



TRAFIKKONTORET

2009-05-13
DNR T2009-000-01057

Enhetschef Åse Geschwind
Stab
08-508 268 47
ase.geschwind@tk.stockholm.se

Stockholms Stads Kvalitetsutmärkelse 2009

Trafikkontorets nämndsekretariat

Deltagare:
Petra Berglund
Åse Geschwind
Åsa Gustafsson
Eva Olofsson
Maria Stigle
Anita Westergren

1 Inledning.....	1
1.1 Verksamhetsidé.....	1
1.2 Uppdrag och tjänster.....	2
1.3 Våra kunder.....	4
1.4 Vår organisation.....	4
1.5 Medarbetare.....	5
1.6 Lagar och styrdokument.....	5
2 Chef och ledarskap	6
2.1 Ledarskapsidé.....	6
2.2 Förankring av mål och åtaganden.....	6
2.3 Lärande och kompetensutveckling.....	6
2.4 Resultat i verksamheten.....	7
2.5 Utveckling av verksamheten.....	7
3 Verksamhetens mål för verksamhetsåret.....	7
3.1 Mål för verksamhetsåret 2009.....	8
3.1.1 Mål 1 – Gemensamma rutiner.....	8
3.1.2 Mål 2 – Minska sårbarheten.....	8
3.1.3 Mål 3 – tydliga protokoll och övriga nämndhandlingar.....	9
3.1.4 Mål 4 – Effektivisering och förbättring.....	9
3.1.5 Mål 5 – God arbetsmiljö.....	9
3.2 Målprocess för verksamhetsåret 2009.....	10
3.3 Förväntade resultat.....	10
3.3.1 Förväntat resultat för mål 1 - Gemensamma rutiner.....	10
3.3.2 Förväntat resultat för mål 2 - Minska sårbarheten.....	10
3.3.3 Förväntat resultat för mål 3 - Tydliga protokoll och övriga nämndhandlingar.....	10
3.3.4 Förväntat resultat för mål 4 - Effektivisering och förbättring.....	11
3.3.5 Förväntat resultat för mål 5 - God arbetsmiljö.....	11
4 Arbetsätt för att uppnå mål.....	11
4.1 Arbetsätt för att uppnå mål för verksamhetsåret.....	12
4.1.1 Arbetsätt för att uppnå mål 1 - Gemensamma rutiner.....	12
4.1.2 Arbetsätt för att uppnå mål 2 - Minska sårbarheten.....	13
4.1.3 Arbetsätt för att uppnå mål 3 – Tydliga protokoll och handlingar.....	13
4.1.4 Arbetsätt för att uppnå mål 4 - Effektivisering och förbättring.....	14
4.1.5 Arbetsätt för att uppnå mål 5 - God arbetsmiljö.....	14

5 Resursanvändning	15
5.1 Personal	15
5.2 Lokaler, lokalisering och logistik	15
5.3 IT-stöd.....	16
5.4 Budget och inkomster	16
5.5 Miljö och energiförbrukning.....	16
6 Uppföljningsmetoder.....	17
6.1 Metoder för uppföljning av mål för verksamhetsåret.....	17
6.1.1 Uppföljningsmetod för mål 1 - Gemensamma rutiner.....	17
6.1.2 Uppföljningsmetod/system för mål 2 - Minska sårbarheten	17
6.1.4 Uppföljningsmetod/system för mål 4 - Effektivisering och förbättring	18
6.1.5 Uppföljningsmetod/system för mål 5 - God arbetsmiljö.....	18
7 Resultat	19
7.1 Kunddialog.....	19
7.2 Stockholms stads medarbetarundersökningar	19
7.3 Ekonomiskt resultat	20
7.4 Personalomsättning	21
7.5 Sjukfrånvaro	21
8 Utveckling av verksamheten	21
8.1 Hur vi säkerställer att rätt del av verksamheten utvecklas.....	21
8.2 Kompetensutveckling av medarbetarna utifrån verksamhetens behov	21
8.3 Styrkor och svagheter – möjligheter och hot.....	22
8.3.1 Styrka	22
8.3.2 Svagheter.....	22
8.3.3 Möjligheter	23
8.3.4 Hot.....	23

Nämndsekretariatets kvalitetsarbete 2009

1 Inledning

Trafikkontorets nämndsekretariat utökades den 1 januari 2008 från att administrera trafik- och renhållningsnämnden och exploateringsnämnden till att även omfatta stadsbyggnadsnämnden och respektive nämnds handikappråd. Sammanslagningen blev startskottet för en ny samlad organisation av nämnd- och handikapprådsadministration. Under året 2008 tillkom även miljö- och hälsoskyddsnämnden och i början av 2009 tillkom fastighetsnämnden samt servicenämnden i vissa delar. Syftet med denna samordning är framförallt samlad kompetens, kostnadseffektivitet och minskad sårbarhet. Den 14 maj 2009 har enheten 6 personer anställda.

1.1 Verksamhetsidé

Nämndsekretariatets övergripande mål är att utveckla ett professionellt nämndsekretariat som erbjuder kvalitativ, effektiv och hög service till våra kunder, politiker och allmänhet. Vår verksamhet präglas av öppenhet, tydlighet och effektivitet, som också är trafikkontorets övergripande ledord.

Vi vill tillgängliggöra nämndfrågor och beslut på ett tydligt och sammanhängande sätt så att alla kan förstå och känna igen sig i föredragningslistor, nämndprotokoll och andra dokument som återfinns inom nämndprocessen. Sekretariatet strävar efter att i så stor utsträckning som möjligt sammanföra de olika nämnd- och förvaltningskulturer som utgör vårt kundunderlag. Samtidigt värnar vi de behov av nämndspecifika lösningar som olika lagstiftning och förvaltningskulturer för med sig. Utåt bör dock så mycket som möjligt se likadant ut. All information som kommer från oss ska ha Stockholms stad som tydlig avsändare oavsett vilken nämnd det handlar om.

Det är viktigt att beslut och beslutsprocessen kan åskådliggöras och förstås av alla varför vi lägger ett stort värde i att använda ett korrekt och juridiskt riktigt, men modernt och lättförståeligt språk.

I och med att nämndsekretariatet spänner över sex nämnder med förvaltningar och kontor, samlar vi en bred kompetens i aktuella nämnd- och handikapprådsfrågor och kan skapa effektiva och samordnade rutiner. Vi tror att bra idéer från en verksamhet genom oss kan spilla över till en annan. Med samordnade rutiner skapas förutsättningar för att enkelt ersätta varandra vid behov. Detta minskar den sårbarhet som ett nämndsekretariat ofta är utsatt för då specialkompetens och

detalj-kunskap i nämnd och förvaltningsrutiner krävs för ett obrutet nämndflöde. Då vi bygger upp en säkrad organisation kan våra kunder känna sig trygga med att vi alltid kan genomföra vårt uppdrag med hög kvalitet och service.

Genom personliga möten och studiebesök skapas förutsättningar för bättre samarbeten mellan oss och våra kunder. Vid dessa möten får vi tips och idéer på effektivisering, samordning och smidigare samarbeten. Arbetet blir också mer givande när både vi och våra kunder förstår helheten och vår respektive del i nämndprocessen.

Vårt arbete består av ständiga deadlines och höga toppar med tidvis väldigt tung arbetsbelastning vilket innebär kort om tid att hantera utskick, föredragningslistor och protokoll. För att bemöta dessa toppar utan att kompromissa med kvalitet, service och effektivitet lägger vi stor vikt vid att kunna omfördela arbetsmängden och göra kortare eller längre insatser inom varandras ansvarsområden.

En förstärkt koppling har utvecklats mellan handikappråden och nämnderna genom sekretariatet. Det är lättare för handikapprådets sekreterare och rådets ledamöter att följa upp ärenden av särskilt intresse, få ta del av tjänsteutlåtanden och få kontakt med tjänstemän. Samarbetet underlättar även för ansvariga för nämnderna att snabbt få ta del av handikapprådets protokoll, hänvisa tjänstemän till handikapprådets sekreterare och rådsledamöter samt bistå nämnderna med aktuella frågor från råden och allmän information om handikapprådets arbete.

1. 2 Uppdrag och tjänster

Nämndsekretariatets uppdrag är att ansvara för administrationen runt nämndprocessen för exploateringsnämnden, trafik- och renhållningsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, fastighetsnämnden och i viss mån servicenämnden.

Uppdraget innefattar också att ansvara för administrationen av de flesta av våra kunders gemensamma handikappråd; stadsbyggandsnämndens och exploateringsnämndens handikappråd, trafik- och renhållningsnämndens och Stockholm Parkerings AB:s handikappråd, och till 50 % miljö- och hälsoskyddsnämndens och fastighetsnämndens handikappråd.

Nämndsekretariatet ansvarar för vissa återkommande ärenden och skriver tjänsteutlåtande gällande till exempel vissa valärenden och sammanträdestider. Inför beslut om sammanträdestider för kommande år planerar sekretariatet tillsammans med kontor, förvaltningar och rotlar sammanträdestider för samtliga

sex nämnder utifrån budgetplanen. Med insyn i så många nämnder kan vi tillse att inga nämndsammanträden krockar med varandra. Nämndsekretariatet samordnar även kontorens och förvaltningarnas interna tidsplaner kopplade till nämndprocessen med deadlines för anmälning av ärenden, kontorsberedningar eller ärendegenomgång, inlämning av tjänsteutlåtanden tryck av nämndhandlingar och utskick.

De tjänster vi utför löpande för att hantera våra uppdrag är många och varierande i storlek. Nämndprocessen startar med att vi skapar föredragningslistor enligt underlag från respektive kontor och förvaltning, samlar in handlingar och lämnar vidare till tryckeriet. Tillsammans med tryckeriet organiserar vi utskick av nämndhandlingar enligt tidplanen via post eller bud till nämndernas och handikapprådets ledamöter och ersättare, tjänstemän på kontoren och förvaltningarna och i viss mån även till media. I utskicksprocessen ingår även publicering av handlingar på stadens hemsida. Inför publicering bistår vi kontoren och förvaltningarna i deras granskning av handlingar enligt Personuppgiftslagen.

Utifrån föredragningslistorna skapar vi nämnd- och handikapprådsprotokoll. Vi samordnar och ansvarar för att justering sker enligt beslut i nämnd och efter justering av protokollen ser vi till att nämndprotokollen anslås på stadens anslagstavlor. Därefter expedierar vi besluten vilket utgör en betydande del av nämndflödet. Under respektive nämncykel deltar vi också i olika grad, beroende på kundens interna rutiner, i kontorsberedningar och ärendegenomgångar samt övriga möten vid behov.

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

Vi deltar också aktivt i våra kunders utvecklingsarbete i delar där vi berörs, till exempel arbetar stadsbyggnadskontoret intensivt för att digitalisera hela nämndflödet, ett arbete vi deltagit i från start. Vi uppmärksammar kontoren på förbättringspotentialer och initierar själva mindre förändringsarbeten ihop med kontoren. Bra idéer från ett kontor kan vi på så sätt hjälpa till att införliva i ett annat kontor.

I samarbete med serviceförvaltningen hanterar vi även arvodesfrågor och ersättning för förlorad arbetsinkomst.

1. 3 Våra kunder

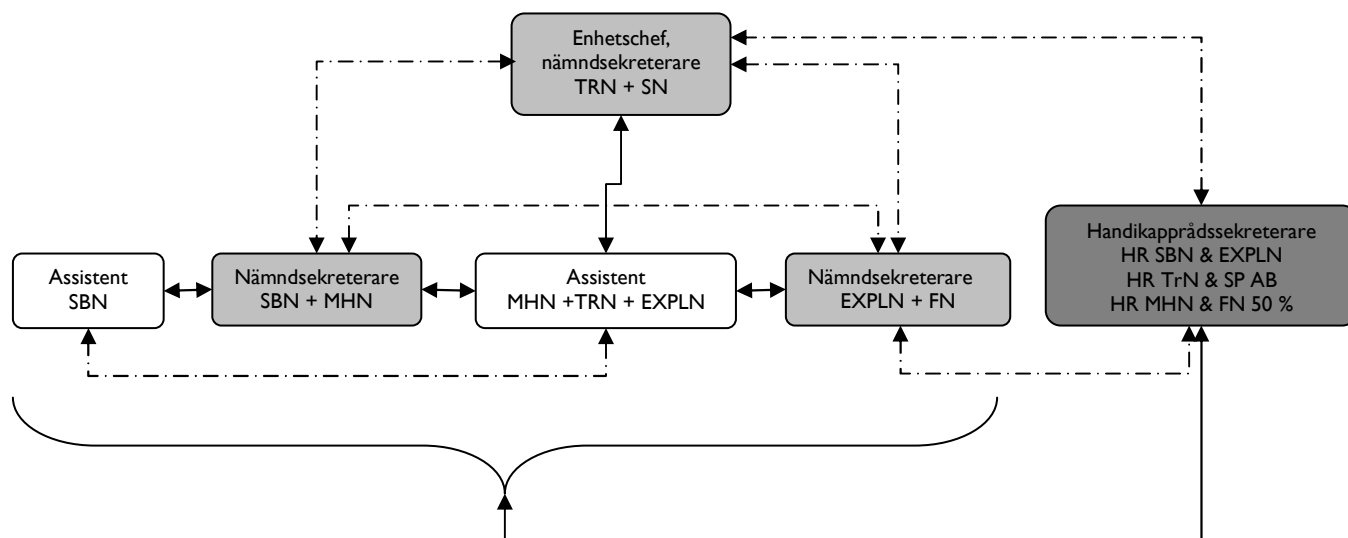
Nämndsekretariatets kunder och uppdragsgivare är nämnderna. Genom avtal som tecknas med respektive förvaltning eller kontor utformas det specifika uppdraget utifrån kundens behov och önskemål, men med en likadan bas för samtliga nämnder.

Sekretariatet arbetar i olika omfattning för totalt sex kontor och förvaltningar. Vår service och våra tjänster riktar sig dock till alla som på ett eller annat sätt deltar i eller kommer i kontakt med nämndprocessen i egenskap av sakägare, nämnd- eller handikapprådsledamot, handikapporganisation, myndighet, rättsväsende, remissinstans, tjänsteman eller intresserad allmänhet och media. Kundantalet avseende avtalspartner stannar alltså på sex, men de som tar del av vår service utgörs till stora delar av boende, besökande och verksamma i staden varför antalet är svårt att uppskatta.

Att beskriva händelseförloppet runt nämndbeslut för främst allmänhet eller sakägare utgör en allt större del av vår verksamhet i takt med att fler upptäcker oss och att tjänstemän, politiker med flera refererar och hänvisar till oss för hjälp. Media har till exempel i stor utsträckning upptäckt att de snabbt kan få samlad information om aktuella ärenden och nämndbeslut från samtliga av sekretariatets nämnder på ett och samma ställe.

1. 4 Vår organisation

Nämndsekretariatet består av en enhetschef tillika nämndsekreterare, ytterligare två nämndsekreterare, en handikapprådssekreterare och två assistenter. Enheten är organiserad under staben på trafikkontoret. Organisationens uppbyggnad syftar till att så många som möjligt ska kunna ersätta varandra vid behov. I första hand stöttar nämndsekreterare och handikapprådssekreterare varandra och assistenterna varandra. Skissen nedan illustrerar hur sekretariatet är tänkt att fungera organisatoriskt och hur vi fördelar och omfördelar arbetet emellan oss. På detta sätt ska vi uppnå en stark och hållbar organisation som klarar frånvaro.



Nämndsekreterariatets organisationsschema

Helt streck = Samarbetar till vardags/delar ansvar för nämnd

Brutet streck = Ersätter varandra vid frånvaro och avlastar vid hög arbetsbelastning.

1. 5 Medarbetare

Enheten utgörs av tre nämndsekreterare, en handikapprådssekreterare och två assistenter. Sekretariatet samlar arbetslivserfarenhet från olika förvaltningar i staden; kulturförvaltningen, stadsbyggnadskontoret och trafikkontoret, från andra kommuner i länet och i landet och från privat sektor. Medarbetarna har varierad utbildningsbakgrund; högskole- och universitetsutbildning inom statsvetenskap och juridik, vidareutbildning inom staden samt genom externa utbildningsinstitut vilket inkluderar nämndsekreterareutbildning och kurser i kommunal lagstiftning.

1. 6 Lagar och styrdokument

Nämndsekreterariatet har att ta hänsyn till kommunal lagstiftning, samt i viss mån även speciallagstiftning i det löpande arbetet.

Samtliga nämnder i Stockholms stad lyder under ett kommungemensamt reglemente; Reglemente med allmänna bestämmelser för Stockholms stads nämnder (2006:5). Utöver det kommungemensamma reglementet har varje nämnd sitt eget reglemente fastställt av kommunfullmäktige. Om ett nämndreglemente avviker från vad som står i det kommungemensamma reglementet så gäller den nämnds specifika bestämmelsen.

För handikappråden gäller instruktion för nämndsanknutna handikappråd som återfinns i Kfs 2004:4 (antogs av kommunfullmäktige den 4 oktober 2004). Från den 1 januari 2005 gäller också Handikappolitiskt program för Stockholms stad.

2 Chef och ledarskap

2.1 Ledarskapsidé

Nämndsekretariatets medarbetare utgår från en gemensam värdegrund som vi tagit fram tillsammans på enhetens kick-off i april 2008. Alla har förståelse för var i stadens organisation vi befinner oss, syftet med vårt gemensamma arbete, hur vårt uppdrag ser ut och vilka vi arbetar för och gentemot.

2.2 Förankring av mål och åtaganden

Delaktighet och personligt ansvarstagande är nyckelord då vi arbetar med att formulera och förankra våra mål och åtaganden. Stor vikt läggs vid att det ska vara högt i tak för både idéer och kritik. Enheten utvecklar mål och åtaganden tillsammans. Varje mål och vad som krävs för att nå målet processas på arbetsmöten och förs in i en åtgärdslista. Åtgärdslistan går igenom vid varje arbetsplatsträff. Där stämmer vi av vad som är gjort och vad som återstår att göra. På enhetens arbetsplatsträffar planerar vi också in arbetsmöten inom områden som vi behöver arbeta särskilt med.

Vårt övergripande mål förankras också genom följande formulering:

”Nämndsekretariatets övergripande mål är att utveckla ett professionellt sekretariat som erbjuder kvalitativ, effektiv och hög service till våra kunder, politiker och allmänhet.”

2.3 Lärande och kompetensutveckling

Individuella utvecklingsmöjligheter och stort eget ansvarstagande för sitt respektive område är en förutsättning för verksamhetens kort- och långsiktiga utveckling, funktion och välmående.

Det gemensamma sekretariatet med samlad kompetens inom vår kärnverksamhet skapar utmärkta förutsättningar för lärande och kompetensutveckling i den vanliga arbetsdagen. Vi utvecklar vårt kunnande genom att vi bollar olika frågeställningar med varandra och genom att vi besöker varandras nämndsammanträden och handikappråd. Vårt systematiska arbete med att lära oss varandras arbetsuppgifter är kompetensutvecklande i sig.

Medarbetarna erbjuds och uppmuntras till att utvecklas ytterligare både genom att delta i utbildningar och gå på kurser men också genom att vi gör studiebesök hos våra kunder och närliggande verksamheter, till exempel på KF/KS kansli.

2.4 Resultat i verksamheten

Resultat i verksamheten säkras genom att vi processar våra mål tillsammans. Enhetschefen ser till att gemensam tid avsätts för detta ändamål. På det viset blir det väldigt tydligt för alla på enheten vart vi är på väg. Alla blir också personligt involverade i verksamhetsutvecklingen och det genererar ett brett ansvarstagande.

Medarbetarna måste också kunna känna trygghet i att det finns möjligheter till avlastning och back-up. Det ska vara tydligt för alla att det är tillåtet att ta paus och att utnyttja friskvårdstimmen trots hög arbetsbelastning. Enhetschefen uppmuntrar till att använda flextiden för att klara av och orka med hög arbetsbelastning.

Personliga avstämningsmöten hålls mellan medarbetarsamtalstillfällena för att det alltid ska finnas ett naturligt tillfälle att reflektera över om det är någonting som man behöver ta upp.

2.5 Utveckling av verksamheten

Alla medarbetare ska känna sig delaktiga i enhetens utveckling. Enhetschefen uppmuntrar till egna initiativ och beaktar alla synpunkter och förslag som medarbetarna har. Samtliga förväntas ta ett stort eget ansvar inom sitt arbetsområde.

Relevant fortbildning för medarbetarna och att utöka personalstyrkan för att möta verksamhetens ökade resursbehov och en ökad tillströmning av kunder är också en viktig del i att säkra verksamhetsutvecklingen.

3 Verksamhetens mål för verksamhetsåret

De mål och åtaganden vi presenterar nedan är en utveckling av våra verksamhetsspecifika åtaganden som alla har sitt avstamp i nämndsekretariatets verksamhetsplan, trafik- och renhållningsnämndens mål och kommunfullmäktiges inriktningsmål. Sekretariatets mål är även långsiktiga i det avseendet att vi ser behov av att ständigt och kontinuerligt arbeta mot att upprätthålla kvalitativ, effektiv och hög service.

Flera av de mål som sekretariatet arbetar mot kompletterar och överlappar varandra. Ibland är uppfyllnaden av ett mål även beroende av att andra mål nås i mer eller mindre utsträckning. Till exempel är mål 2, att minska sårbarheten, beroende av att vi uppnår mål 1, att skapa gemensamma rutiner för samtliga nämnder och handikappråd. Med detta beroendeförhållande målen emellan beaktat kan samtliga mål nedan inrymmas under nämndsekretariatets övergripande mål; att utveckla ett professionellt nämndsekretariat som erbjuder kvalitativ, effektiv och hög service till våra kunder, politiker och allmänhet.

3.1 Mål för verksamhetsåret 2009

3.1.1 Mål 1 – Gemensamma rutiner

- Vi ska skapa en så lika hantering och rutin som möjligt i alla avseenden runt nämndflödet/nämndprocessen.

Mål 1 knyter an till följande av trafik- och renhållningsnämndens mål i verksamhetsplan 2009

- Stimulera till delaktighet och utveckling (KF:s inriktningsmål 2 – Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras)
- Budgeten ska hållas (KF:s inriktningsmål 3 – Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva)
- Resurser ska i ökad utsträckning styras till nämndens huvuduppdrag (KF:s inriktningsmål 3 – Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva)

3.1.2 Mål 2 – Minska sårbarheten

- Vi ska skapa en stark och säker verksamhet och minska sårbarheten

Mål 2 knyter an till följande av trafik- och renhållningsnämndens mål i verksamhetsplan 2009

- Det ska vara enkelt att ta del av trafikkontorets tjänster och arbetet ska präglas av ett gott bemötande (KF:s inriktningsmål 1 – Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och tillgänglig stad för boende, företagande och besök)
- Stimulera till delaktighet och utveckling (KF:s inriktningsmål 2 – Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras)
- Resurser ska i ökad utsträckning styras till nämndens huvuduppdrag (KF:s inriktningsmål 3 – Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva)

3.1.3 Mål 3 – tydliga protokoll och övriga nämndhandlingar

- Vi ska utarbeta tydliga, pedagogiska och lättförståliga protokoll och beslutssatser

Mål 3 knyter an till följande av trafik- och renhållningsnämndens mål i verksamhetsplan 2009

- Det ska vara enkelt att ta del av trafikkontorets tjänster och arbetet ska präglas av ett gott bemötande (KF:s inriktningsmål 1 – Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och tillgänglig stad för boende, företagande och besök)
- Stimulera till delaktighet och utveckling (KF:s inriktningsmål 2 – Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras)

3.1.4 Mål 4 – Effektivisering och förbättring

- Vi ska effektivisera och förbättra vår verksamhet och den nämndadministrativa processen

Mål 4 knyter an till följande av trafik- och renhållningsnämndens mål i verksamhetsplan 2009

- Det ska vara enkelt att ta del av trafikkontorets tjänster och arbetet ska präglas av ett gott bemötande (KF:s inriktningsmål 1 – Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och tillgänglig stad för boende, företagande och besök)
- Stimulera till delaktighet och utveckling (KF:s inriktningsmål 2 – Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras)
- Öka prognossäkerheten (KF:s inriktningsmål 3 – Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva)
- Budgeten ska hållas (KF:s inriktningsmål 3 – Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva)
- Resurser ska i ökad utsträckning styras till nämndens huvuduppdrag (KF:s inriktningsmål 3 – Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva)

3.1.5 Mål 5 – God arbetsmiljö

- Vi ska aktivt verka för en god arbetsmiljö.

Mål 5 knyter an till följande av trafik- och renhållningsnämndens mål i verksamhetsplan 2009

- Minska sjukfrånvaron (KF:s inriktningsmål 2 – Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras)
- Resurser ska i ökad utsträckning styras till nämndens huvuduppdrag (KF:s inriktningsmål 3 – Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva)

3.2 Målprocess för verksamhetsåret 2009

Mål och värderingar rörande vårt arbete togs fram på enhetens första kick-off april 2008. Med hjälp av en konsult utkristalliserades gruppens värderingar och mål med verksamheten genom mind-mapping och förutsättningslösa samtal i grupp och i par. I november 2008 sammanfattade enheten resultaten från kick-offen. Sekretariatets mål renodlades och värderingar gällande god arbetsmiljö bearbetades och formulerades i en checklista. Sekretariatet beslutade att använda checklistan som mätinstrument på arbetsplatsträffar två gånger om året och i individuella medarbetarsamtal för att säkerställa att värderingar fortfarande är aktuella både för gruppen och individuellt.

I samband med arbetet med verksamhetsplanen vidareutvecklades målen vid ett flertal tillfällen. Vidare har arbetet med kvalitetsarbetet ytterligare snävat in och definierat gruppens mål och ambitioner med nämndsekretariatet till sitt nuvarande utförande.

3.3 Förväntade resultat

3.3.1 Förväntat resultat för mål 1 - Gemensamma rutiner

- Nämnd- och handikapprådsledamöter, handläggare och andra intressenter ska känna igen sig i nämndhandlingars uppbyggnad, struktur, språk och rubriceringar. Samtliga dokument ska följa stadens grafiska profil.
- Det blir enkelt att stötta och ersätta varandra vid hög arbetsbelastning.
- Organisationens kan växa vid behov och ta emot nya kunder.

3.3.2 Förväntat resultat för mål 2 - Minska sårbarheten

- Minimera risken för avbrott eller förseningar i nämndflödet oavsett frånvaro av ordinarie nämndsekreterare, handikapprådssekreterare eller assistenter.
- Kunder, politiker och allmänhet kan alltid få hjälp och svar på frågor om nämndärenden, beslutsprocesser, gamla och nya beslut och protokoll, datum och tider för nämndsammanträden och kontaktuppgifter till nämndledamöter.

3.3.3 Förväntat resultat för mål 3 - Tydliga protokoll och övriga nämndhandlingar

- Lättförståeliga och tydliga protokoll och handlingar ger ökad förståelse av beslut, politik och stadens arbete.

- Lättförståeliga och tydliga protokoll och handlingar skapar förutsättningar för bättre insyn i beslut, politik och stadens arbete och därmed ökat förtroende från allmänheten för staden och dess verksamheter.
- Lättförståeliga och tydliga protokoll och handlingar skapar förutsättningar för ökat deltagande hos allmänheten och därmed ökad demokrati.
- Tydlig och juridisk korrekt hantering av handlingar, beslut och verkställighet.

3.3.4 Förväntat resultat för mål 4 - Effektivisering och förbättring

- Hitta synergieffekter och effektiviseringsmöjligheter.
- Identifiera dubbelarbeten.
- Öka förståelsen för varandras arbeten och deadlines vilket skapar förutsättningar för bättre samarbete inom sekretariatet och i kontakt med våra kunder, politiker och allmänhet.
- Kunniga i kommunal lagstiftning.
- Förtydligande av roller och ansvar sekretariatet och kunderna emellan, korrekta förväntningar.
- Vara uppdaterade och i fas med stadens riktlinjer, policys och utveckling.
- Bättre och kvalitativa nämndhandlingar.

3.3.5 Förväntat resultat för mål 5 - God arbetsmiljö

- Minskad frånvaro.
- Trygg och harmonisk arbetsmiljö.
- Glädje på jobbet.
- Samarbete och omväxling.

4 Arbetssätt för att uppnå mål

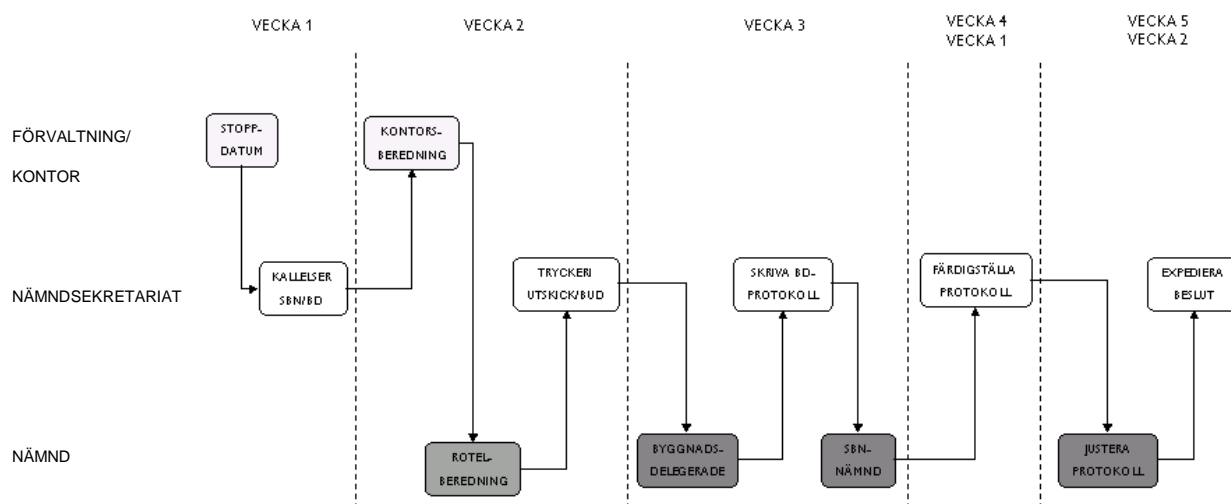
På samma sätt som flera av nämndsekretariatets mål är beroende av varandras måluppfyllnad och på flera sätt hör ihop tillämpar vi samma arbetssätt och verktyg för att uppnå flera olika mål. Till exempel använder vi flödesschemat både för att

uppnå mål 1 - gemensamma rutiner, mål 2 – minskad sårbarhet och mål 4- effektivisering och förbättring.

4.1 Arbetsätt för att uppnå mål för verksamhetsåret

4.1.1 Arbetsätt för att uppnå mål 1 - Gemensamma rutiner

- Sekretariatet ska ta fram ett nämndspecifikt flödesschema för varje nämnd och ett flödesschema för varje handikappråd. Utifrån dessa ska vi ta fram ett gemensamt flödesschema av administrationen för alla nämnder samt ett för alla handikappråd. Flödesschemat ska vara så pass generellt att det kan tillämpas på samtliga nämnder respektive handikappråd. På så sätt kan vi kartlägga likheter och skillnader i arbetsstruktur, för att se var rutiner och arbetsätt kan göras mer lika och vad som kan behöva förbli olika i administrationen av nämnderna och varför.



Exempel på flödesschema

I dag har sekretariatet nämndspecifika flödesscheman för trafik- och renhållningsnämnden och stadsbyggnadsnämnden. Strukturen på flödesschemat är indelat i tid (vecka) och i tre nivåer beroende på vem eller vilka som agerar; förvaltning/kontor, nämndsekretariat, nämnd. Frågor vi kan ställa med hjälp av flödesschemana är hur skiljer sig rutinerna åt och varför. Är det något vi kan eller bör åtgärda? Vad är respektive flödesschemas styrka och svaghet? Var i processen är vi som mest sårbara? Saknar vi de resurser och verktyg vi behöver för att uppnå gemensamma rutiner?

- Vi ska samla alla sekretariatets dokument och jämföra dem för att se vad som skiljer sig åt, ta reda på varför och om det går att ändra. Vi ska uppdatera dokument och mallar till att följa stadens grafiska profil. Dokument inkluderar till exempel kallelser med föredragningslista, protokoll, protokollsutdrag, delgivningskvitton och informationsbrev till nya nämndledamöter.

4.1.2 Arbetssätt för att uppnå mål 2 - Minska sårbarheten

- Nämndsekretariatet använder flödesscheman (se arbetssätt för att uppnå mål 1) för att identifiera nämndsekretariatets svagheter.
- Vi ska utveckla gemensamma respektive nämnds-specifika kalendarium för hela året för alla nämnder och handikappråd. Med hjälp av det årsvisa kalendariet kan sekretariatet ha bättre framförhållning och bevakning av återkommande ärenden. Det årsövergripande kalendariet innehåller viktiga och återkommande hållpunkter för alla nämnder, till exempel verksamhetsberättelse, budget och sammanträdestider. De nämnds-specifika årsvisa kalendarier innehåller återkommande ärenden för just den nämnden, till exempel valärenden för utskott och beredningar.
- Enheten ska vidareutveckla nämnds-specifika rutiner för varje nämndcykel - från anmälan av nämndärenden till expediering av beslut. Med hjälp av rutinbeskrivningarna kan medarbetare lättare ersätta varandra vid frånvaro och avlasta vid hög arbetsbelastning.
- Sårbarheten minskar genom att sekretariatet skapar lathundar som kompletterar rutinbeskrivningarna med en detaljerad beskrivning av hur varje moment i nämndprocessen ska utföras, exempelvis publicering av nämndhandlingar på webben och anmälan av nämndärenden i ärendehanteringssystemet Public.
- Vi ska avsätta tid för att lära oss, och öva på, moment i nämnd-administration som skiljer sig mycket åt nämnderna emellan.
- Vi ska fortsätta att regelbundet delta på varandras nämnds-sammanträden och handikappråd för att hålla oss uppdaterade.

4.1.3 Arbetssätt för att uppnå mål 3 – Tydliga protokoll och handlingar

- Nämndsekretariatet ska gå igenom alla nämnd- och handikappråds-dokument för att byta ut gamla och onödigt byråkratiska formuleringar. Sekretariatet ska använda sig av tydliga, lättförståeliga, moderna och språkligt korrekta formuleringar.

- Vi ska anlita språkspecialist, jurister, kontrollgrupper och konsulter inom nämndadministration för att få hjälp att gå igenom och bearbeta utvalda nämnddokument.
- Medarbetarna ska delta i kurser om nämndadministration, protokollskrivning m.m. och annan utbildning som anknyter till verksamhetsområden för att ständigt uppdatera oss inom området.

4.1.4 Arbetssätt för att uppnå mål 4 - Effektivisering och förbättring

- Nämndsekretariatet initierar möten där vi bjuder in olika grupper inom vår kundkrets och presenterar nämndadministrationen genom nämndflödesschemat (se verktyg för mål 1). Med utgångspunkt i flödesschemat kan vi diskutera fördelar, nackdelar, identifiera problem, möjligheter och nya behov från dessa grupper.
- För att informera oss om våra kunders verksamheter deltar vi i den övergripande verksamhetsintroduktion som förvaltningarna och kontoren arrangerar för sina nyanställda. Vidare bevakar vi nya stadsövergripande direktiv från staden/stadsledningskontoret samt följer utveckling och förändring på våra kunders respektive kontor. Genom att vi på detta sätt lär oss mer om våra kunder och staden kan vi ge allmänhet, politiker, tjänstemän, media och övriga intressenter bättre service och information.
- Sekretariatet deltar i utvecklingsprocesser tillsammans med förvaltningarna och kontoren vid behov, till exempel utveckla ett digitalt nämndflöde på stadsbyggnadskontoret. Vi kan även bidra med förslag på bra rutiner och lösningar från andra kontor och förvaltningar.

4.1.5 Arbetssätt för att uppnå mål 5 - God arbetsmiljö

- Nämndsekretariatet har tagit fram en checklista för god arbetsmiljö vars aktualitet stäms av vid arbetsplatsträffar två gånger om året. Genom att enheten diskuterar och uppdaterar checklistan bearbetas regelbundet frågor om vilka värderingar som ska ligga till grund för att skapa en god arbetsmiljö på sekretariatet.
- Sekretariatet ska utveckla nya kanaler för kommunikation och stärka de som redan finns, till exempel fredagsavstämningen då enheten samlar upp veckan som varit och går igenom viktiga händelser i veckan som kommer. Ytterligare kanaler för att stärka kopplingen till trafikkontoret har utvecklats genom veckovisa möten med chefen för trafikkontorets stab. Ytterligare sätt att dela information kan vara skrivtavlor i lunchrum för meddelanden.

- Enheten uppmuntras till att nyttja friskvårdstimmen och flextiden.
- Genom att uppnå framför allt mål 1 (gemensamma rutiner) och mål 2 (minska sårbarheten) skapar vi förutsättningar för en trygg och god arbetsmiljö. Det är viktigt att känna att avlastning är möjligt när det behövs.

5 Resursanvändning

5.1 Personal

Nämndsekretariatets främsta resurs är enhetens medarbetare och den breda kompetens vi besitter. Vi utvecklar verksamheten genom ett nära samarbete och dagligt utbyte av information om vad som händer inom våra respektive nämnder och råd. Varje medarbetare berättar om aktuella händelser, möten och ärenden inom sitt respektive ansvarsområde, informellt på till exempel fikastunder och formellt på fredagsavstämningar.

Kompetens tas väl till vara genom att kunskapsutbyte och rutinutveckling sker i korsvisa samarbeten mellan nämndsekreterare och assistenter. Insikt i många nämnder ökar förståelse för övergripande processer. Vi kan lättare bistå våra kunder, allmänheten och politiker med information och kunskap om till exempel alla aktuella ärenden i alla sex nämnder.

Sekretariatets alla medarbetare strävar efter att vara tillgängliga och tillmötesgående. Det ska vara enkelt att ta kontakt både via e-post och telefon eller att komma förbi och titta in hos sekretariatet med såväl stora som små frågor.

5.2 Lokaler, lokalisering och logistik

Nämndsekretariatets lokalisering i Tekniska Nämndhuset utgör i sig en resurs för enhetens förutsättning för ett effektivt arbete med hantering av nämndadministration. Sekretariatet sitter samlade i fem rum fördelade på sex personer som hyrs av fastighetskontoret. Platsen är vald med tanke på att enheten ska kunna växa och ta närliggande rum i anspråk vid behov av utökad personalstyrka vilket också skedde i april när vi utökade vår personal med en person.

Närheten till tryckeriet och posten som också ligger i Tekniska Nämndhuset ger utrymme för ”sista-minuten-hantering” av utskick, sena tjänsteutlåtanden, kompletteringar och revideringar. Kontakten med tryckeriet är ofta avgörande för att tryckning och utskick av handlingar ska fungera väl då de samordnar och organiserar utskick och budning av nämndhandlingar.

I Tekniska Nämndhuset finns fyra av enhetens kunder lokaliserade. Närheten till förvaltningar och kontor underlättar för hantering av tjänsteutlåtanden. Vid revideringar och kompletteringar går det enkelt att komma förbi nämndsekreteriatet. Deltagande i kontorens och förvaltningarnas interna möten kopplade till nämnderna som till exempel kontorsberedningar underlättas även av närheten i huset. Tekniska Nämndhuset erbjuder även sekretariatet resurser i form av möteslokaler för nämnd-, och handikapprådssammanträden. Närheten till Stadshuset är också en resurs då flera nämndmöten hålls där.

En av nämnderna har i allt större utsträckning övergått till digital hantering av nämndflödet. Elektronisk signering av tjänsteutlåtanden gör delvis den fysiska lokaliseringen mindre viktig då original som ska till tryck kan nås via ärendehanteringssystemet. Vid en framtida utveckling av digital hantering i större skala och i fler nämnder ser vi att vår lokalisering nära förvaltningar och kontor blir av mindre vikt i det avseendet. Vid utveckling av digitala nämndutskick till nämndledamöter blir även behovet av närhet till tryckeriet utan betydelse.

5.3 IT-stöd

Enheten har möjlighet att använda IT-support från både trafikkontorets och stadsbyggnadskontorets IT-supportenhet beroende på vilken hjälp som behövs. Trafikkontorets IT-enhet bistår med övergripande hjälp av datorer, presentationsteknik samt löpande support i alla avseenden. Genom en konsult anlitad av trafikkontoret får nämndsekreteriatet hjälp med att skapa mallar i Word för framställning av föredragningslistor med automatiska funktioner för protokoll, snabbprotokoll och protokollsutdrag. Via ett externt företag får sekretariatet hjälp att publicera nämndhandlingar på webben. Enheten deltar även i stadsbyggnadskontorens utvecklingsarbete av digitalisering av nämndflödet.

5.4 Budget och inkomster

Nämndsekreteriatets intäkter från sina kunder täcker till 100 procent verksamhetens omkostnader.

5.5 Miljö och energiförbrukning

Närheten till våra kunder och samarbetspartners gör att vi i stor utsträckning slipper resor. Det sparar inte bara tid och pengar utan även miljö och energi. De flesta sammanträden äger rum i huset eller nära i Stadshuset dit vi kan gå eller cykla.

Enheten arbetar aktivt för att minska materialåtgång genom dubbelsidigt tryck av handlingar. Vi förespråkar och föreslår alltid utskick av handlingar och

information via e-post där det är möjligt. Enheten erbjuder även förvaltningarna och kontoren hjälp och stöd med presentationsteknik, PowerPoint, istället för OH-film med lyckat resultat.

6 Uppföljningsmetoder

Nämndsekretariatet har för varje mål en eller flera uppföljningsmetoder för att följa upp mål och arbetsätt för verksamhetsåret. Då några mål och arbetsätt överlappar- eller är beroende av varandra tillämpar vi bitvis även samma uppföljningsmetoder för dem.

6.1 Metoder för uppföljning av mål för verksamhetsåret

6.1.1 Uppföljningsmetod för mål 1 - Gemensamma rutiner

- När nämndsekretariatet identifierat en förändring som ska genomföras förs den direkt in som en åtgärd i vår åtgärdslista. Åtgärdslistan innehåller vem eller vilka som ska genomföra åtgärden samt när den förväntas vara utförd. Åtgärdslistan är ett levande dokument som följs upp vid varje arbetsplatsträff (minst åtta gånger per år) där utförda åtgärder bockas av och kvarvarande åtgärder diskuteras, uppdateras och eventuellt får ett nytt datum eller ny ansvarig om det behövs. Åtgärdslistan ligger som en bilaga till arbetsplatsträffprotokollet. Sekretariatet går även igenom åtgärdslistan vid kvalitetsutvecklingsarbetet och vid speciellt inplanerade arbetsdagar.
- Vi jämför årsvis våra nämndspecifika flödesscheman för att se i vilken utsträckning nämndernas administrativa hantering närmast sig varandra.
- Vi jämför halvårsvis nämndhandlingarna för att säkerställa att de är lika.
- Planering av den löpande verksamheten är en fast punkt på dagordningen vid varje arbetsplatsträff (minst åtta gånger år).

6.1.2 Uppföljningsmetod för mål 2 - Minska sårbarheten

- Då mål 2 i stor utsträckning är beroende av att mål 1 uppnås ser vi på nämndsekretariatets åtgärdslista hur vi närmar oss målet 1, gemensamma rutiner, att vi klarar att skapa en stark organisation.
- Vi ska regelbundet pröva att ta över varandras ansvarsområden för att i praktiken se att det verkligen går att följa rutinbeskrivningar och lathundar. Innehåller rutinbeskrivningarna och lathundarna riktig, relevant och tillräcklig information?

- I checklistan för god arbetsmiljö finns påståendena 'Jag kan få avlastning när jag behöver' och 'Jag kan ta ledigt om jag behöver' med svarsalternativen 1 till 6, med 1 = stämmer inte alls och 6 = stämmer helt. Höga poäng på huruvida dessa påstående stämmer eller inte indikerar att sårbarheten är låg. Checklistan stäms av individuellt varje år vid medarbetarsamtalen.

6.1.3 Uppföljningsmetod för mål 3 - Tydliga protokoll och övriga nämndhandlingar

- Nämndsekretariatet ska pröva mot referensgrupp om protokoll och övriga nämndhandlingar är lätta att förstå. Detta sker i slutet av verksamhetsåret.

6.1.4 Uppföljningsmetod för mål 4 - Effektivisering och förbättring

- Nämndsekretariatet ska genomföra en kundundersökning under hösten i form av enkät om bland annat kundnöjdhet enligt förväntningar och behov till olika grupper inom sekretariatets kundkrets. Vi får då konkreta svar på vad vi kan göra bättre och om vi lever upp till kundernas förväntningar.
- Vi stämmer av våra veckoplaner, rutiner och årsplanen en gång per år. På så sätt sker en naturlig uppföljning och uppdatering.
- För att samtliga uppföljningsmetoder för alla våra mål ska vara mätbara för vi in dem i en checklista, som vi går igenom på varje arbetsplatsträff. På så vis kan vi lätt stämma av om vi uppfyller var och en av uppföljningspunkterna helt, delvis eller inte alls, och får därmed en tydlig överblick av vårt utvecklingsarbete. Att föra in samtliga uppföljningsmetoder för alla våra mål på detta sätt innebär i sig en effektivisering och förbättring, då vi säkerställer att vi alltid har fokus på verksamhetsutveckling.
- Åtgärdslistan utgör även i detta mål en uppföljning av hur det går med arbetet att effektivisera och förbättra verksamheten.

6.1.5 Uppföljningsmetod för mål 5 - God arbetsmiljö

- Vid medarbetarsamtal framgår hur medarbetarna upplever sin arbetsmiljö genom att man fyllt i checklistan för god arbetsmiljö. Resultaten visar om arbetsmiljön sammantaget upplevs som god eller sämre, samt låga poäng visar i vilka sammanhang arbetsmiljön är mindre bra och utifrån detta kan gruppen planera vilka åtgärder som måste vidtas.
- Arbetsmiljö står som en fast punkt på dagordningen för sekretariatets arbetsplatsträffar som alltid tas upp. Där diskuteras arbetsmiljöfrågor och eventuella insatser förs upp på åtgärdslistan.

7 Resultat

Nämndsekretariatets verksamhet är så ny att några verksamhetsspecifika resultat ännu inte finns att redovisa. Vi kan dock konstatera att vi utökat verksamheten från att i början av januari 2008 administrera tre nämnder till att från 1 april 2009 administrera sex nämnder, en fördubbling av kundunderlaget på drygt ett år. Av detta drar vi slutsatsen att utvecklingstrenden är positiv för vår verksamhet med goda resultat att se fram emot.

7.1 Kunddialog

Då verksamhet är ny har sekretariatet ännu inte haft någon formaliserad dialog med våra kunder genom frågeformulär eller dylikt. Den kommunikation vi haft om våra tjänster och dess utförande har varit i samband med att överenskommelse om köp av tjänst har genomförts. I de nya överenskommelserna som skrevs i början av 2009 förlängde vi avtalsperioden från ett till två år vilket alla godkände. Det tyder på att vi har våra kunders förtroende. Vi har också under året rekommenderats till nya förvaltningar och kontor av våra befintliga kunder. Detta tolkar vi som att vårt arbete är uppskattat och att det innebär en förbättring och effektivisering. En kundundersökning av mer formaliserat slag ska dock utvecklas för att vi ska få ett tydligare kvitto på vad vi gör bra och vad vi bör fokusera på att förbättra och utveckla.

Avseende den stora kundgrupp som utgörs av sakägare, allmänhet och media har vi svårare att utvärdera vår arbetsinsats. Det är inte lätt att på ett konsekvent sätt samla den återkoppling vi ändå får i vår kontakt med denna grupp. Vi tar emot en hel del beröm för vår arbetsinsats för att vi är professionella, snabba och tillmötesgående vilket vi tar till oss som positiv respons för att vi gör ett gott jobb i vår strävan att vara tillgängliga och servicemässiga.

7.2 Stockholms stads medarbetarundersökningar

Nämndsekretariatet är i dag en för liten enhet för att våra resultat i Stockholms stads medarbetarundersökningar ska få redovisas separat. För att trots detta få tydliga indikationer på medarbetarnas trivsel har vi tillsammans utvecklat en checklista för god arbetsmiljö. Checklistan stäms av två gånger per år på enhetens arbetsplatsträff och tjänar även som underlag vid våra medarbetarsamtal.

7.3 Ekonomiskt resultat

Nämndsektariat		Budget tkr		Bokslut		Diff		Netto
		K	I	K	I	K	I	
2006		4069	-889	3533	-900	536	11	547
2007		3942	-971	3994	-1447	-52	476	424
2008		3207	-2600	2786	-2679	421	79	500
2009	Prognos	3885	-3245			3885	-3245	0

Nämndsektariatets ekonomiska resultat

K = kostnader, I = intäkter

Siffrorna ovan blir egentligen intressanta först från och med 2008 då nuvarande organisation startade. Med sammanslagningen av trafikkontorets och stadsbyggnadskontorets sekretariat den 1 januari 2008 inleddes en ny organisation med ett gemensamt sekretariat för flera facknämnder.

Budgeten för åren 2006 och 2007 illustrerar det tidigare sekretariatet och omfattar både personalkostnader, för tre personer, och intäkter för försäljning av tjänst (redan då sålde man tjänsten till ett kontor) samt trafiknämndens budget för politikernas kostnader. Från och med 2008 redovisas i ovanstående budget endast sekretariatets personalkostnader (totala kostnaderna för löner, overhead och IT) och intäkter för försäljning av tjänst. Samtliga kostnader fördelas, via specifika fördelningsnycklar, till de kontor som köper den nämnds- och handikapprådsadministrativa tjänsten av oss. Överskottet för år 2008 beror på lägre personalkostnader än vad som budgeterats samt ökade intäkter. Eftersom vi måste säkra verksamheten gentemot våra kunder har vi även budgeterat för att kunna hyra in personal vid hög arbetsbelastning eller oplanerad frånvaro. Vi behövde inte hyra in någon extra personal under 2008.

För närvarande säljer vi tjänst till exploateringskontoret, miljöförvaltningen, stadsbyggnadskontoret, fastighetskontoret och serviceförvaltningen.

Vår prognos är att budgeten håller och vi ser fram emot att fortsätta att utveckla en kvalitativ och stabil verksamhet med möjlighet att sälja våra tjänster till fler förvaltningar och kontor i Stockholms stad.

7.4 Personalomsättning

På trafikkontorets nämndsekretariat arbetade tre personer fram till den 30 juni 2007. Från den 1 juli och fram till årsskiftet 2007/2008 arbetade två personer på enheten. Den 1 januari 2008 då nämndadministrationen för stadsbyggnadsnämnden togs över av trafikkontorets sekretariat överfördes en person från stadsbyggnadskontoret till trafikkontoret. Ytterligare en person lånades in från stadsbyggnadskontoret tills rekrytering av ny medarbetare var avslutad den 1 april 2008. Från 1 januari 2008 internrekryterades också en person för en befattning på den nya enheten. Den 1 april 2009 anställdes ytterligare en medarbetare.

7.5 Sjukfrånvaro

Av den personal som 2008 arbetade på sekretariatet började alla, utom en, sitt arbete på enheten i januari 2008. Därför finns ingen relevant statistik för sjukfrånvaro tidigare än från 2008.

För året 2008 så ingår även partiell sjukersättning i statistiken för sekretariatet. Hela enheten har 3 % sjukfrånvaro exklusive partiell sjukersättning och 9,8 % sjukfrånvaro inklusive partiell sjukersättning.

8 Utveckling av verksamheten

8.1 Hur vi säkerställer att rätt del av verksamheten utvecklas

När vi planerar vår verksamhet och sätter upp mål så arbetar vi med ett konkret verktyg som vi kallar åtgärdslista. Det är ett dokument i tabellform där vi för in allt som vi behöver göra på enheten, vem som är ansvarig för genomförandet, status och eventuell kommentar. Vid varje arbetsplatsträff går vi igenom vår åtgärdslista för att säkerställa att ingenting blir bortglömt och för att göra uppdateringar, skriva in nya åtgärder, arkivera delar som vi är färdiga med och planera in specifika arbetsmöten där vi ser att det behövs.

Vår prioritering 2009 är att utveckla åtgärdslistan till att omfatta de mål och åtaganden som vi presenterar i det här kvalitetsarbetet samt att genomföra en kundundersökning för att försäkra oss om att vi är på rätt väg i vårt arbete med verksamhetsutveckling.

8.2 Kompetensutveckling av medarbetarna utifrån verksamhetens behov

Eftersom vi gemensamt arbetar konkret med våra mål och åtaganden via åtgärdslistan så blir det lätt att identifiera de områden där vi behöver

kompetensutveckling. Att lära oss varandras arbetsområden för att säkra organisationen är en kompetensutveckling som är direkt kopplad till verksamhetens behov. Vidare upprätthåller vi en bevakning av vad som händer i staden genom att göra studiebesök hos angränsande organisationer, till exempel KF/KS kansli, och gå på introduktioner och föredragningar som fördjupar vår insikt i våra nämnders verksamhetsområden. Vi säkerställer också att vi är kommunalrättsligt uppdaterade genom att årligen delta i utbildningar.

8.3 Styrkor och svagheter – möjligheter och hot

8.3.1 Styrka

- Nämndsekretariatet har väl förankrade mål som vi tagit fram tillsammans och som vi tror på. Hela enheten är engagerad i verksamhetsutvecklingen och strävar efter att utveckla ett professionellt nämndsekretariat i världsklass.
- Det breda fält vi täcker in genom att arbeta för sex nämnder ger enheten stor kunskap och insikt i hur staden fungerar. Tillsammans med den kunskap vi besitter genom alla medarbetares erfarenhet och kompetens ger den nämndövergripande insynen oss förutsättningar att utföra vårt arbete med hög kvalitet och med hög servicenivå. Därutöver blir arbetsuppgifterna mer stimulerande och varierande trots sin i vissa avseenden repetitiva karaktär genom mångfalden av sakfrågor och områden vi kommer i kontakt med.
- Vi har en öppenhet gentemot varandra på enheten och gentemot vår omvärld som underlättar mycket för oss både i vårt dagliga arbete och i arbetet med verksamhetsutveckling. Enormt mycket glädje, god samhörighet och humor ger enheten energi och ork att driva förändringsarbete och hantera arbetsmässigt tunga perioder.

8.3.2 Svagheter

- Det kvarstår områden där det blir svårt att ersätta varandra vid frånvaro.
- Vår arbetsbelastning beskrivs som ”ryckig” och det betyder att vi har återkommande höga arbetstoppar. I de fall då flera av våra nämnder genererar höga toppar samtidigt försvinner den fördel som vi har av att kunna stötta upp varandra vid hög arbetsbelastning.
- Svårigheter kan uppstå i att få våra kunder att implementera våra rutiner som vi behöver följa för att kunna arbeta effektivt och öka kvalitén på vår

service i stort. Till synes små förändringar i rutiner kan vara svåra att få till stånd där en tidigare tradition är djupt rotad.

8.3.3 Möjligheter

- Vi kan utveckla vår verksamhet ytterligare till att innefatta fler nämnder och på så sätt ytterligare minska vår sårbarhet genom en större personalstyrka som arbetar efter likadana rutiner och kan varandras arbete.
- Vi kan dela med oss av våra idéer och vår erfarenhet i att skapa ett gemensamt nämndsekretariat för flera nämnder, både inom staden och till andra kommuner som är intresserade av att bygga upp en liknande verksamhet.
- Vi kan utveckla samarbetsformer med andra nämndadministrationer i staden för att tillsammans finna fler möjligheter till effektivisering, samordning och kunskapsutbyte.

8.3.4 Hot

- Skulle våra kunder välja att inte förlänga sina avtal med oss och själva hantera nämndadministrationen står vi utan kunder och med en övertalighet på trafikkontoret.
- En längre tids frånvaro av flera medarbetare samtidigt skulle innebära ett hot mot vår förmåga att utföra vårt uppdrag på ett förtjänstfullt sätt.
- Ett hot mot att uppnå ett professionellt nämndsekretariat är brist på resurser för att uppnå våra mål, till exempel personal, tid för vidareutveckling och uppföljning, lokaler att växa i och bristande IT-stöd.

