



HELSINGBORG

Förvaltningens verksamhetsplan 2020

Stadsledningsförvaltningen

Innehåll

Förvaltningschefen inleder.....	2
Nämndens uppdrag.....	3
Sammanfattning av nuläget.....	3
Stadens inriktningar för mandatperioden.....	4
Nämndens inriktning och mål	4
Målbild.....	5
Prioriterade områden	5
Ha kundens fokus	5
Effektivisera	5
Vara en attraktiv arbetsgivare	5

Bilaga: Stadsövergripande processer

Förvaltningschefen inleder

- År 2035 ska Helsingborg vara den skapande, pulserande, globala, gemensamma och balanserade staden.
- År 2022 är Helsingborg en av Europas mest innovativa städer.
- År 2022 erbjuder stadsledningsförvaltningen ett samordnat och effektivt stöd som gör det enkelt att lyckas.

Målsättningarna är höga i staden och vi på stadsledningsförvaltningen kan på olika sätt bidra så att vi tillsammans når våra målbilder och vår vision!

Samspel, samarbete, innovation och mod är viktiga verktyg för att vi tillsammans ska lyckas. Vi ska ge stöd och service med hög kvalitet till våra kunder. För att höja vår leveransnivå ytterligare behöver vi kunskap och förståelse för våra kunders förutsättningar och behov. Vi behöver hitta nya smarta arbetssätt för att effektivisera ännu mer än vi gör idag.

Vår utvecklingsresa mot visionen har börjat. Den ska ha en tillitsbaserad styrning och ledning, som präglas av kundens fokus, helhetssyn, samverkan och inte minst positiva förväntningar på dem som vi samarbetar med. H22 är en spännande hållplats på vägen till 2035 och stadens satsning på innovation bidrar till att ge oss möjlighet att prova nya färsätt och metoder. Vi måste använda den möjligheten!

Stadsledningsförvaltningens verksamhetsplan är framtagen utifrån förvaltningens nulägesanalys av våra resultat, förutsättningar och förväntningar om framtiden. Här sammanfattas de prioriteringar som vår förvaltning behöver arbeta med för att lyckas i nämndens uppdrag och inriktning, uppnå nämndens mål och förverkliga förvaltningens målbild.

Förvaltningens verksamhetsplan och er egen nulägeskoll är underlag när ni planerar er verksamhet på avdelningen eller enheten.

Vi gör det tillsammans!

Jonna Myrebris
Biträdande stadsdirektör

Nämndens uppdrag

Kommunstyrelsens uppdrag är att utifrån ett helhetsansvar leda och samordna stadens verksamheter, utveckling och ekonomi.

Överförmyndarnämndens uppdrag är att hjälpa invånare i behov av god man eller förvaltare.

Stadsledningsförvaltningen bistår kommunstyrelsen och överförmyndarnämnden i att utföra uppdragen.

Förvaltningens verksamhetsplan sammanfattar nuläget och kopplar ihop den analysen med nämndens och stadens prioriteringar. Detta resulterar i tre prioriterade områden som förvaltningen ska utveckla för att kunna utföra uppdraget på bästa sätt.

Sammanfattning av nuläget

Helsingborg fortsätter att växa

Helsingborg växer, vilket medför möjligheter men också utmaningar. Människor vill bo här och företagen vill etablera verksamhet här. Inflyttning skapar behov av fler arbetstillfällen. Vi behöver utveckla vårt samarbete med andra aktörer för att både utveckla efterfrågad kompetens och matcha befintlig kompetens mot företagens behov. I Helsingborg ska vi ha ett gott företagsklimat som skapar rätt förutsättningar för företag att utvecklas och växa och därmed på sikt säkra sin konkurrenskraft så att fler kommer i arbete.

När staden växer ökar också efterfrågan på mark för näringsliv och bostäder. Vår ambition är att tillgodose detta behov samtidigt som vi måste ta ansvar för helheten, livskvaliteten och vår jordbruksmark. Vi behöver arbeta med att prioritera bland etableringstyper utifrån hur många arbetstillfällen de genererar och vilka andra effekter de kan tänkas ha på vårt samhälle.

Ekonomiska utmaningar

På grund av demografiska förändringar blir ekonomin tuffare i såväl Helsingborg som i hela den offentliga sektorn. Den ekonomiska tilldelningen som beslutades i kommunfullmäktige i juni innebär att vår förvaltning inte får någon uppräkningsökning. Det betyder att stadsledningsförvaltningen har samma ekonomiska ram 2020 som 2019. Vi måste därför effektivisera våra arbetssätt och arbetsformer både inom förvaltningen och gentemot staden som helhet eftersom våra kostnader för exempelvis löner och hyror generellt ökar. Sannolikt kommer staden att ha tuffa ekonomiska förutsättningar även åren efter 2020.

Ökande förväntningar

Förväntningarna på individuellt anpassad service ökar, samtidigt som resurserna minskar. Vidare blir det en allt större utmaning för förvaltningen att informera och kommunicera korrekt och neutralt till invånarna på grund av informationsöverflöd och allt fler informationskanaler. Detta förstärker behovet av att effektivisera vår verksamhet och hitta nya arbetssätt utifrån målgruppernas behov.

De verksamhetsresultat vi har att utgå från visar ofta på goda värden eller en positiv trend, till exempel kontaktcenters egen kundmätning och SKL:s mätning av företagsklimatet i kommuner. För att arbeta smartare behöver vi mer information och kunskap om våra målgruppers behov och åsikter. Vi måste lyssna och förstå behoven hos de som vi finns till för – internt och externt. Detta för att säkra att de tjänster vi erbjuder är relevanta och värdefulla för målgrupperna.

Attraktiv arbetsgivare

Förvaltningens viktigaste tillgång är medarbetarna och vi behöver vara en attraktiv arbetsgivare för att behålla kompetenta medarbetare och attrahera nya vid behov. I och med att ekonomin blir tuffare ligger stort fokus på hur vi kan samarbeta mellan avdelningarna och inom staden för att på smarta sätt dela på resurser och kompetens.

Förvaltningens HME (hållbart medarbetarengagemang) sjönk något i den senaste mätningen. Det finns en stor variation mellan olika avdelningar och enheter. Åtgärder är igång där HME-resultatet är lägre. Förvaltningen har fortfarande låga sjuktal och en tredjedel av sjukfrånvaron är långtidssjukskrivningar. Till största delen beror långtidssjukskrivningarna inte på arbetsrelaterade orsaker.

Stadens inriktningar för mandatperioden

Kommunfullmäktige har formulerat inriktningar för hela staden. Stadens inriktningar är tvärsektoriella och berör alla förvaltningar och bolag.

Vi på stadsledningsförvaltningen har ett särskilt ansvar för tre av stadens fyra inriktningar. Utsedda mellanrumsledare på vår förvaltning arbetar tvärs över staden för att driva förändringsarbetet, stå för kunskap, stödja och inspirera samt för att följa upp utvecklingen inom dessa inriktningar.

Stadens inriktningar är:

- **Helsingborg ska vara en av Europas mest innovativa städer.** Ansvar och mellanrumsledare på digitaliseringsavdelningen
- **Helsingborg ska upplevas som en trygg plats.** Ansvar och mellanrumsledare på avdelningen för strategisk samhällsutveckling
- **Nya Helsingborgare ska snabbt bli en del av samhället.** Ansvar och mellanrumsledare på arbetsmarknadsförvaltningen
- **Arbetet med livskvalitet ska genomsyra alla delar av verksamheten.** Ansvar på avdelningen för strategisk samhällsutveckling och mellanrumsledare på miljöförvaltningen

Nämndens inriktning och mål

Nämndens inriktning beskriver i vilken riktning politiken vill utveckla vår verksamhet under mandatperioden. Kommunstyrelsens inriktning bidrar hela förvaltningen till på olika sätt.

Kommunstyrelsens inriktning

Helsingborg ska ha det bästa klimatet för företagsamma människor. Helsingborg ska attrahera spännande företag, talanger med eftertraktad kompetens och vara en smart stad i utveckling som tar tillvara innovation och nya idéer. Det ska vara enkelt för invånare, företag och organisationer att kontakta och samarbeta med staden.

Kommunstyrelsens mål

Politiska mål ska tydliggöra politiska prioriteringar och ha invånarna och företagen i fokus. Kommunstyrelsen har satt upp tre mål för vår verksamhet. Avdelningarna för näringsliv och destination, strategisk samhällsutveckling samt ekonomi och styrning ansvarar för att driva och följa upp utvecklingen mot respektive mål.

Företagens bedömning av stadens myndighetsutövning och service ska uppgå till ett nöjd-kund-index på minst 75 i servicemätningen Insikt

Motivering: Ett bra företagsklimat är en förutsättning för hållbar tillväxt och Helsingborgs långsiktiga konkurrenskraft. Det bidrar till att företag kan bli framgångsrika, kan ge fler jobb och fler människor i arbete. Ett bra företagsklimat skapar större utbud av möjligheter, varor och tjänster samt stärker stadens attraktivitet. Nöjd-kund-index i servicemätningen Insikt visar vad företagare som varit i kontakt med stadens myndigheter anser om Helsingborg som stad att verka i. Ett högt nöjd-kund-index signalerar ett bra företagsklimat.

Stadens säljbara mark för näringslivsutveckling som möter marknadens efterfrågan och följer stadens näringslivsprofilering ska uppgå till minst 40 hektar i december 2021

Motivering: Helsingborg ska ha en stark tillväxt. Nyetableringar och utveckling av befintliga företag genererar fler jobb och fler människor i arbete. För att möta näringslivets och stadens behov behöver staden säkerställa att det över tid finns tillräckligt med exploaterbar mark som är attraktiv och hållbar för att möjliggöra för företag som vill utvecklas eller etablera sig i staden.

Stadens ekonomiska resultat 2020 för skattefinansierad verksamhet ska uppgå till minst 166 mnkr

Motivering: För att fortsatt bevara stadens goda ekonomiska ställning med hög soliditet är det nödvändigt att årligen redovisa resultat som minst uppgår till två procent av det prognostiserade skattenettot. Det som händer om resultatet blir lägre är att investeringarna i staden behöver finansieras med lån motsvarande avvikelserna som i sin tur medför räntekostnader. Genom att minimera behovet av upplåning för de investeringar som genomförs minskas stadens framtida räntekostnader.

Överförmyndarnämndens inriktning

Digitalisera gode mäns och förvaltares ekonomiska redovisningar för att skapa en mer effektiv och rättssäker hantering.

Målbild

För att skapa energi och driv i vårt utvecklingsarbete för att uppnå stadens vision Helsingborg 2035 har stadens ledning satt upp en gemensam målbild, som ett delmål inför 2035.

Stadens målbild är: **2022 är Helsingborg en av Europas mest innovativa städer.**

Stadsledningsförvaltningens målbild för hur vi bidrar till stadens utveckling är: **2022 erbjuder stadsledningsförvaltningen ett samordnat och effektivt stöd som gör det enkelt att lyckas.**

Prioriterade områden

För att nå vår målbild behöver vi bli bättre på att ha kundens fokus, effektivisera vår verksamhet och vara en attraktiv arbetsgivare. Nedan beskriver vi vad detta kan betyda i vår dagliga verksamhet.

Ha kundens fokus

Alla verksamheter på stadsledningsförvaltningen ska arbeta med att öka insikten och kunskapen om våra målgruppers behov och utifrån det förbättra våra tjänster.

Att ha kundens fokus kan till exempel handla om att:

- I alla sammanhang vara nyfikna, lyssna, fråga, se möjligheter och löpande utveckla servicen utifrån kundens förväntningar och behov.
- Kommunicera och samordna vår service så att vi möter kunden utifrån ett helhetsperspektiv.
- På ett strukturerat sätt ta reda på det faktiska behovet hos kunderna genom till exempel dialog, intervjuer, kundresor och servicemätningar.

Effektivisera

Alla verksamheter inom stadsledningsförvaltningen ska kontinuerligt arbeta med att ta bort, förbättra och förnya så att vi använder resurserna på bästa sätt. Vi ska göra rätt saker, använda digitaliseringens möjligheter, utveckla samarbetet inom förvaltningen, inom staden och med externa aktörer. Vi ska arbeta smartare och förenkla för oss själva och för våra målgrupper.

Effektivisering kan till exempel handla om att:

- Driva arbetet med förbättringar så att vi får de önskade effekterna. Vi måste prioritera och hålla i, inte bara testa nytt utan ta förändringar hela vägen, så att de faktiskt leder till effektiviseringar.
- Stärka vår innovationskraft – skapa kultur och arbetssätt som ger utrymme för att hitta nya lösningar på både befintliga och okända problem.
- Utveckla processer och tjänster utifrån kunskap om vad som skapar värde för våra målgrupper och arbeta bort sådant som inte gör det.
- Utveckla vår kultur och våra processer så att de stödjer stadsledningsförvaltningens målbild.

Vara en attraktiv arbetsgivare

För att lyckas i vår målbild ska vi fortsätta att utveckla medarbetar- och chefskapet så att vi tillsammans tar ansvar för att skapa värde för våra målgrupper. Vi ska vara möjliggörare för andra.

På uppdrag av kommunfullmäktige kommer vi under 2020 att se över vår verksamhet och våra arbetssätt så att vi på bästa sätt kan möta framtidens utmaningar. Tätt kopplat till verksamhetens utformning är frågan om vilka kompetenser vi har behov av. Det är viktigt att våra medarbetare har möjlighet att utveckla sin kompetens, inom befintligt uppdrag eller genom att prova på nya arbetsuppgifter och ansvar, inom eller utanför förvaltningen.

För att kunna behålla och attrahera kompetenta medarbetare ska vi bedriva ett aktivt lönebildningsarbete. Varje medarbetare ska ha möjlighet att påverka sin lön genom sina prestationer.

Bilaga: Stadsövergripande processer

Varje avdelning på stadsledningsförvaltningen har ett uppdrag och en verksamhet som avdelningschefen är ansvarig för. Avdelningschefen ansvarar även för avdelningens personal och ekonomi.

På uppdrag av stadsdirektören har varje avdelningschef en processägarroll med ansvar för att utveckla, leda och samordna stadsgemensamma processer. Inom varje process formulerar processägaren tillsammans med stadsdirektören ett antal aktiviteter vilka följs upp i dialog tre gånger om året. Avdelningen stödjer processägaren i processägaransvaret.

Stödprocesser till verksamheten

Processägaren har inom sin process ansvar för att utveckla, leda och samordna tjänster, koncept och produkter som efterfrågas av kommunstyrelsen, förvaltningar och bolag, inklusive gemensamma funktioner som riktar sig direkt till helsingborgarna.

Digitaliseringsdirektör	→ Digitalisering Innovation
Ekonomidirektör	→ Styrning och ekonomi Inköp och upphandling Finans Bolagsfrågor
HR-direktör	→ HR
Kommunikations- direktör	→ Kommunikation
Servicedirektör	→ Service Arkiv Demokrati
Administrativ direktör	→ Juridik Ärendeberedning till nämnd

Externa processer

Processägaren har inom sin process ansvar för att i samverkan med externa och interna parter skapa förutsättningar för en positiv utveckling av platsen Helsingborg.

Näringslivsdirektör	→ Näringslivsfrågor Destinationsarbete Helsingborg som studentstad
Utvecklingsdirektör	→ Mark och exploatering Samhälle och infrastruktur Trygghet och säkerhet