ge alla en förståelse för hur vårt uppdrag ser ut. Det ska vara tydligt var någonstans i stadens stora organisation vi befinner oss, vilka vi arbetar för och vilka som är våra samarbetsparter. När vi vet vilka vi är till för och var vår verksamhet "hakar i" resten av stadens stora maskineri så skapas en känsla av sammanhang som jag ser som en viktig förutsättning för all övrig verksamhet. Med detta som utgångspunkt blir det enklare att förstå och formulera uppdraget.

Utifrån stadens övergripande Vision 2030, kommunfullmäktiges inriktningsmål, nämndens kontorsövergripande mål och vårt uppdrag är det mitt ansvar att skapa förutsättningar för delaktighet då vi arbetar fram våra enhetsspecifika mål.

Att utveckla verksamheten ska vara allas angelägenhet. Det är min erfarenhet att det är när vi funderar över vår verksamhet tillsammans som vi kan hitta de absolut bästa lösningarna och nå de bästa möjliga resultaten. Medarbetarna ska, inom ramen för vårt verksamhetsområde, lyftas fram och ges utrymme för att utföra och utveckla det var och en är bra på, vad man finner mer intressant och som man kanske har spetskompetens inom. Var och en ska känna att idéer och tankar om förbättringar och förändringar blir väl mottagna, hörda och utvärderade. Under de tre år som enheten deltagit i stadens kvalitetsarbete har strukturer för delaktighet till stor del skapats inom ramen för kvalitetsarbetet.

Arbetet med verksamhetsutveckling är en integrerad del av det ordinarie arbetet. Särskilda möten för verksamhetsutveckling/kvalitetsarbete bokas in för ett halvår framåt vid enhetens planeringsdag i december varje år. Även APT för första halvåret bokas in vid detta tillfälle. Innan sommaren bokas möten in för det resterande året. Att ha en lång framförhållning med inbokade mötesdatum skapar goda förutsättningar för att alla ska kunna delta i mötena och de diskussioner och samtal som förs där samt även få del av den information som lämnas vid dessa tillfällen.

Min ledarskapstanke handlar i stora drag om att jag vill skapa tydliga sammanhang där var och en kan komma till tals och där det är lätt att se meningen med det egna arbetet. Jag gör det känt i organisationen genom att tala om att jag ser det på det viset och sedan skapar jag de praktiska förutsättningarna i arbetsvardagen för att detta ska kunna bli verklighet.

Förankring av mål

Arbetet med verksamhetsutveckling har sedan enheten deltog i kvalitetsutmärkelsen för första gången 2009 präglats av ett brett deltagande och engagemang från hela enheten. Vår enhet är ung och den struktur och organisation som vi har i dag har vi byggt upp gemensamt inom ramen för att vi tagit fram våra

tävlingsbidrag. Att prata om våra mål och tillsammans fundera över hur vi på bästa sätt kan utföra arbetet för att nå målen har blivit en naturlig del av vår arbetsvardag.

Arbetet med årets tävlingsbidrag inleddes redan under vår planeringsdag på Villa Källhagen i december 2010. Då gick vi igenom förra årets kvalitetsarbete med utgångspunkt från den feedback vi fått av våra examinatorer. Vi diskuterade vad vi tyckte varit det bästa med kvalitetsarbetet 2010 både vad gäller arbetsformer och innehåll, och hur det rent konkret bidragit till förbättringar på enheten. Denna planeringsdag bokade vi även in regelbundna verksamhetsutvecklings-/kvalitetsmöten för våren 2011. På dessa möten arbetar vi igenom materialet så långt som det är kommet och fördelar arbetet fram till nästkommande möte. För en tydlig arbetsstruktur har vi en checklista för kvalitetsarbetet där allt som ska göras, vem som är ansvarig och när det ska vara klart är markerat. Hur processen att ta fram målen gick till förklaras närmare på sid 8.

Genom att avsätta tid på det här viset för gemensamma genomgångar av, i det här fallet kvalitetsarbetet, försäkrar jag mig om att alla medarbetare är införstådda i våra mål.

I övrigt ser jag det som viktigt att hela tiden kommunicera stadens övergripande Vision 2030. Under våren avser jag att gå igenom visionen igen på ett APT för att påminna oss alla om den övergripande bilden och det sammanhang vi verkar i. Det är viktigt att se och känna sig som en del av en större helhet och jag lägger vikt vid det då jag kommunicerar de mål vi har satt upp för vår specifika verksamhet.

Vid medarbetarsamtal använder jag stadens ”Checklista för medarbetar- och lönesamtal” som inleds med en påminnelse om att diskutera verksamhetens mål. Här försäkrar jag mig på en individuell nivå om att varje medarbetare kopplar till målen i det egna arbetet.

Mellan de årliga medarbetarsamtalen håller jag kortare avstämningsmöten med var och en. Vid dessa möten ligger fokus på den nuvarande arbetssituationen avseende arbetsbelastning, arbetsuppgifter och arbetsfördelning men även här blir kopplingen till våra mål en viktig aspekt i samtalet.

Lärande och kompetensutveckling

Lärande och kompetensutveckling i vår organisation skapas även det till stor del inom ramen för kvalitetsarbetet. Då alla kontinuerligt jobbar för att utveckla och samordna administrationen av våra nämnder och råd skapas förutsättningar för helhetssyn och helhetsansvar. Alla får en bred kunskap om vår egen verksamhet samt om stora delar av stadens verksamheter. Detta är kompetensutvecklande, stimulerande och omväxlande samt gör oss alla till attraktiva medarbetare i staden med möjlighet till karriärutveckling och ett långt hållbart arbetsliv.

Eftersom vi administrerar många nämnder och på det viset kommer i kontakt med flera tekniska kontor i staden brukar vi, i den mån arbetet medger, gå på respektive kontors introduktionsutbildningar. Vi bjuder också in handläggare från de olika kontoren för att få en dragning om någonting som vi behöver få en bättre förståelse för. Ett exempel på det är att planchefen på stadsbyggnadskontoret varit hos oss och berättat om hur planprocessen går till. Önskemål och behov av den här typen av föredragningar tas upp på APT.

I den mån vi behöver specialutbildning för att fördjupa kunskapen i våra verksamhetsspecifika frågor har vi anlitat både juridiska avdelningen i Stockholms stad samt privat konsult. Behov av specialutbildningar medvetandegörs bland annat under arbetet med kvalitetsarbetet men även då frågor ställs på sin spets i någon av våra nämnder.

Någon gång per år brukar vi planera ett gemensamt kvällspass och gå och lyssna på ett kommunfullmäktigemöte. Denna övning är frivillig och görs inom ramen för flexitid.

Varje medarbetare har en kompetensutvecklingsplan. Vid medarbetarsamtalet diskuterar vi önskemål om och behov av kompetensutveckling och skriver en plan för det kommande året men även med sikte på en längre framtid. Planen revideras sedan vid varje medarbetsamtal.

I budget varje år avsätts en viss summa pengar för kompetensutveckling under året.

Resultat i verksamheten

Det är viktigt att ta tillvara var och ens kunskaper på bästa sätt. Eftersom vi har ett välutvecklat samarbete och stor delaktighet i våra verksamhetsfrågor skapas naturliga förutsättningar för goda resultat i verksamheten.

Hur ansvaret fördelar sig på enheten framgår i ett organisationsschema. Genom schemat försäkras att inga viktiga uppgifter faller ”mellan stolarna”. Även back-up för viktiga arbetsuppgifter är markerade i schemat. För att utöver detta säkra att alla uppgifter som ingår i uppdraget blir utförda har enheten tagit fram årskalendarium, tidplaner, rutinbeskrivningar och veckoplaner (se beskrivning av dokumenten under ”Vanligt förekommande ord och begrepp”).

Goda resultat skapas också genom tydliga och väl specificerade avtal. I avtalen framgår det vad som ingår i tjänsten. Genom att vi från och med 2010 infört tidsredovisning i Agresso (stadens ekonomisystem) kan vi även redovisa hur mycket tid vi lägger på specifika arbetsuppgifter. Detta gör det tydligt vad som är mest krävande i arbetet gentemot ett visst kontor och vi får en betydligt bättre uppfattning av var man kan göra tidsvinster genom att ytterligare se över administrationen.

Genom den enkät som vi skickar ut till våra kunder ser vi vilka delar av vårt arbete som behöver stärkas. Enkäten är ett utmärkt uppföljningsverktyg för oss som vi löpande utvecklar så att den blir ett än säkrare verktyg att utgå från.

Utveckling av verksamheten genom förutsättningar och engagemang hos medarbetarna

Genom att avsätta den tid som behövs för att gemensamt arbeta fram underlaget till Kvalitetsutmärkelsen skapas engagemang hos medarbetarna. När vi tillsammans funderar över vår verksamhets utvecklingspotential kommer varje medarbetares erfarenheter och kunskaper till tals. Det gör att när vi sedan fördelar arbetet mellan oss blir det naturligt att den/de på enheten som har särskilda kunskaper inom ett visst område tar vissa specifika delar. Till exempel har vi en medarbetare som tidigare arbetat med att göra enkätundersökningar, det blir då naturligt att hon ansvarar för att genomföra sekretariatets kundenkät. En annan medarbetare har tidigare erfarenhet av arbete med ekonomi och statistik och hennes kunskaper kommer till användning då vi nu infört tidsredovisning i Agresso som ett led i att arbeta fram tydligare avtal till våra kunder.

Ända sedan vi bildades den 1 januari 2008, har vi tillsammans arbetat för att bygga den organisation vi har i dag. Det jag konkret gör för att skapa förutsättningar för engagemang hos medarbetarna och utveckling av verksamheten är att värna om de former för delaktighet som råder hos oss. Jag avsätter medvetet tid för gemensam verksamhetsutveckling, vi planerar in våra möten med god framförhållning så att alla ska kunna vara med. Vi ”tänker tillsammans”, vi processar våra mål, arbetsmetoder och resultat tillsammans och det skapar engagemang och arbetsglädje hos oss.

3 MÅL FÖR VERKSAMHETSÅRET 2011

Processen fram till målen 2011

Syftet med att skapa ett gemensamt sekretariat var att minska sårbarheten, effektivisera administrationen, samla kompetens och få en större kostnadseffektivitet.

Då sekretariatet bildades i januari 2008 hade vi fått uppdraget att skapa en organisation som på bästa sätt skulle samla administrationen av flera nämnder under samma tak. För att utforska på vilket sätt vi bäst skulle uppfylla detta uppdrag inledde vi vårt arbete med att under en workshop i april 2008 grundligt titta på våra förutsättningar, vår plats i staden, vilka våra samarbetsparter är och vilka vi arbetar för. Vi tittade också på hur vi i vår verksamhet kan bidra till ett Stockholm i världsklass 2030 och vad som är viktigt för att skapa en god arbetsmiljö. Tillsammans formulerade vi också nämndsekretariatets övergripande vision, som är att utveckla och upprätthålla ett professionellt och effektivt nämndsekretariat i världsklass som erbjuder hög kvalitet och service till våra kunder. Då medveten och kontinuerlig verksamhetsutveckling är en förutsättning för att uppnå vår vision och en stark drivkraft och inspiration i det dagliga arbetet var det självklart för alla att enheten skulle delta i kvalitetsutmärkelsen 2011.

Arbetet med att ta fram årets mål är en naturlig fortsättning på det arbete vi inledde vid starten 2008 och som vi sedan fortsatt bedriva genom att delta i kvalitetsutmärkelsen 2009 och 2010. För varje år som gått har vi samlats runt återföringsrapporten från våra examinatorer och planerat kommande års förändringar och förbättringar.

På vår planeringsdag i december 2010 analyserade vi våra mål och diskuterade resultaten av 2010 års verksamhetsutveckling. Utifrån detta utvärderade vi hur vi ville fortsätta arbeta med kvalitetsutvecklingen 2011. Vi fann att våra mål från 2010 fortfarande var relevanta och beslöt att utgå från dem i det fortsatta arbetet. På resans gång har vi sedan gått från 2010 års fyra mål till tre mål för 2011. På planeringsdagen bokade vi även in verksamhetsutvecklings-/kvalitetsmöten för våren 2011. På dessa möten arbetar vi sedan igenom materialet och fördelar arbetet fram till nästkommande möte.

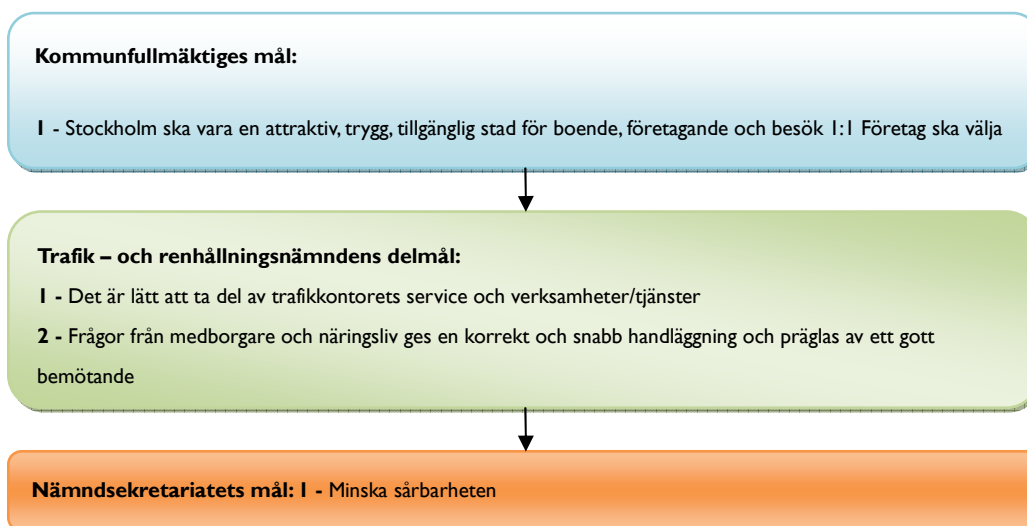
Sekretariatets mål är långsiktiga. Vi behöver ständigt arbeta med hur vi på bästa sätt ska kunna upprätthålla hög kvalitet och service till våra kunder, politiker och allmänhet. Våra mål tar även avstamp i kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet och trafik- och renhållningsnämndens verksamhetsplan 2011. Mål för 2011 återfinns i nämndsekretariatets verksamhetsplan.

Nämndsekretariatets mål för verksamhetsåret 2011 är:

- 1 Minska sårbarheten**
- 2 Hålla en hög servicenivå**
- 3 Skapa och upprätthålla en god arbetsmiljö**

Flera av de mål som sekretariatet arbetar för att uppfylla kompletterar och överlappar varandra. Till exempel kan mål 1 - Minska sårbarheten, ses som beroende av att vi uppfyller mål 3 - Skapa och upprätthålla en god arbetsmiljö. Vi använder ofta samma resurser och arbetssätt för att uppfylla olika mål och samma metoder för att följa upp dem.

3.1 Mål 1 - Minska sårbarheten



Ett av huvudskälen till att bilda ett gemensamt nämndsekretariat var att minska sårbarheten. Tidigare var kunskapen kring varje nämnd helt koncentrerad till en eller två personer. Genom att samla administrationen av flera nämnder till ett och samma sekretariat med flera nämnd- och rådssekreterare och administratörer minskas risken för avbrott i nämndflödet på grund av till exempel sjukdom.

Mål 1 "Minska sårbarheten" har två förväntade resultat 2011:

1. Standardiserade arbetssätt och handlingar
2. Jämn och hög kvalitet på utfört arbete i rätt tid

3.1.1 Förväntat resultat I – Standardiserade arbetsätt och handlingar

Protokoll, föredragningslistor och andra återkommande handlingar ska skrivas på samma sätt. Kunden och allmänheten ska inte märka någon skillnad oavsett vem som skriver. För att minska sårbarheten genom att alla enkelt ska kunna utföra varandras arbetsuppgifter vid frånvaro eller hög arbetsbelastning, ska alla våra arbetsätt vara standardiserade och likadana i så stor utsträckning som möjligt.

Arbetsätt

Frasbank för protokollskrivningar

Genom att skapa en frasbank med exakta formuleringar för hur vi skriver protokoll sätter vi en standard för protokollskrivning. Frasbanken ska alltid tillämpas och den uppdateras gemensamt samt tillsammans med extern konsult/jurist. Genom att granska varandras protokoll innan vi sänder dem vidare för justering säker vi att alla följer frasbanken.

Rutiner och dokumentmallar

Vi utvecklar och uppdaterar gemensamma rutiner kontinuerligt. Nämnd- och rådsspecifika rutiner beskriver vad vi gör de olika dagarna och veckorna för de olika nämnderna och råden i nämndsprocessen. Vi har gemensamma mallar i Word med funktioner för samtliga moment i nämnd- och rådsflödet; föredragningslistor, snabbprotokoll, protokoll och protokollsutdrag. Detta gör att alla arbetar likadant från början till slut och att vi enkelt kan utföra varandras arbeten.

Mallar för standardskrivelser

Vi har skapat mallar för både nämnd- och rådsspecifika och gemensamma skrivelser och tjänsteutlåtanden. Till exempel introduktionsmaterial till nya ledamöter, gemensamma tjänsteutlåtanden, närvarolistor, placeringslistor, namnskyltar, följebrev till sakägare och myndigheter vid expediering och delgivningskvitton. Mallarna gör det enkelt för alla medarbetare att utföra varandras arbetsuppgifter vid behov.

LEAN

Vi har studerat och implementerat LEAN i verksamheten till viss del genom ”5S” (sorterat, strukturerat, städat, standardiserat, självdisciplin). LEANs grundidé är kunden i fokus. Ett av S-en står för att standardisera. Vi har bland annat standardiserat arbetsrutiner och vår gemensamma digitala mappstruktur. Genom att implementera LEAN minskar vi sårbarheten och ökar värdet för kunden.

Uppföljning

Stickprov

Stickprov genomförs av samtliga nämnders protokoll för marssammanträdena. Fem paragrafer jämförs i varje protokoll. Det som jämförs är de paragrafer och skrivningar som specifikt tas upp i frasbanken. Med stickproven mäter vi i vilken utsträckning vi följer frasbanken när vi skriver protokoll. Vårt mål är att minst 80 procent av granskade paragrafer i protokollen ska följa frasbanken vid utfört stickprov.

Resultat

Resultatet av genomförda stickprov av fem paragrafer per nämndsammanträde genomfördes första gången i mars 2011 och visade att vi till 84,6 procent helt har följt frasbanken. Detta visar att protokollen nu i stort sett ser likadana ut för alla nämnder och att vi når det förväntade resultatet om 80 procent.

Utvecklingen visar att vi i hög grad lyckats uppnå gemensamma standarder för våra handlingar och att implementeringen av LEAN i det avseendet varit lyckosam. Genom standardiserade handlingar blir det enkelt för oss att ersätta varandra och nå målet om minskad sårbarhet.

3.1.2 Förväntat resultat 2 – Jämn och hög kvalitet på utfört arbete i rätt tid

Vårt arbete ska hålla jämn och hög kvalitet samt utföras i rätt tid, oavsett om arbetet utförs av ordinarie ansvarig medarbetare eller en kollega. Kunden och allmänheten ska inte märka någon skillnad oavsett vem som skriver. Genom att använda våra olika tidplaner och rutinbeskrivningar kan vi utföra våra kollegors arbete vid behov och på så sätt minska sårbarheten.

Arbetsätt

Tidplaner

Tidplaner för samtliga nämnd- och rådsflöden som översiktligt visar viktiga deadlines för varje moment inför varje nämnd: rubrikinlämning, ärendegenomgångar, utskick av nämnd- och rådshandlingar, publicering av handlingar på nätet, sammanträden och expediering av nämndbeslut.

Veckoplaner och rutinbeskrivningar

Veckoplaner visar vad som ska göras vid varje givet tillfälle i nämnd- och rådsprocessen och rutinbeskrivningar beskriver hur varje moment utförs.

Årsplan

Årsplan som visar samtliga nämnd- och rådssammanträden över året. Den ger överblick och möjlighet att planera och ha god framförhållning, samt omplanera vid frånvaro.

Årskalendarium

Årskalendarium används för bevakning av återkommande händelser och uppgifter under verksamhetsåret, till exempel underlag till verksamhetsplan, anmälan till kvalitetsutmärkelsen, bokning av möteslokaler, anmälan av årsarvoden, enkätundersökning för uppföljning av verksamhetsutvecklingen och presidiummöte med nämnder och råd.

Uppföljning

Tidplan

I tidplanen för varje nämnd finns en kolumn för att bocka av när expediering genomförs av samtliga nämndbeslut. Genom att jämföra planerat datum för expediering av nämndbeslut med när den faktiskt utfördes mäter vi om vi utför vårt arbete i rätt tid. Vårt mål är att 80 procent av utförd expediering ska ha utförts i rätt tid enligt tidplanen.

Medarbetarenkät

I medarbetarenkäten följer vi upp resultat inom frågeområde arbetsbelastning. Genom frågorna ”jag har möjlighet till återhämtning i arbetet genom att ta pauser eller anpassa mitt arbete” och ”jag kan på ett bra sätt förena mitt arbete med mitt privatliv” mäter vi i vilken utsträckning vi kan avlasta varandra och utföra arbetet i rätt tid. Vårt mål är att enheten ska nå minst värdet 7 av 10 möjliga på båda dessa frågor.

Resultat

Resultatet av expediering enligt tidplan samt resultat från medarbetarenkät i aktuella frågor redovisas i tabell 1 och 2 nedan.

RESULTAT AV EXPEDIERING AV NÄMNDBESLUT ENLIGT TIDPLAN	Kv I 2010	Kv I 2011
Nämndbeslut som expedierats i tid enligt tidplanen	88 %	76 %

Tabell 1: Procent av expedierade beslut i rätt tid

RESULTAT FRÅN MEDARBETARENKÄT	2009	2010
Jag har tillräckligt med tid för att hinna med mina arbetsuppgifter	7,5	8,7

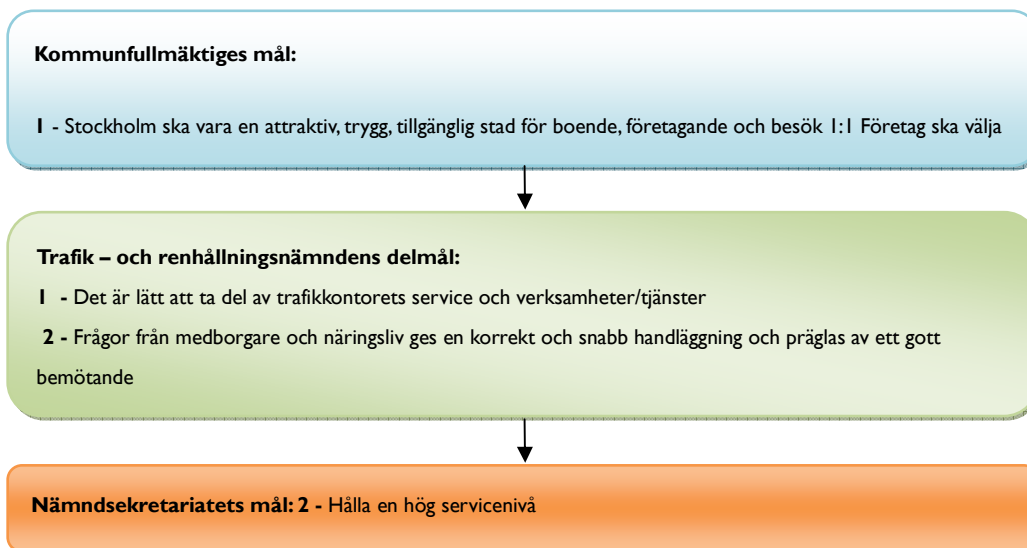
Tabell 2: Betygskalan i medarbetarenkäten är 1-10 där 10 är högsta betyg.

Då vi mäter nämndbeslut som expedierats i tid ser vi att expedieringen enligt tidsplan har sjunkit från föregående år och att vi inte når målet om 80 procent. Det beror delvis på att vi hade både korttidssjukfrånvaro och partiell sjukfrånvaro under denna period samt på att en del ärenden inte var färdigberedda från kontoret för att kunna expedieras.

Detta visar att vi är sårbara och att det är viktigt att fortsätta jobba med detta mål. Vi ser att den partiella sjukfrånvaron på enheten kommer att fortsätta under året och därför har vi nu stärkt upp enheten med en tillfällig resurs för att kunna hålla en jämn och hög kvalitet.

Resultatet i medarbetarenkäten visar ändå att medarbetarna upplever att de har tillräckligt med tid för sina arbetsuppgifter. Det visar att vi i ett längre perspektiv är på god väg mot minska sårbarheten.

3.2 Mål 2 - Hålla en hög servicenivå



Vår verksamhet utgör en del i en lång beslutskedja som påverkar förutsättningarna för kommuninvånare, verksamhetsutövare och besökare i Stockholm. Vårt mål är att hålla en hög servicenivå gentemot våra kunder, politiker och allmänhet. Det gör vi genom att tillsäkra att nämndbeslut behandlas på effektivaste sätt under den tid de faller under vårt ansvar och att sakägare och andra intressenter får bästa möjliga service och hjälp med information om händelseförloppet.

Mål 2 ”Hålla en hög servicenivå” har fem förväntade resultat 2011:

1. Nöjda kunder
2. Enkelt att komma i kontakt med oss
3. Skyndsam expediering
4. Tydliga och lättförståeliga protokoll
5. Publicering av nämndhandlingar och protokoll sker enligt tidsplan

3.2.1 Förväntat resultat I – Nöjda kunder

Genom att hålla en hög servicenivå i den löpande verksamheten förväntar vi oss att våra kunder är nöjda med oss och det jobb vi utför.

Arbetsätt

Medveten verksamhetsutveckling

Genom kontinuerlig och medveten verksamhetsutveckling skapar vi effektiviseringar som gynnar kunden. Verksamhetsutvecklingen ger också högre kvalitet och bättre service för kunden. Enheten deltar även i Stockholms Stads kvalitetsutmärkelse för ökad verksamhetsutveckling ur ett kund- och medborgarperspektiv.

Tydliga avtal med specificering av tjänster

Vi skapar avtalsunderlag med detaljerad specificering av de tjänster vi utför och hur mycket tid de tar i anspråk. Det ger kunden möjlighet att välja vilka tjänster de vill köpa.

LEAN

Genom att studera och implementera LEAN i verksamheten påminns vi om att sätta kunden i fokus.

Uppföljning

Kundenkät

I kundenkäten ställer vi frågan om hur nöjd man är med hur vi utför våra tjänster. I denna specifika del har vi ställt frågor om vår servicenivå och i två delfrågor sökt svar på ”Håller vi hög kvalitet på vår service” och ”Gav vi dig snabb service”. Vårt mål är att minst 75 procent av våra kunder ska tycka att vi ger hög service.

Resultat

Resultatet av de delar av kundenkäten som berör detta område redovisas i tabell 3 nedan.

RESULTAT FRÅN KUNDENKÄT	2010	2011
Håller vi hög kvalitet på vår service	62 %	72 %
Gav vi dig snabb service	64 %	69 %

Tabell 3: Svaren anger i procent hur många som svarat 5-6 i skala 1-6 där 6 är högsta mätvärde.

Kundenkäten visar en ökning på frågorna vi ställt för att mäta hur nöjd kunden är med vår service. Vi tror att genom medveten verksamhetsutveckling där vi fortsätter sätta kunden i centrum, vidareutveckla arbetssättet LEAN och ytterligare förtydliga våra avtal kommer vi att nå vårt mål om minst 75 procent nöjda kunder.

3.2.2 Förväntat resultat 2 – Enkelt att komma i kontakt med oss

Genom att hålla en hög servicenivå och vara tillgängliga, förväntar vi oss att kunder, politiker och allmänhet snabbt och enkelt kan komma i kontakt med oss för att få hjälp och svar på sina frågor.

Arbetsätt

Information till kunder

Vi informerar våra kunder om oss genom att besöka respektive förvaltning och kontor och presenterar vår verksamhet och våra tjänster. Vi delar ut informationsblad till kontor och politiker där vi informerar om vilka vi är, vad vi kan hjälpa till med och våra kontaktuppgifter. Vi bistår med information om oss för att förvaltningarna/kontoren ska kunna ha samma information på intranätet.

Bevakning av e-post och telefon

Alla har tillgång till varandras e-postbrevlådor för bevakning vid frånvaro. Vid frånvaro ansvar enhetschefen för att på morgonmötet fördela bevakningsansvaret av frånvarandes e-post. På så sätt blir inkommen post aldrig liggande utan kan besvaras samma dag. Vid planerad frånvaro på en dag eller längre lägger alla in frånvaroregel på e-posten med information om vart man kan vända sig med brådskande frågor och när man är tillbaka på arbetet.

Vid planerad frånvaro knappar alla in frånvaroinformation på telefonen via Centrex samt vid längre än en dags frånvaro lämnar alla hänvisningsinformation i Centrex till växeln för att undvika felkopplingar och obesvarade telefonsamtal. Vid oplanerad frånvaro ansvarar enhetschefen för att frånvaroinformation och vidarehänvisning läggs in i Centrex.

Uppföljning

Kundenkät

Den övergripande frågan i detta mål är ”Håller vi hög service nivå”. För att se hur nöjda våra kunder är inom detta område har vi brutit ner frågorna i delfrågor ”Hur lätt är det att komma i kontakt med nämndsekretariatet via telefon, e-post, i våra lokaler och via Intranätet”. Vårt mål är att minst 75 procent av respondenterna i kundenkäten ska ge oss 5-6 poäng, vilket motsvarar en hög belåtenhet med vår servicenivå.

Resultat

Resultatet av de delar av kundenkäten som berör detta område redovisas i tabell 4 nedan.

RESULTAT FRÅN KUNDENKÄT – ALLA FÖRVALTNINGAR	2010	2011
1 Hur lätt kommer du i kontakt med oss via telefon	57 %	58 %
2 Hur lätt kommer du i kontakt med oss via e-post	62 %	71 %
3 Hur lätt kommer du i kontakt med oss i våra lokaler	30%	31%
4 Hur lätt kommer du i kontakt med oss via Intranätet	10%	12%

Tabell 4: Svaren anger i procent av hur många som svarat 5-6 i skala 1-6 där 6 är hösta mätvärde.

Av tabellen ovan kan vi se att resultatet från kundenkäten i stort visar samma mätvärden som förra året men med en svag ökning. I frågan angående e-post ökade vi markant med nio procentenheter vilket betyder att kunderna upplever att de når oss bra via e-post. Resultatet betyder att vi ska fortsätta att besöka våra kunder för att stärka samarbetet och för att ge information om hur vi arbetar. För att nå det uppsatta målet att 75 procent av våra kunder ska uppleva att vi ger hög service ska vi utveckla samarbetet med informationsavdelningarna på respektive kontor då det gäller att synas på intranätet. Vi ska dessutom arbeta vidare med vårt informationsmaterial som bland annat belyser var vi finns. Resultatet av kundenkäten visar att det upplevs lättare nu än för ett år sedan att nå oss via e-post, vilket kan ha sin förklaring i att vi har full insyn i varandras e-post, om någon är borta bevakas den på samma sätt som vi bevakar vår egen.

3.2.3 Förväntat resultat 3 – Skyndsam expediering

En viktig del av att hålla en hög servicenivå, är att expediering av nämndbeslut sker skyndsamt och korrekt enligt tidplan.

Arbetsätt

Instruktioner för expediering av nämndbeslut

Vi har tydliga rutiner och instruktioner för expediering av alla typer av nämndbeslut som vi hanterar. Det finns mallar för följebrev vid expediering till sakägare och myndigheter som tar emot beslut. Alla mallar och följebrev finns digitalt i enhetens gemensamma katalog. Vi har tagit fram tydliga instruktioner för handläggare på förvaltningarna/kontoren om vilken information vi behöver för att kunna expediera deras ärende, till exempel en checklista för komplett akt för expediering av bygglov.

Uppföljning

Tidplan för expediering av nämndbeslut

I tidplanen för varje nämnd finns en kolumn för att bocka av när expediering genomförts av samtliga nämndbeslut. Genom att jämföra planerat datum för expediering av nämndbeslut med när den faktiskt utfördes mäter vi om vi utför vårt arbete i rätt tid. Vårt mål är att minst 80 procent av utförd expediering ska ha utförts i rätt tid enligt tidplanen.

Resultat

Resultatet av undersökningen om vi expedierar nämndbeslut i tid redovisas i tabell 5 nedan.

RESULTAT AV EXPEDIERING AV NÄMNDBESLUT ENLIGT TIDPLAN	Kv I 2010	Kv I 2011
Nämndbeslut som expedierats i tid enligt tidplanen	88 %	76 %

Tabell 5: Procent av expedierade beslut i rätt tid

Kvartal 1 2010 jämfört med kvartal 1 2011 visar totalt sett en lägre nivå av expedierade beslut i rätt tid än föregående år, vilket vi tidigare diskuterat på s 13. Vi blir sårbara då någon är borta och i detta fall var det flera sjukskrivningar under första kvartalet. Med hjälp av våra rutinbeskrivningar har vi ändå kunnat utföra varandras arbeten. Vi når inte samma resultat som förra året, men med tanke på sjukdom under perioden är 76 procent en acceptabel siffra som vittnar om att vi trots allt kunnat hålla en hög servicenivå. Det är viktigt att fortsätta jobba med detta mål för att säkerställa en hög servicenivå. Därför har vi nu stärkt upp enheten med en tillfällig resurs.

3.2.4 Förväntat resultat 4 – Tydliga och lättförståeliga protokoll

Protokollen är en viktig del av vår service till allmänheten, de ska vara lättillgängliga och förståeliga för alla. Oavsett erfarenhet av att läsa kommunala beslutsprotokoll och kunskap om den kommunala beslutsprocessen ska alla förstå vad beslutet blev, hur det gick till och vilka som röstade för eller emot beslutet.

Arbetsätt

Frasbank för protokollformuleringar

Vi har tagit fram en frasbank för hur vi skriver våra protokoll med standardformuleringar för alla moment. Frasbanken är framtagen utifrån ett tydligt och lättförståeligt språk, som återger händelseförloppet och är juridiskt korrekt.

Uppföljning

Panelundersökning

Vi har bett ett antal personer läsa tre protokollsutdrag och sedan besvara frågor angående dessa. Personerna är människor som på olika sätt finns i vår närhet, och som vi vet saknar erfarenhet av kommunala nämndprotokoll. Vi har försökt att välja personer som skiljer sig från varandra med hänsyn till ålder, yrke, social bakgrund och så vidare. Med panelundersökningen avser vi mäta i vilken utsträckning personer som varken arbetat som tjänstemän eller politiker förstår de protokoll vi skriver. Eftersom vi anser att kommunala nämndprotokoll är av så stort allmänintresse, är vårt mål att 90 procent av de tillfrågade ska förstå vad beslutet blev.

Resultat

Resultatet av vår panelundersökning visar att av 12 tillfrågade personer förstår 8 personer vad beslutet blev, det vill säga 67 procent. Eftersom vi frågat så få personer och inte tillämpat ett slumpmässigt urval kan vi inte använda panelundersökningen för att dra några generella slutsatser. Undersökningen är istället tänkt att ge oss ett nytt perspektiv på vårt arbete och de protokoll vi skriver. Sammantaget kan vi utifrån panelundersökningen konstatera att det inte är uppenbart för alla vad beslutet blev och att det finns utrymme för förbättringar och förenklingar. Målet om 90 procent är inte nått och vi fortsätter att arbeta med vår frasbank och panelundersökning för att förtydliga våra protokoll än mer och på så vis hålla en hög servicenivå.

3.2.5 Förväntat resultat 5 – Publicering av nämndhandlingar och protokoll sker enligt tidplan

En god service till allmänheten är tillgång av nämndhandlingar på webben. Publicering av nämndhandlingar och protokoll på webben sker enligt tidplan.

Arbetsätt

Instruktioner och tidplan för publicering av handlingar

Instruktioner för när publicering av nämndhandlingar och protokoll ska genomföras finns i respektive nämnds veckoplan och kompletteras med rutinbeskrivning om hur det utförs. I varje nämnds tidplan framgår det när handlingar och protokoll ska publiceras.

Uppföljning

Uppföljning i tidplan

Vi följer upp i respektive nämnds tidplan att publicering genomförts enligt angiven tid under kvartal 1 2011. Med uppföljningen mäter vi hur många handlingar som publicerats i rätt tid enligt tidplanen. Vårt mål är att 90 procent av publicerade nämndärenden ska ha publicerats inom angiven tid enligt tidsschema.

Resultat

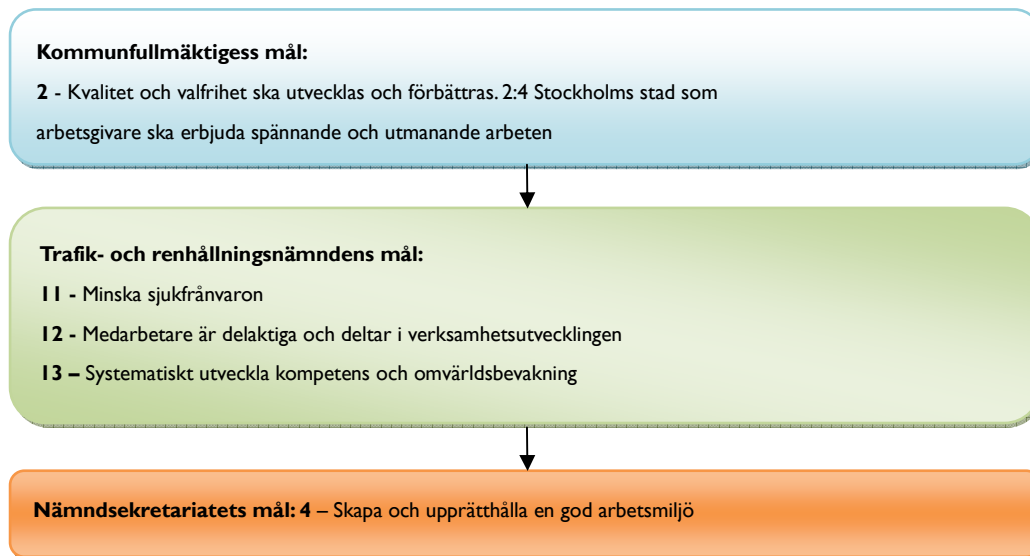
Resultatet från uppföljningen av om publicering av nämndhandlingar sker enligt tidplan redovisas i tabell 6 nedan.

RESULTAT FRÅN UPPFÖLJNING AV PUBLICERING AV NÄMNDHANDLINGAR ENLIGT TIDPLAN	Kv. I 2010	Kv. I 2011
Handlingar publicerade enligt tidplan	97,2 %	100 %

Tabell: Procent av handlingar publicerade i rätt tid

Att resultatet 2010 ligger lägre än 2011 beror på omständigheter som vi inte kunnat styra över, i detta fall att ett datasystem låg nere. Båda resultaten är ändå goda och visar att vi håller en hög servicenivå.

3.3 Mål 3 - Skapa och upprätthålla en god arbetsmiljö



Nämndsekretariatet ska präglas av en god arbetsmiljö som stimulerar till arbetsglädje. Nämndsekretariatet ska vara en attraktiv arbetsplats som mår om medarbetarnas hälsa och möjlighet till ett hållbart arbetsliv.

För mål ”Skapa och upprätthålla en god arbetsmiljö” har vi tre förväntade resultat 2011:

1. Minska sjukfrånvaron
2. Utvecklingsmöjligheter i arbetet
3. Utjämnat arbetsflöde och jämnare fördelning av arbetsuppgifter

3.3.1 Förväntat resultat I – Minska sjukfrånvaron

Den korta sjukfrånvaron (1 till 7 dagar) ska minska på enheten. Genom en jämnare bemanning minskar risken för höga arbetstoppar, vilket gör att vi kan bibehålla vår goda arbetsmiljö.

Arbetsätt

Avstämningsmöten

Vid avstämningsmöten varje morgon omfördelar vi arbetsbördan och avlastar varandra vid behov. Det ger alla medarbetare förutsättningar att ta ut friskvård eller flexitid, förena arbetsliv med privatliv samt undvika stress och arbetstoppar.

Organisationsschema

Genom organisationsschemat där var och ens ansvarsområden och backup-system framgår kan vi lättare ersätta varandra, skapa framförhållning och planering vid kortare och längre frånvaro samt jämnare fördela arbetsuppgifter.

Stärka delaktigheten

Arbetsplatsträffar planeras in gemensamt halvårsvis för att försäkra att alla kan närvara. All relevant information ges så tidigt som möjligt till alla samtidigt samt e-postas eller protokollförs.

Uppföljning

Statistik över sjukfrånvaro

Statistik över sjukfrånvaro hämtas från personalavdelningen. Uppföljningen ska mäta om vi lyckas minska sjukfrånvaron. Vårt mål är samma som trafik- och renhållningsnämndens mål; att sjukfrånvaron ska ligga under 4,3 procent exklusive partiell sjukersättning.

Medarbetarenkät

Genom medarbetarenkätens frågeområden trivsel, arbetsklimat, arbetsbelastning och hälsa ser vi om vi har en god arbetsmiljö och därmed förutsättningar för frisk och välmående personal. Vårt mål är att enheten minst ska uppnå värdet 7,5 av 10 möjliga inom dessa områden.

Resultat

Resultatet av enhetens sjukfrånvaro och från medarbetarenkäten redovisas i tabell 7 respektive 8 nedan.

RESULTAT FÖR SJUKFRÅNVARO	2008	2009	2010
Exklusive partiell sjukersättning	3 %	5,8 %	4,6 %
Inklusive partiell sjukersättning	9,8 %	7,2 %	9,5 %

Tabell 7: Statistik över sjukfrånvaro från vår personalavdelning

RESULTAT FRÅN MEDARBETARENKÄT	2009	2010
Frågeområdet Trivsel	9,2	9,7
Frågeområdet Arbetsklimat	9,1	9,8
Frågeområdet Arbetsbelastning	8,0	8,8
Frågeområdet Hälsa	8,1	8,2

Tabell 8: Poängskalan i medarbetarenkäten mäts från 1 – 10 där 1 är lägst och 10 är högst

Genom ovanstående resultat ser vi att sjukfrånvaron har ökat från 2008 till 2009 och sedan återigen minskat något under 2010. Förändringar syns tydligt i sjukfrånvarostatistiken på grund av att vi är en liten enhet och varje medarbetares frånvaro får stort genomslag. Därför är det inte relevant för oss att fokusera på sjukfrånvarostatistiken per år, utan statistiken ska istället ses samlat för att ge ett längre perspektiv. Genom att fortsätta mäta sjukfrånvarostatistiken får vi en långsiktig bild av hälsan på vår enhet. Vi siktar på att påverka den långsiktiga sjukfrånvaron genom att fortsätta arbeta med våra arbetssätt, till exempel avstämningar för att utjämna arbetstoppar. På så vis skapas förutsättningarna för ett hållbart arbetsliv och en minskad sjukfrånvaro, och leder till en god arbetsmiljö. Vi ser i medarbetarenkäten att samtliga aktuella frågeområdens värden har förbättrats. Främst frågeområdet Arbetsbelastning har förbättrats påtagligt med 0,8 punkter från 2009. Det resultatet bevisar för oss att vi har en god arbetsmiljö.

3.3.2 Förväntat resultat 2 – Utvecklingsmöjligheter i arbetet

För en god och stimulerande arbetsmiljö är det viktigt att kunna utvecklas på arbetsplatsen. Medarbetarna uppmuntras till vidareutveckling utifrån verksamhetens behov och egna önskemål, både genom studiebesök och egna utbildningar.

Arbetssätt

Kvalitetsutmärkelsen

Deltagande i kvalitetsutmärkelsen engagerar och stimulerar hela enheten. Det ger alla medarbetare möjlighet att påverka verksamhetens utveckling och själva utvecklas inom organisationen.

Kompetensutvecklingsplan

Alla medarbetare har en egen kompetensutvecklingsplan som följs upp vid varje medarbetarsamtal. Planen tas fram tillsammans av enhetschef och medarbetare, och grundas på enhetens behov och egna önskemål.

Studiebesök

Omvärldsbevakning sker genom gemensamma studiebesök inom vårt och våra kunders verksamhetsområden. Förslag till studiebesöken tas upp och planeras vid APT och förs in på en åtgärdslista som följs upp vid varje APT.

Uppföljning

Medarbetarenkät

Genom medarbetarenkätens frågeområde ”Utveckling och kompetens” kan vi följa upp om det ges utrymme och tillfälle för kompetensutveckling. Med hjälp av dessa frågor mäter vi om medarbetarna anser att det finns tid och möjlighet till

kompetensutveckling och om sådan ges på enheten. Vårt mål är att enhetens värde ska vara minst 7,5 av 10 möjliga.

Resultat

Resultat från medarbetarenkäten avseende frågeområdet ”utveckling och kompetens” redovisas i tabell 9 nedan.

RESULTAT FRÅN MEDARBETARENKÄT	2009	2010
Frågeområdet ”Utveckling och kompetens”	8,8	9,1

Tabell 9: Poängskalan i medarbetarenkäten mäts från 1 – 10 där 1 är lägst och 10 är högst

Resultaten i ovanstående mätning visar en ökning från 2009 till 2010. Resultat är positivt. Det visar att medarbetarna sammantaget upplever att utvecklingsmöjligheterna är goda och att man är nöjd med sina utvecklingsmöjligheter på arbetsplatsen. Vi tolkar detta som att våra arbetssätt är bra och att de hjälper oss att skapa och upprätthålla en god arbetsmiljö.

3.3.3 Förväntat resultat 3 - Utjämnt arbetsflöde och jämnare fördelning av arbetsuppgifter

Vi strävar efter en jämnare fördelning av arbetsuppgifter och ett utjämnt arbetsflöde för att minska våra arbetstoppar. Genom att dagligen fördela arbetsuppgifterna jämnt oss emellan minskar vi risken för en ohälsosam arbetsbelastning. På så vis upprätthåller vi en god arbetsmiljö.

Arbetssätt

Planering och framförhållning

Vi har en god planering och framförhållning genom whiteboardtavla med veckoplan för varje medarbetare. Daglig avstämning av alla medarbetares arbetsbelastning möjliggör att vid behov kunna omfördela arbetet i gruppen.

Årsplan

Årsplanen visar samtliga nämnd- och rådssammanträden över året och ger en tydlig överblick samt möjlighet att planera och ha god framförhållning i arbetet.

Årskalendarium

Årskalendariet är till för bevakning av återkommande händelser och uppgifter under verksamhetsåret. Här säkerställer vi att vi inte missar viktiga händelser under året även om ordinarie ansvarig medarbetare inte är på plats.

Uppföljning

Medarbetarenkät

Genom medarbetarenkätens frågeområde ”arbetsbelastning” följer vi upp medarbetarnas uppfattning om sin arbetsbelastning. Vårt mål är att enheten minst ska uppnå värdet 7,5 av 10 möjliga.

Uttag av friskvårdstimmar

Genom att mäta uttaget av friskvårdstimmar får vi en bild av om arbetsbelastningen tillåter medarbetarna att regelbundet ta ut friskvård. Vårt mål är att minst 75 procent av medarbetarnas totalt tillgängliga antal friskvårdstimmar ska ta ut varje år.

Resultat

Resultatet av medarbetarenkäten avseende frågeområdet ”arbetsbelastning” redovisas i tabell 10 nedan. Uttag av friskvårdstimme redovisas i tabell 11.

RESULTAT FRÅN MEDARBETARENKÄT	2009	2010
Totalt uppnått värde för frågeområdet ”arbetsbelastning”	8	8,8

Tabell 10: Poängskalan i medarbetarenkäten mäts från 1 – 10 där 1 är lägst och 10 är högst

RESULTAT UTTAG AV FRISKVÅRDSTIMME	2010*	2011**
Uttagna friskvårdstimmar	66 %	81 %

Tabell 11: Procentsatsen anger uttagna friskvårdstimmar i förhållande till möjliga timmar att ta ut

* Vecka 9 – 52 2010

** Första kvartalet 2011

Medarbetarenkäten 2010 visar på ytterligare förbättring inom området arbetsbelastning. Vid måndagsavstämning hjälps gruppen åt att planera veckan och fördela arbetet så att alla som vill ska ha möjlighet att ta ut sin friskvårdstimme. Fler antal friskvårdstimmar har tagits ut av enheten kvartal 1 2011 än snittet under 2010. Att vi har kunnat ta ut fler friskvårdstimmar beror på att vi lyckats med att utjämna arbetsbelastningen vilket bidrar till att bibehålla en god arbetsmiljö.

4 RESURSANVÄNDNING

Vår främsta resurs för att uppnå samtliga förväntade resultat är medarbetarna och avsatt tid för verksamhetsutveckling.

För att ta tillvara medarbetarnas kompetens och intressen så effektivt som möjligt har vi avsatt tid för enskilda medarbetare att kompetensutvecklas, och sedan tid för avstämningar där denna kunskap förs vidare till hela verksamheten.

Exempelvis har en medarbetare getts möjligheten att studera LEAN delvis under arbetstid under våren 2011. Dessa kunskaper har sedan kommit hela verksamheten tillgodo genom att vi infört bland annat metoden ”5-S”. Ett annat exempel är hur ytterligare en medarbetares tidigare erfarenhet av att arbeta med tidsredovisning inom privat sektor, varit en viktig grund till att enheten under 2010 framgångsrikt började tidsredovisa.

För att ta tillvara medarbetarnas tid så effektivt som möjligt har vi valt att göra en prioritering i budget för att anlita konsulter för ett antal tjänster. Med hjälp av konsult har vi till exempel granskat vår frاسبank för protokollskrivningar ur juridisk och språkligt hänsyn. Vi anlitar också extern konsult för att skapa mallar för kallelser och protokoll, samt för att hjälpa oss att publicera nämndhandlingar på Internet. Även om det kostar oss pengar att köpa dessa tjänster så ser vi det ändå som mest effektivt, eftersom det spar medarbetarnas tid på sikt och eftersom vi i många fall själva saknar nödvändig kompetens. Mallar och frاسبank är vidare ett viktigt led i att standardisera våra arbetssätt och handlingar, vilket på sikt leder till att vi uppfyller vårt mål om minskad sårbarhet.

Ytterligare ett led i att ta tillvara medarbetarnas tid så effektivt som möjligt är resursen avsatt tid för planering. Med hjälp av årsplan, veckoplan samt morgonavstämningar undviker vi ojämn arbetsbelastning där till exempel en medarbetare har så mycket att göra att hon tvingas prioritera och lägga bort uppgifter, medan en annan medarbetare gör lågprioriterade uppgifter. God planering i kombination med ett tydligt organisationsschema där huvudansvar och backup-funktioner framgår är viktiga resurser för att uppnå vårt mål om en god arbetsmiljö.

Även de lokaler där enheten sitter är en viktig resurs för att spara medarbetarnas tid. Där enheten nu är placerad har vi nära till samtliga våra kunder, men även till post och tryckeri. På detta sätt kan vi närvara vid möten med våra kunder, göra ”sista-minuten justeringar” av utskick, och vara våra kunder behjälpliga med eventuella frågor.

Exempel på andra viktiga resurser för oss som vi har tillgång till är stadens ekonomisystem Agresso som vi använder för att tidsredovisa och därmed skapa tydliga underlag till avtalen med våra kunder. Även trafikkontorets informationsavdelning utgör en viktig resurs genom att hjälpa oss ta fram

presentationsmaterial vid behov. För att kunna erbjuda hög service till våra kunder och försäkra oss om att det är lätt att komma i kontakt med oss är IT-support hos Volvo-IT en viktig resurs; de erbjuder hjälp med delning av e-post brevlådor och andra funktioner i e-postsystemet, Centrex-support samt anvisningar för att göra hänvisningar, vidarekoppling och tillgång till varandras e-post.

Vi utnyttjar den möjlighet som stadens Kvalitetsutmärkelse erbjuder i vår strävan efter att ständigt utveckla vår verksamhet till det bättre. Deltagandet blir ett naturligt tillfälle att samlas runt och prata ihop oss kring vår värdegrund och våra mål. Då vi tillsammans jobbar för att utveckla verksamheten skapas förutsättningar för helhetssyn och helhetsansvar. Detta är kompetensutvecklande, stimulerande och omväxlande samt gör oss alla till attraktiva medarbetare i staden. Återföringsbesöket ger oss sedan viktig information om hur vi kan gå vidare i vårt arbete.

5 UPPFÖLJNING

Planering för årets uppföljning

I början av året tog enheten fram ett schema för kvalitetsarbete 2011. Schemat baseras på enhetens mål för 2011, respektive arbetssätt och uppföljningsmetoder. För varje aktivitet finns en kolumn för hur aktiviteten ska utföras, vem som är ansvarig, när det senast ska vara utfört samt ett färgkodat statusfält för snabb överblick. Kvalitetsmöten är inbokade över hela verksamhetsåret och vid varje möte går schemat igenom. Varje medarbetare följer däremellan upp de aktiviteter man är ansvarig för. Samtliga uppföljningsmetoder är planlagda i schemat och genomförs enligt tidplan fastställd vid årets början.

2011-03-14					1
SCHEMA VERKSAMHETSUTVECKLING/KVALITETSARBETE 2011					
AKTIVITET	HUR/CHECKLISTA	ANSVARIG	FÄRDIGT SENAST/DAG	STATUS	
Åtaganden 2011					
Formulera åtaganden och koppla på förväntat resultat, arbets sätt, resurser, uppföljningsmetod, resultat och utveckling	Verksamhetsutvecklingsdag - enheten utför arbetet tillsammans	Enhetschef	17-dec	Kiart	
För in åtaganden mm i processchema (Power Point) och i ILS		Enhetschef	10 jan-11	Kiart	
Bearbeta slutligt processchema gemensamt och landa i slutresultat	Kvalitetsmöte	Enhetschef	13 januari, 28 januari 2011	Kiart	
Ta fram schema för kvalitetsarbete 2011 utifrån ovan	För in åtaganden, arbetssätt, uppföljningsmetoder och övrigt arbete inifrån i inlämning av bidrag i excell schema med ansvarig, dead line och status	Maria	28-jan-11	Kiart	
Arbetsätt 2011					
ÅTAGANDE 1. MINNSKA SÄRSÄRHETEN					
Skapa frasbank för protokollskrivningar	Bearbeta befintlig frasbank med konsult/jurist på verksamhetsutvecklingsdag + uppdatera frasbanken utifrån vud.	Enhetschef	17 december 2010, 28 januari 2011, 2 februari 2011	Kiart	
Skapa gemensamma protokollmallar för nämnder och råd	Uppdatera befintliga mallar utifrån ny frasbank + nya ledamöter, skapa mallar för handskpröden, beställ hos INTRAKEY + Sök's IT	MHN - Maria, TRN - Åse, FN - Eva, Explin - Åsa, Sön & SN - Petra, HR - Anita/Eva/Ingrid	11 feb 2011 samt för HR 3 feb 2011	Pågår	
					2011-03-14
					6
					1
					2
					3
					4
					5
					6
					7
					8
					9
					10
					11
					12
					13
					14
					15
					16
					17
					18
					19
					20
					21
					22
					23
					24
					25
					26
					27
					28
					29
					30
					31
					32
					33
					34
					35
					36
					37
					38
					39
					40
					41
					42
					43
					44
					45
					46
					47
					48
					49
					50
					51
					52
					53
					54
					55
					56
					57
					58
					59
					60
					61
					62
					63
					64
					65
					66
					67
					68
					69
					70
					71
					72
					73
					74
					75
					76
					77
					78
					79
					80
					81
					82
					83
					84
					85
					86
					87
					88
					89
					90
					91
					92
					93
					94
					95
					96
					97
					98
					99
					100

Schemat finns att se vid platsbesök

6 KUNDDIALOG

Former för kunddialog

Nämndsekretariatets kunder är de sex facknämnder med tillhörande förvaltning som sekretariatet administrerar enligt avtal med respektive kund. De som tar del av våra tjänster är dock fler, vi får dagligen frågor från allmänhet och media. Nämndsekretariatet arbetar kontinuerligt med att utveckla fungerande former för hur vi kan inhämta synpunkter från samtliga dessa grupper. Nytt för 2011 är att vi tar hjälp av en panel att kritiskt granska våra protokoll för att se om de är lättillgängliga och tydliga. Nämndsekretariatets kunddialog bedrivs hittills genom följande tre forum; en årlig enkätundersökning som riktas till våra kunder, en panelundersökning som syftar till att ge oss allmänhetens feedback på de protokoll vi skriver och årsvisa avtalsuppföljningar som vi håller med respektive kund.

2010 var första året som nämndsekretariatet skickade ut kundenkäten. I enkäten ställer vi bland annat frågor om det vi producerar, exempelvis protokoll, men också hur lätt det är att komma i kontakt med oss. Efter 2010 års enkätanalys kom vi fram till vissa förändringar av frågorna som vi hoppas ska bidra till att tydliggöra kundernas förväntningar ytterligare.

Panelundersökningen är nytt för 2011. Idén utvecklades vid vår verksamhetsplaneringsdag i december 2010 där vi diskuterade hur det var möjligt för oss att inhämta allmänhetens synpunkter på den del av vårt jobb som vi tycker är mest central; själva protokollskrivningen. Det är av stor vikt att de protokoll vi skriver dels är korrekta men också lätta att förstå. Vi tycker att det är viktigt att få allmänhetens synpunkter på protokollen och inte enbart tjänstemäns, eftersom de kan antas ha viss vana av att läsa liknande handlingar och därmed riskerar att ha blivit ”hemmablinda”. Vi har som ambition med vår panelundersökning att vända oss till en blandad grupp respondenter i olika åldrar och med olika bakgrund.

I maj varje år hålls avtalsmöten med respektive kund. Vid detta tillfälle diskuteras bland annat avtalens omfattning och kostnaden för våra tjänster. Om kunden önskar ändra något i våra avtal, till exempel utöka tjänsten de köper av oss eller kanske lyfta bort någon del, har de möjlighet att uttrycka det här. Möjlighet finns också för vår kund att lyfta fram saker som de eventuellt varit mindre nöjda med och vill att vi förbättrar. Mötena blir på så vis en naturlig form för dialog mellan oss och våra kunder, där båda parter kan utbyta tankar och idéer kring tjänsten och en konkret möjlighet för kunden att vara med och utforma den kommande avtalsperioden.

Ovanstående tre forum hjälper oss att inhämta synpunkter och förväntningar på vårt arbete från kunder och allmänhet.

Synpunkter och klagomål

Den typen av administrativa uppgifter som enheten utför gör att vi mer sällan än övriga avdelningar på trafikkontoret kommer i kontakt med klagomål. När vi väl gör det har vi dock en rutin som vi följer som knyter an till trafikkontorets övergripande rutin för klagomålshantering. Denna innebär att om vi tar emot ett klagomål skickar vi det till trafikkontorets registratur som för det till berörd avdelning inom kontoret. Gäller klagomålet vår verksamhet hanterar vi det aktuella problemet och återkopplar till kund/allmänhet. Beroende på klagomålets art diskuterar vi det också gemensamt inom gruppen för att vi alla ska lära oss.

För att säkerställa att vi verkligen fångar upp och tar tillvara synpunkter på vår verksamhet har sekretariatet bokat ett möte där enheten utvecklar en konkret handlingsplan för uppföljning av synpunkter från kunder och allmänhet. Alla inkomna synpunkter samlas på en lista. Vid det planerade mötet diskuteras varje synpunkt utifrån följande kriterier; är detta en fråga som vi prioriterar att driva? Hanteras frågan i så fall redan inom ramen för kvalitetsarbetet alternativt behöver frågan hanteras parallellt? Hanteras frågan bäst på lång sikt eller är det något vi behöver arbeta med genast? Denna lista kommer vi sedan att använda vid vår nästa verksamhetsplaneringsdag i december 2011 där vi planerar vår verksamhet för det kommande året och vilka mål som vi ska arbeta med då.

Resultat från kundenkät

I år och 2010 har vi genomfört en kunddialog med 5 av våra 6 kunder. En kund är inte relevant att ta med i den undersökningen då det arbetet vi gör för dem är litet i förhållande till de andra. I enkäten mäter vi i skala 1-6 där 1 är lägst och 6 högst. Då kunden har svarat 5-6 bedömer vi att kunden är nöjd. När vi använder statistik från enkäten i vårt bidrag utgår vi från andelen som svarat 5-6 och jämför detta med motsvarande siffror från förra året.

Både i årets kundenkät och föregående års enkät är det en relativt hög andel som svarat ”vet ej”. Vi kan dock se att denna andel har minskat i årets undersökning jämfört mot föregående år. När vi analyserade resultatet av föregående års enkätundersökning och såg den höga andelen ”vet ej”, bestämde vi oss för att gå ut till våra kunder och informera för att öka kunskapen om oss. Vi talade om vilka vi är, vad vi gör, vad de kan förvänta sig av oss och var vi finns. Vi tror att detta är en viktig anledning till att andelen ”vet ej” minskat i årets enkät.

I samtliga svar i årets enkät har andelen som svarat 5-6 ökat och andelen som svarat ”vet ej” minskat. Ökningen syns främst då det gäller nämndhandlingar. Frågan handlar om man är nöjd med den information/service vi ger kring nämndhandlingar. I detta fall har vi ökat från 50 procent till 66 procent. Detta visar att det vår nämndprocess har börjat fungera ännu bättre och att de arbetssätt vi har med exempelvis standardiserade mallar och tidsplaner för publicering fungerar tillfredställande även om vi önskar att öka andelen 5-6 ytterligare nästa år.

Överlag ser vi att våra kunder är nöjdare i år än förra året och att vi arbetar i rätt riktning men också kan utvecklas ytterligare. I en del svar har vi haft ett lågt utgångsläge, exempelvis i frågan ”Hur lätt är det att komma i kontakt med oss via intranätet”. Där tyckte förra året 10 procent att det var lätt jämfört mot 12 procent i år.

Den högsta andelen 5-6 har vi fått på frågorna kring servicen i kontakten med oss, vårt bemötande och våra protokoll - både snabbprotokollet och nämndprotokollet. Där hade hela 77 procent av respondenterna svarat 5 eller 6.

Kunddialogen ger oss svar på om vi når vår vision om att vara ett professionellt och effektivt nämndsekretariat. De svar vi fått visar att kunderna är nöjda med oss i stort men att vi kan fortsätta utveckla verksamheten för att ytterligare öka kundnöjdheten. Tack vare enkäten är vi väl medvetna om vilka områden som behöver ses över mer. Ett sådant område är informationen om oss på intranätet.

Medarbetarundersökningen

Nämndsekretariatet var för första gången 2009 tillräckligt många anställda (tillsammans med stabschefen) för att få ett ”eget” resultat. Vi har alltså två års resultat av medarbetarenkäten att jämföra och analysera. Enkäten för både 2009 och 2010 visar på genomgående höga resultat för enheten.

Medarbetarenkäten är indelad i följande nio frågeområden; organisation, ledarskap och chefer, delaktighet, medarbetarskap, utveckling och kompetens, trivsel, arbetsklimat, arbetsbelastning och slutligen hälsa. Värdena mäts på en skala mellan 1-10. Enkäten är också uppbyggd så att NMI Nöjd-Medarbetar-Index kan fastställas. NMI är en etablerad modell för att beräkna medarbetar-tillfredsställelse som gör att det egna resultatet kan jämföras med andra organisationer som använder samma modell. NMI varierar mellan 0-100.

Enhetens NMI låg 2009 på 77 och 2010 på 84. Trafikkontoret som helhet låg 2010 på NMI 66.

Enhetens medelvärde för frågeområdena ligger genomgående högre än både trafikkontorets och stadens snittresultat, som lägst på 7 och oftast runt 9. Högst resultat för enheten återfinns i frågeområdet trivsel.

Enskilda frågor som sticker ut som särskilt goda är ”Vi har gjort tydliga åtaganden för verksamheten”, ”På arbetsplatsträffar (APT) förs diskussioner som gör att jag känner mig delaktig” och frågan ”Jag arbetar aktivt för att utveckla och göra min arbetsplats bättre”. Även frågan ”Jag går till arbetet med lätta steg” och ”Jag kan rekommendera Stockholms stad som arbetsgivare” ligger högt. Dessa resultat är mycket glädjande för oss och vi ser en direkt koppling till att vi medvetet arbetar gemensamt med verksamhetsutveckling hos oss. Detta kvalitetsarbete är ett resultat av enhetens samlade kompetens och nedlagda arbetstimmar.

För att se en tendens till var förbättringsbehoven ligger framstår frågeområdena arbetsbelastning och hälsa som minst positiva. Inom dessa områden kan frågorna ”Jag har möjlighet till återhämtning i arbetet genom att ta pauser eller anpassa mitt arbete” och ”Jag har tillräckligt med tid för att hinna med mina arbetsuppgifter” särskiljas som sämre än enhetens snitt i övrigt. Vi ser att vi kommer åt även dessa områden inom ramen för vårt kvalitetsarbete. När vi arbetar med målet att minska sårbarheten skapar vi bland annat förutsättningar för att arbetet ska kunna fördelas på fler och det ger i sin tur möjlighet till större flexibilitet och avlastning.

2010 års resultat följer 2009 års riktning. Så gott som samtliga resultat är antingen bättre än förra året (de flesta) eller ligger på samma nivå. För oss är det nu viktigt att fokusera på att bevara våra goda resultat snarare än att ytterligare höja dem.

7 PROGNOTISERAT EKONOMISKT RESULTAT

Nämndsekretariatets kundintäkter täcker till största delen vår verksamhets omkostnader. Inkomsterna fördelar sig på våra kunder enligt en uppdelning som ytterst baseras på hur mycket av de personella resurserna som tas i anspråk.

Initialt beräknas kostnaden för kunden genom antalet sammanträden en nämnd har på ett år, antalet ärenden det generellt är vid varje sammanträde och hur mycket expediering av beslut det är i den aktuella nämnden. Vi tar även hänsyn till om vi ska administrera nämndens handikappråd. När vi sedan arbetat med den nämnden under en period ser vi i tidsredovisningen om vi behöver justera den årliga kostnaden.

Kundavtalen är tecknade att gälla till den sista december, med 6 månaders uppsägningstid, därefter förlängs avtalet med ett år i taget. Inför årets avtalsförhandling/avisering om eventuella kostnadsförändringar, som sker i maj, kan vi ge ett mer detaljerat underlag för till våra kunder tack vare det tidredovisningssystem som sekretariatet börjat tillämpa under 2010.

Den relativt korta avtalsperioden gör att om någon av våra kunder skulle bestämma sig för att säga upp avtalet nu under våren 2011 så står trafikkontoret fortfarande med kostnader för anställd personal. Detta är en risk som ingår då man säljer tjänster. Vi ser dock inte att det föreligger risk att någon av våra avtalskunder ska säga upp avtalen under 2011. Snarare hoppas vi kunna knyta fler kunder till vår verksamhet.

I nedanstående budget redovisas sekretariatets personalkostnader (totala kostnaderna för löner, overhead och IT) och intäkter för försäljning av tjänst. Skillnaden i lagd budget för varje år och beräknade intäkter är den del som trafikkontoret bär för den nämndadministrativa tjänsten. Till exempel blir trafikkontorets beräknade kostnad för år 2011, 1015 tkr (4400 - 3385 = 1015)

Budgetutfall och prognostiserat ekonomiskt utfall ser ut enligt följande:

Nämnd- sekretariat		Budget tkr		Bokslut		Diff		Netto
		K	I	K	I	K	I	
2008		3207	-2600	2786	-2679	421	79	500
2009		3880	-3240	3274	-3334	606	94	700
2010		3926	-3265	3691	-3405	235	140	375
2011	Prognos	4400	-3385					

Tabell 12: Nämndsekretariatets ekonomiska resultat

K = kostnader, I = intäkter

Utfallet för både 2008, 2009 och 2010 visar på ett nettoöverskott. Överskotten beror i huvudsak på lägre personalkostnader än vad som budgeterats samt ökade intäkter. Sekretariatet har varit i en expansiv fas ända sedan starten 2008, då vi administrerade tre tekniska nämnder och två handikappråd till i dag då vi administrerar sex tekniska nämnder och tre handikappråd. Beräkningarna i budget är lagda för att säkra organisationen gentemot våra kunder.

8 UTVECKLING

Kompetensutveckling utifrån verksamhetens behov och resultat

Kundenkäten är ett viktigt verktyg för att säkerställa att medarbetarna får rätt kompetensutveckling. Av resultaten i enkäten kan vi se vad vi behöver stärka utifrån kundens uppfattning om oss. Likaså ger resultaten från medarbetarenkäten viktig information om medarbetarnas behov av utveckling och kompetens i det egna arbetet.

Det grundläggande behovet i vår verksamhet är att vi arbetar för att minska sårbarheten. Våra resultat visar att vi fortfarande är sårbara men att vi går mot en minskad sårbarhet genom de arbetssätt vi använder. Att standardisera handlingar och arbetssätt och att ta fram rutinbeskrivningar för de olika momenten i nämndprocessen är centralt för oss.

Med hjälp av sekretariatets organisationsschema ser vi tydligt vilka delar av verksamheten som är mest sårbara. Schemat används bland annat som diskussionsunderlag vid medarbetarsamtalen och de individuella avstämnings-samtalen. Utifrån resultatet av dessa samtal kan riktade utbildningsinsatser genomföras för att stärka organisationen. Ett exempel på en sådan riktad insats är att fler på enheten lär sig en arbetsuppgift där vi ser att vi behöver stärka back-up funktionen. Genom att vi lär oss varandras arbetsuppgifter får vi kompetensutveckling, vi minskar sårbarheten och vi får en bättre arbetsmiljö i och med att vi lättare kan omfördela arbetet.

Den tidrapportering sekretariatet nyligen börjat med kommer att visa oss om något ansvarsområde tar mer tid i anspråk än förväntat. Om så är fallet kan riktade utbildningsinsatser även här stärka organisationen och dess medarbetare och sårbarhet undviks.

Då vi får samtal av väldigt varierande slag från allmänheten ser vi ett behov av att fortsätta gå på våra kunders introduktionsutbildningar för nyanställda. För att bättre kunna besvara samtal eller hänvisa vidare behöver vi en bred kunskap om våra kunders verksamhet och organisation.

Vissa frågor återkommer i vår kontakt med allmänheten, till exempel får vi ofta frågor om planprocessen, hur man överklagar vissa beslut och allmänna frågor om aktuella större projekt. För att vara bättre rustade för samtal av detta slag bjuder vi in chefer och handläggare från kontor och förvaltningar som kan lära oss mer om dessa frågor. Detta är en ständigt pågående kompetensutveckling, då allmänhetens frågor ofta baseras på vad som är aktuellt inom staden.

9 STYRKOR OCH SVAGHETER, MÖJLIGHETER OCH HOT

Nämndsekretariatets sårbarhet är både vår största svaghet och vår största styrka. Sårbarhet i detta sammanhang innebär att vår verksamhet på grund av att vi enbart är sju medarbetare är sårbar för frånvaro samt för när arbetstoppar infaller samtidigt. Vår arbetsbelastning beskrivs som ”ryckig” och det betyder att vi har återkommande höga arbetstoppar under specifika delar av nämndflödet. I de fall då flera av våra nämnder generar höga toppar samtidigt försvinner den fördel som vi har av att kunna stötta upp varandra vid hög arbetsbelastning. Från sekretariatets bildande har vi kontinuerligt arbetat för att minska sårbarheten, främst med hjälp av att utveckla rutinbeskrivningar så vi enkelt kan vikariera för varandra, men också genom att tydliggöra vem som utför vilka arbetsuppgifter och genom långsiktig planering. Trots detta arbete kan vi konstatera att vår verksamhet fortfarande är sårbar, och att vi kan fortsätta att arbeta för att minska sårbarheten ytterligare.

Samtidigt är vårt arbete för att minska sårbarheten vår största styrka. Nämndsekreterariatet har väl förankrade mål som vi tagit fram tillsammans. Hela enheten är engagerad i verksamhetsutvecklingen och vi strävar gemensamt efter att ständigt utveckla vår verksamhet för att minska enhetens sårbarhet. Under året har vi särskilt kunnat se att denna gemensamma strävan har gett resultat då vi i högre grad än tidigare år vikarierat för varandra. Tack vare väl utvecklade rutinbeskrivningar och god planering har detta varit möjligt.

Något vi ser som vår största möjlighet är att ytterligare utveckla vår verksamhet till att innefatta fler nämnder och även styrelser i Stockholms stad. I ett framtida scenario skulle vi kanske kunna fungera som en nämndsekreterarpool, dit andra nämndsekreterariat kan vända sig vid personalbrist och hyra in oss per timme för delar av nämndadministrationen. Eftersom vi alla drivs av vår vision om ett nämndsekreterariat i världsklass, ser vi ett utökat kundunderlag som något positivt. På sikt betyder det att vi kan anställa fler nämndsekreterare och administratörer, och ytterligare minska vår sårbarhet genom en större personalstyrka som arbetar efter likadana rutiner och kan varandras arbete. För att möjliggöra en utökning av vårt kundunderlag ställer det krav på att vi fortsätter den utveckling och effektivisering av verksamheten som vi redan påbörjat. Vi behöver exempelvis fortsätta mäta vår tid för att räkna på hur mycket nytt arbete vi kan åta oss med befintlig personalstyrka, eller planera så att arbetstoppar för eventuell ny nämnd inte "krockar" med våra befintliga nämnder. De tre mål som sekretariatet arbetar med 2011 och som redovisas i detta arbete, möjliggör en utveckling i denna riktning.

Nämndsekreterariatets största hot anser vi vara ett sviktande kundunderlag. Skulle våra kunder välja att inte förlänga sina avtal med oss och själva hantera nämndadministrationen står vi utan kunder och med en övertalighet. För att undvika detta arbetar vi aktivt för att förbättra avtalsunderlaget. En stor del av detta är att vi tidsredovisar. På så vis blir det enklare för kunden att lyfta ut specifika delar ur de tjänster de köper av oss för att exempelvis minska sina kostnader. En annan viktig del i att undvika ett sviktande kundunderlag är att vi stärkt vår kommunikation med våra kunder. Inte enbart genom den enkät som vi skickar ut, utan även genom de årliga avtalsdiskussioner som vår enhetschef för med respektive kund. På dessa sätt kan vi få tidiga signaler om någon kund är missnöjd med vårt arbete eller har önskan om att omformulera sina avtal med oss.

10 OMVÄRLDSBEVAKNING, BENCHMARKING OCH GODA EXEMPEL

När vi tar oss an administrationen av en ny nämnd eller ett handikappråd så är det för det mesta någonting från det kontorets sätt att tidigare hantera arbetet som är så bra att vi vill implementera rutinen på alla våra nämnder och råd. På det viset får vi och alla våra kunder omedelbart en praktisk nytta av enskilda kunders goda exempel. Överhuvudtaget ger vår organisationsform – ett gemensamt sekretariat – många möjligheter att ”plocka upp” det vi tycker är bäst av de olika verksamheter som vi möter.

Vi gör studiebesök i verksamheter, både inom och utanför Stockholms stad, som liknar vår egen, vi har bland annat varit hos kommunfullmäktiges och kommunstyrelsens kansli i Stadshuset. Vi tar även emot grupper som vill komma till oss och höra hur vi arbetar, hittills har det mest varit besök som velat titta närmare på stadsbyggnadsnämndens digitaliserade nämndhantering men vi har även haft enskilda nämndsekreterare här som velat ta del av hur vi jobbar. Ett lite udda och roligt studiebesök som vi gjort var då vi 2009 vann ett hedersnämmande i kvalitetsutmärkelsen, för prispengarna åkte vi till Bryssel för att studera delar av administrationen i Europaparlamentet.

Vi strävar hela tiden efter att omfamna större och större helheter och skapa nätverk. Vi delar gärna med oss av våra arbetsmetoder, ger tips och råd till kollegor både i staden och i andra kommuner. Detta gör att vi i dag har många kunniga personer som vi själva kan vända oss till då verksamhetsfrågor ibland ställs på sin spets.

I slutet av 2010 bjöd vi in en kollega från en grannkommun där de arbetar med att implementera LEAN på liknande administrativa processer som vår enhet arbetar med. Genom att få dela en annan kollegas erfarenheter och kunskaper kan vi själva följa de goda exempel och praktiska tillvägagångssätt som vi vet provats och fungerar vid andra arbetsplatser. Detta gav oss nya uppslag till hur vi rent praktiskt kan gå tillväga, men visade också på var det kan ligga svårigheter.

Mellan den 23–24 maj 2011 ska sekretariatet delta som talare vid en rikstäckande konferens för nämndsekreterare. Där finns möjligheter att knyta nya kontakter och utbyta erfarenheter med nämndsekreterare från hela landet. Bland annat vet vi att vi kommer att träffa medarbetare från ett gemensamt sekretariat i Södertälje som arbetat med LEAN i sin verksamhet.

Vi lär av andra administrativa enheters arbete via vårt deltagande i kvalitetsutmärkelsen. Två av medarbetarna på enheten är examinatorer och får på så sätt god kunskap om andra verksamheter i staden.