SERVICEFÖRVALTNINGEN

Verksamhetschef: Mariann Hellström
Telefonnummer: 08-508 11930

Enhetschefer: Lena Thimm enhet 301
Ingela Björklund enhet 303

Verksamhetsplan och budget 2011

Verksamhetsområde löner

Box 7005, 121 07 Stockholm. Besöksadress Palmfeltsvägen 5 A
Telefon 08/ 508 11 800

www.stockholm.se

Verksamhetsbeskrivning

Verksamhetsidé
Verksamhetsområde löner har som uppdrag att svara för stadens löneadministration och ge service till stadens förvaltningar, medarbetare och förtroendevalda.

Inom ramen för vårt verksamhetsansvar ska vi effektivisera de administrativa funktionerna inom löne- och pensionsområdet vilket ska leda till sänkta kostnader och höjd kvalitet.

Vårt arbete ska präglas av kundfokus och servicetänkande.

Ansvarsområde och omfattning
Verksamhetsområde löner ska för stadens förvaltningar tillhandahålla tjänster gällande löneadministration samt handlägga pensions- och försäkringsfrågor. Våra kunder är stadens alla förvaltningar. Antalet lönespecifikationer under 2011 beräknas uppgå till 636 000, varav ca 445 200 (70 %) kommer att administreras maskinellt via stadens försystem. Antalet pensionsärenden under 2011 beräknas till ca 1 950 varav 1 600 avser ålderspension.

Löneadministrationen omfattar registrering av anställningsuppgifter vid nyanställning och avslut, avvikelser och tidrapportering samt registrering av underlag som inte omfattas av elektronisk självregistrering. Vi ger service, rådgivning och stöd till chefer och anställda inom stadens förvaltningar, myndigheter med flera. Vi handlägger och godkänner kommunala ålders- och efterlevandepensionsförmåner till anställda och tidigare anställda enligt gällande pensionsavtal och ansvarar för stadens del av avtalsförsäkringarna.

Genom ett ständigt arbete för att utveckla kompetens, rutiner och en standardisering av arbetsprocesser säkrar vi enligt gällande serviceavtal och gränssnitt en hög kvalitet till våra kunder.

Budget och priser
Verksamheten är helt intäktsfinansierad genom försäljning av löne- och pensionsadministration till stadsdels- och fackförvaltningar. Den beräknade budgetomslutningen uppgår till 45,0 mnkr varav 35,2 mnkr avser lönekostnader och resterande avser kostnader för utbildning, lokaler, it och telefoni med mera.

Priser

Lön ersättning via Lisa S eller Lisa Tid	60 kr
[redacted]	
Lön/ersättning via manuell rapportering	90 kr
[redacted]	
För akut utbetalning (girovision) av lön debiteras en extra avgift	200 kr per utbetald lön
[redacted]	
Kostnad per timme, löneadministratör	360 kr

Organisation

Verksamhetsområde löner har 78 anställda motsvarande 72,41 antal årsarbetare.

Verksamheten är organiserad i två enheter fördelat på 67 löneadministratörer (61,91 årsarbetare), 5 pensionshandläggare (4,5 årsarbetare), 2 enhetschefer, 2 biträdande enhetschefer, 1 utvecklingssekreterare samt 1 verksamhetschef.

Stadens förvaltningar är fördelade inom båda enheterna och alla medarbetare administrerar både fackförvaltningar och stadsdelsförvaltningar. Varje enhet leds av en enhetschef med kund-, budget-, personal- och arbetsmiljöansvar. De biträdande enhetscheferna förstärker den dagliga arbetsledningen och verkar för utveckling och kvalitetssäkring av kundrelationerna.

Till verksamhetschefens förfogande finns en utvecklingssekreterare med ansvar för att samordna samarbetet med Personaladministrativa avdelningen (PAS) inom Stadsledningskontoret (SLK) samt för uppföljnings- och utvecklingsfrågor. Samtliga chefer och utvecklingssekreteraren bildar områdets ledningsgrupp. Området leds av en verksamhetschef som ingår i förvaltningsledningen.

Inom verksamhetsområdet finns sex fasta arbetsgrupper. Dessa verkar för att vår service till förvaltningarna utvecklas och kvalitetssäkras i enlighet med gränssnitt, serviceavtal och i samklang med Serviceförvaltningens och stadens anvisningar.

- Arbetsgruppen för gemensamt arbetssätt utvecklar rutiner och arbetssätt.

- Arbetsgruppen för system samordnar frågeställningar kring stödsystem som används för lönehanteringen.
- Arbetsgruppen för blanketter och arkiv underhåller blanketter för manuell rapportering samt samordnar arkivfrågor.
- Arbetsgruppen Lisa självservice genomför tilläggstjänsten utbildning i Lisa självservice hos förvaltningarna.
- Arbetsgruppen för information ansvarar för utveckling av löneadministrationens informationsfrågor både externt och internt.
- Arbetsgruppen för telefoni ser över att våra telefoniservicelösningar är optimala

Kommunfullmäktiges mål

Det övergripande målet för löneadministrationen är kommunfullmäktiges inriktningsmål 3, dvs. att *stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva.*

För vår verksamhet är kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet 3.1 att *budgeten ska vara i balans* och 3.2, dvs. att *alla verksamheter som staden finansierar ska vara effektiva,* de mest styrande.

Vidare är målet 2.4 *Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten* ett väsentligt mål för verksamheten för att styra i riktning mot en god och utvecklande arbetsmiljö med låg sjukfrånvaro, kompetensutveckling och nöjda medarbetare.

Nämndens mål för verksamhetsområdet

Nämndens mål är att Servicenämnden ska effektivisera stadens löneadministration.

Nämnden har två indikatorer för löneadministrationen. Målvärdena för dessa är

- Andel nöjda kunder 90 %
- Antal lönespecifikationer per månad och löneadministratör 900

Enhetsspecifika åtaganden

Verksamhetsområdet har ett övergripande åtagande som beskriver syftet med vår verksamhet.

- *Vi ska aktivt bidra till att effektivisera stadens löneadministration*

Med detta åtagande avses att vi med en effektiv löneadministration genom bl.a. en ökad andel elektronisk registrering ska verka för minskat dubbelarbete och administration och därmed totalt lägre kostnader för staden.

Under 2011 ska antalet lönespecifikationer per löneadministratör öka från 850 till 900 per månad genom att vi effektiviserar vårt interna arbetssätt.

Vi ger stöd och service till förvaltningarna och erbjuder tilläggstjänster som underlättar för förvaltningarna att koncentrera sig på sin kärnverksamhet.

Minst 90 % av våra kunder ska vara nöjda med verksamhetens service och tjänster. Med tydlig information om gränssnitt och serviceavtal skapas i samarbete med kunderna rätt förväntningar på vår service, vårt uppdrag och Serviceförvaltningens roll.

Verksamhetsområdets övriga åtaganden redovisas nedan under följande rubriker:

- *produktivitet*
- *god tillgänglighet*
- *bra bemötande*
- *tydlig information*
- *rätt service*

De åtaganden som handlar om produktivitet avser mängden genomförda tjänster.

Åtagandena under de övriga rubrikerna beskriver den kvalitet kunderna erbjuds. Dessa åtaganden följs årligen upp genom en kundenkät riktad till berörda chefer och vissa handläggare inom förvaltningarna. Vid kontinuerliga kundmöten med stadens förvaltningar pågår en ständig dialog om förbättringar och utveckling utifrån kundernas behov och önskemål. Dokumentation över avvikelser i inkommet lönematerial samt uppföljning genom synpunkts- och klagomålshantering ger möjlighet till förbättringar i rutiner och arbetssätt samt återkoppling till förvaltningarna.

Produktivitet

- *Vi åtar oss att hantera i genomsnitt 900 lönespecifikationer per löneadministratör och månad*
- *Vi åtar oss att handlägga inkommande pensionsärenden*

Arbetssätt

Vi ser över våra rutiner och utvecklar våra arbetssätt för säker service till kund. Vi kvalitetssäkrar och standardiserar vår hantering för att minska dubbelarbete och bidrar till att förvaltningarna kan leverera rätt uppgifter.

Ett ständigt samarbete med systemägaren/systemförvaltaren SLK/PAS och driftansvarig Aditro sker kring avtals- och systemfrågor.
Våra interna rutinbeskrivningar ska vara lättillgängliga och överensstämmande med serviceavtal och gränssnitt, stadens anvisningar och policy samt lagstiftning och kollektivavtal.

Vi för en kontinuerlig dialog med förvaltningarna med syfte att öka kunskapen om LISA Självservice för att minska den manuella rapporteringen och därmed också minska administrationen totalt. Vi ger förvaltningarna support i syfte att de underlag som sänds in för manuell hantering ska vara korrekta.

Uppföljning
Varje månad sker avstämning av volymer både för maskinell och manuell hantering. Till servicenämnden redovisas aktuella volymer samt bemanning/årsarbetare.

Vi följer även upp andel felaktiga underlag och för sent inkommet material som sedan återkopplas vid kundmöten.

På enheternas arbetsplatsmöten sker uppföljning av statistik över hanterade volymer, ekonomi och bemanning samt inkomna synpunkter och klagomål.

God tillgänglighet

- *Vi åtar oss att vara nåbara på telefon under våra öppettider enligt gällande serviceavtal och stadens telefonpolicy.*
- *Vi åtar oss att läsa och besvara inkommande e-post snarast möjligt.*
- *Vi åtar oss att hålla information om kontaktvägar och blanketter uppdaterad och lättillgänglig på intranät*

Arbetssätt
Vi erbjuder alla våra kunder god tillgänglighet och service i telefon och via e-post genom att alla medarbetare har god kunskap om tillgänglig teknik som röstbrevlåda och svarsmeddelanden samt hur telefoni och e-post hanteras.

Varje enhet har gruppnummer som kunderna kan ringa för att få korrekt och snabb service. Under våra öppettider enligt serviceavtalet är vi inkopplade på respektive

enhets gruppnummer så att alla telefonsamtal besvaras. Vid frånvaro ska den egna telefonen vara hänvisad och röstbrevlådan sedan lyssnas av. Vi har fullmakt till varandras e-postlådor och rutiner finns för att ingen e-post lämnas obesvarad vid frånvaro.

Information om gruppnummer och andra kontaktuppgifter på intranätet uppdateras kontinuerligt samt stäms av med förvaltningarna vid kundmöten.

Arbetsgruppen för telefoni består av chefer och medarbetare inom verksamhetsområde löner. Den har som uppdrag att se över hur vi ger bästa service med hjälp av den telefoniteknik vi har till vårt förfogande. Uppdraget omfattar även att se över arbetssätt och rutiner samt bidra till att systemanvändning sker på ett ändamålsenligt sätt.

Uppföljning

Enhetscheferna följer månadsvis upp vår telefoniservice med statistik. Antal samtal, svarsfrekvens, väntetider och belastning på totalnivå, per gruppnummer och för enskilda anknytningar redovisas och presenteras på enhetsmöten. Hur kunderna upplever vår tillgänglighet framkommer i den årliga kundundersökningen och vid kundmöten och ger viktig information och underlag för förbättringsarbete.

Bra bemötande

- *Vi åtar oss att ha ett professionellt och serviceinriktat förhållningssätt i mötet med våra kunder*

Arbetssätt

Alla som kontaktar löneadministrationen ska uppleva att de får ett gott bemötande från oss oavsett ärende.

Vår ambition är att handlägga alla typer av frågeställningar på ett korrekt och effektivt sätt. Vi ger information och besked på ett vänligt och korrekt sätt i telefon per e-post och vid kundmöten. Vi är noga med att lyssna till kundens frågeställning för att kunna ge relevant information, råd eller stöd och för att undvika missförstånd. Om det skulle uppstå fel tar vi ansvar för detta och rättar det snabbt.

Vi tar ansvar för att kunden ska få service och hjälp så fort som möjligt. Vi ska inte hänvisa till någon annan eller be kunden att återkomma mer än i undantagsfall. Återkoppling till kunden ska ske snarast möjligt.

Standardbrev och gemensamma mallar används i all kommunikation med kunderna. När underlag returneras bifogas följebrev med tydlig anvisning om vad som ska kompletteras.

Regelbunden dialog kring vad god service innebär utifrån gällande gränssnitt och serviceavtal skapar en gemensam syn på kundbemötande. Vid arbetsplatsträffar finns kommunikation, bemötande och service som fasta punkter på dagordningen. Detta skapar dialog och utveckling som gagnar kunderna och som ger löneadministratörerna goda verktyg och kompetensutveckling för bästa möjliga kundbemötande.

Uppföljning
Vid kundmöten sker en ständig dialog om hur kunderna upplever vårt bemötande i telefon och vid andra kontakter. Kundundersökningen ger oss ett tydligt kvitto på vilken service vi gett våra kunder och vilka utvecklingsområden vi bör prioritera.

Inkomna synpunkter eller klagomål redovisas och följs upp på enheternas månadsmöten samt sammanställs för tertialuppföljningen. Bemötande och förmåga att ge service till kund ingår också vid uppföljning i medarbetarsamtalet.

Tydlig information

- *Vårt åtagande är att informationen om löneadministrationens service, tjänster, blanketter och kontaktvägar ska vara tydlig, lättillgänglig och aktuell. Information om nyheter gällande lönehantering och förändringar utifrån serviceavtal och gränssnitt ska vara relevant och ges i god tid.*

Arbetssätt
Extern information till kunder och intern inom verksamhetsområdet finns i första hand på stadens intranät. Den externa informationen består av aktuell kontaktinformation, information om tjänster och priser, gränssnitt och gällande serviceavtal, samt aktuella och arkiverade nyhetsblad.

Våra blanketter uppdateras regelbundet och den senast gällande versionen finns att hämta på intranätet. Arbetsgruppen för blanketter och arkiv har ansvaret för utveckling och förvaltning av löneadministrationens blanketter. Ändamålsenliga blanketter ger såväl kunderna som verksamhetsområde löner ett effektivt arbetssätt och korrekta underlag för lönehanteringen.

Serviceförvaltningens nyhetsbrev innehåller regelbundet övergripande löneinformation och kompletteras med verksamhetens egna nyhetsbrev med mer specifik information till chefer och kontaktpersoner inom förvaltningarna.

Varje förvaltning har en kontaktperson som är en viktig informationslänk mellan verksamhetsområde löner och respektive förvaltning gällande information, synpunkter och förbättringsförslag. Vi erbjuder kunderna personlig information vid planerade möten och kundbesök. Vi vägleder våra kunder på intranätet till rätt information. Vi kan ge användarsupport i LISA självservice online via Communicator.
Vi ger information om tjänstepension till chefer, anställda och tidigare anställda i staden.

Arbetsgruppen för informationsfrågor består av chefer och medarbetare inom verksamhetsområde löner. Den har i uppdrag är att förbättra och utveckla våra informations- och kommunikationskanaler till kunderna. Uppdraget omfattar även att se över att intern information, anvisningar och rutinsamlingar är lättillgängliga och sökbara.

Uppföljning
Hur vår information motsvarar förväntningarna stäms regelmässigt av med förvaltningarnas kontaktpersoner vid kundmöten. Synpunkter och klagomål dokumenteras, följs upp och tas tillvara kontinuerligt i verksamhetsutvecklingen. Den årliga kundenkäten ger underlag för förbättringar och utveckling.

Rätt service

- *Vi åtar oss att enligt gränssnitt och serviceavtal utföra vårt uppdrag på ett korrekt sätt.*
- *Vi åtar oss att inom ramen för vårt verksamhetsområde svara på frågor, ge vägledning och service.*
- *Vi åtar oss att handlägga löner enligt i gränssnitt och serviceavtal överenskomna ledtider*

Arbetssätt
Ett standardiserat, gemensamt arbetssätt som ständigt uppdateras och utvecklas och som är förankrat hos alla medarbetare skapar goda förutsättningar för att alla kunder ska få rätt och lika service.

Alla medarbetare ska känna till gällande gränssnitt och serviceavtal och vad det innebär så att vårt uppdrag utförs effektivt och korrekt. Alla ska veta vem som har vilket ansvar i handläggningsprocessen och alla ska känna till och följa gällande rutiner och beslutade arbetssätt.

Arbetsgruppen för gemensamt arbetssätt har som uppdrag att förtydliga hanteringen av löneunderlag. Den identifierar behov av och utarbetar anvisningar och rutiner för ett standardiserat arbetssätt. Gruppens arbete bidrar till att överenskomna rutiner och underlag är kända och följs samt är dokumenterade och sökbara.
Genomgång av nyheter och förändringar i system sker kontinuerligt i samarbete med systemägare och systemförvaltare för att garantera att verksamhetens medarbetare alltid har aktuell kunskap om nya anvisningar och policy i staden, lagstiftning eller kollektivavtal.

En förutsättning för att utbetalningarna ska vara korrekta och ske i rätt tid är att inkomna underlag är korrekta och tydliga. Bristande underlag ska vi sända tillbaka för komplettering med tydlig anvisning om vad som saknas eller är felaktigt.

Alla medarbetare har ett ansvar att bidra till att förebygga att fel uppstår och ska bidra till att rutiner och arbetssätt ständigt uppdateras och utvecklas. Om vi själva orsakar fel ska vi skyndsamt åtgärda detta, och ta vara på erfarenheterna för att förhindra upprepning.

Uppföljning

Uppföljning av åtagandet rätt service sker genom åtgärder enligt internkontrollplan. Strukturerad dokumentation av synpunkter och klagomål, samt uppföljning av kundenkätens resultat. Stickprov i utdatalistor görs enligt rutin.

Förbättringsåtgärder genomförs bland annat i form av information och genomgångar för att säkerställa att framtagna arbetsbeskrivningar och kontroller tillämpas.

Resursanvändning

Kompetensutveckling

Enhetschefen ansvarar för att medarbetarnas kompetens och kunskap utvecklas i enlighet med verksamhetens behov och mål. Enhetscheferna följer upp enskilda medarbetares resultat och mål genom medarbetarsamtal.

Genom kompetensutveckling vidareutvecklas löneadministratörernas och pensionshandläggarnas yrkesroll. Informationstillfällen och utbildningar anordnas kontinuerligt inom olika områden utifrån verksamhetens aktuella behov och förändringar kring system och avtalsfrågor, intranät, gränssnitt och serviceavtal, rutiner och arbetssätt samt IT-kunskap. Detta sker såväl internt inom Serviceförvaltningen som i samarbete med SLK/PAS.

Under året ska det göras en kartläggning av befintlig kompetens inom löneområdet mot gällande och framtida behov utifrån vårt uppdrag och serviceavtal.

IT och Telefoni

På intranät finns en utbildningsportal för e-learning för bl.a. Office-programmen och Outlook och som ger nödvändig grundkunskap och aktuell uppdatering för alla medarbetare.

Alla löne- och pensionsadministratörer är kopplade mot gruppnummer som garanterar att alla kunder alltid får svar under de fastställda öppettiderna. För statistik över samtalsflöden samt svars- och väntetider både för enskilda anknytningar och gruppnummer finns systemet Ciceronen.

Vi använder Telia Centrex telefonistöd och har beskrivna rutiner och anvisningar för hänvisning och koppling vid frånvaro och omkoppling.

Verksamhetssystem

För handläggningen av löner används lönesystemet LISA BAS där lönerapportering sker antingen via maskinellt från användare inom förvaltningarna via LISA självservice eller annat försystem, eller genom manuellt registrering av pappersunderlag insända till löneadministrationen.

Vi samverkar kontinuerligt med systemägaren/förvaltaren SLK/PAS och driftansvarig Aditro. Alla medarbetare deltar i informationsmöten i samband med versionshanteringarna av lönesystemen.

Vår arbetsgrupp för system fungerar som intern användargrupp inom verksamhetsområde löner och som extern referensgrupp i samarbete med PAS och driftansvariga Aditro. Den föreslår förbättringar för effektiv och korrekt systemanvändning, fångar upp problem i systemen som genererar fel uppgifter/lön samt kundernas svårigheter med inrapportering (LISA självservice).

Gruppens arbete omfattar följande system

- LISA BAS (användare)
- LISA självservice (kontakter med användare i organisationen)
- CD-Com (användare)
- WebbAccess (användare)
- LISA Tid (i de delar som levereras till LISA BAS)
- Paraplyt (i de delar som levereras till LISA BAS)
- Verna (i de delar som levereras till LISA BAS)

För uppföljning av verksamhet personal och ekonomi används Lisa självservice, Agresso självservice samt Business Objects/Infoview. Vi använder externa system som Infotorg för informationstjänster.

Intern och extern kommunikation

Den dagliga kommunikationen med våra kunder kring lönefrågor sker i första hand via telefon och e-post. Den främsta externa informationskanalen till kunderna är intranätet där all information inom vårt ansvarsområde finns.

Serviceförvaltningen ger ut ett nyhetsbrev som speglar förvaltningens aktuella händelser, nyheter och allmän information. Verksamhetsområde löner ger ut ett meddelandeblad specifikt riktat till kontaktpersoner och personalchefer inom förvaltningarna. Inom verksamhetsområdet ger vi även ut ett numrerat informationsbrev för nyheter, rutiner och anvisningar.

Ledningen samt utsedda webbredaktörer ansvarar för att information är korrekt och aktuell. Arbetsgruppen för information arbetar med strukturerad utveckling av frågor kring information, kommunikation och service. Gruppen består av enhetschefer och medarbetare med behörighet att uppdatera intranätet som samarbetar med förvaltningens informationsansvarig.

Intern samverkan

Ledningsgruppen träffas varje vecka på onsdagar. Minnesanteckningar skrivs och finns tillgängliga för alla på intranät. Varje enhet har ett enhetsmöten en gång per månad och arbetsplatsträffar minst 10 gånger per år. Enheterna är, med syfte att öka helhetssynen, indelade i mindre grupper som också träffas en gång per månad (teammöten). Hela verksamhetsområdet har gemensamma möten fem gånger per år för gemensam uppföljning, information eller aktivitet.

Extern samverkan

Ledningen inom verksamhetsområdet för regelbundna samtal med SLK om vidare utveckling och standardisering av löne- och pensionsprocesserna.

Samverkan med representanter från de olika förvaltningarna sker via kundmöten. Där förs dialog om ansvarsområden, utveckling, statistik, kundnöjdhet etc.

Arbetsgruppen för systemfrågor fungerar som en extern referensgrupp för de system som omfattar lönehanteringen i samarbete med PAS och Aditro.

Bemanning
Verksamhetsområde löner har 72,41 årsarbetare inför 2011. Bedömningen är att aktuell bemanning är optimal utifrån gällande mål, åtaganden och uppdrag samt vidareutveckling av arbetssätt och processer. Kontinuerlig uppföljning sker i förhållande till aktuella volymer och intäkter vilket redovisas nämnden månadsvis.

Medarbetarna

Kommunikativt ledarskap och stadens vision 2030
Respektive chef får i samband med medarbetarenkäten en individuell återkoppling kring det kommunikativa ledarskapet. Detta följs sedan upp både i områdets ledningsgrupp och i samarbete med förvaltningens informatör. Med den nya organisationen som trädde i kraft under hösten 2010 finns förutsättningar för ett mer närvarande och stödjande ledarskap.

Inför varje tertialuppföljning sker en strukturerad uppföljning av våra åtaganden gemensamt med alla medarbetare. Detta blir sedan ett underlag för fortsatt utveckling av en effektiv kundservice såväl som förbättrade lösningar kring arbetsmiljö.

I vardagsarbetet bidrar dialogen i arbetsgrupper och team kring våra mål och vårt uppdrag väsentlig till en ökad förståelse för hur vårt arbete inom löneadministrationen medverkar till stadens vision 2030.

Arbetsmiljö och kompetensutveckling
Serviceförvaltningens värdegrund är utgångspunkten i arbetet med att utveckla en god arbetsmiljö och ett gott arbetsklimat. För att behålla och utveckla en god arbetsmiljö följer vi planen för det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Alla medarbetare involveras i planering och åtgärder för förbättring och utveckling av arbetsmiljön via APT och teammöten. Alla medarbetare ska känna till gällande dokument och planer inom området. I enlighet med resultatet av medarbetarenkäten görs inom varje enhet en handlingsplan för arbetsmiljön över de prioriterade utvecklingsområden som medarbetare och chef har ett gemensamt ansvar att arbeta vidare med.

Vi för fortlöpande statistik över volymer och flöden inom löneadministrationen för att åstadkomma en jämn arbetsbelastning mellan både grupper och enskilda medarbetare. Omfördelningar sker vid behov.

Medarbetarna ges möjlighet till kompetensutveckling samt till delaktighet i att planera, följa upp och utveckla verksamhet och tilläggstjänster. Under året kommer inom förvaltningen att upprättas individuella kompetensplaner för samtliga medarbetare för att säkerställa att kompetensen underhålls och utvecklas.

Sjukfrånvaro
Arbetet med att minska sjukfrånvaron fortsätter under året. Nämndens mål för sjukfrånvaron är 4 %. Inom verksamhetsområdet kommer vi att verka för lägre sjuktal genom framförallt förebyggande insatser för friskvård och hälsa samt tidig aktiv kontakt vid sjukfrånvaro för stöd och rehabilitering i enlighet med stadens direktiv på området.

Förvaltningens friskvårdspolicy är utgångspunkt för insatserna. Medarbetarnas hälsa främjas bland annat med en rökfri arbetsmiljö samt med stöd av utbildade hälsocoacher som verkar för motion, sunda vanor. I den mån arbetet tillåter erbjuds flexibla arbetsformer och arbetstider samt möjlighet att utnyttja en friskvårdstimme per vecka och subventionerad massage.

Ansvariga chefer analyserar och följer kontinuerligt upp hur sjukfrånvaron utvecklas inom respektive enhet och hela verksamhetsområdet.

Resultat och analys

Utveckling
Med syftet att utveckla och effektivisera verksamhet och tjänster ska Lean prövas inom löneadministrationen. Satsningen handlar bland annat om att stärka samsynen kring verksamhetens mål, identifiera aktiviteter som inte skarpar värde för kunden samt att organisera och engagera medarbetarna i förbättringsarbetet. Utvecklingsarbetet med hjälp av Lean - metoden ska ge oss en ytterligare strukturerad ram för hållbara förbättringar av arbetssätt och service. Genomförandet ska stödjas av externa konsulter.

Verksamhetsområdet kommer att ingå i det projekt kring benchmarking som Serviceförvaltningens deltar i tillsammans med Göteborgs stad och ett antal större företag och som leds av organisationskonsulten Deloitte.

Kvalitetsarbete
För att utveckla vår service är vi lyhörda för de synpunkter som ges via kundenkäten och synpunkts- och klagomålhanteringen. Vi förbättrar och utvecklar servicenivån inom de ramar vi följer. Inom de fasta arbetsgrupperna samordnas arbetet för utveckling och kvalitetssäkring.

Under år 2011 kommer vi att ha fokus på att ytterligare förbättra informationen och kommunikationen med kunderna samt hur intranätet ska användas optimalt som stödverktyg för lönehanteringen internt. Ett annat utvecklingsområde är hur vi bäst använder befintlig telefoniteknik för att få effektiva arbetssätt, god kundservice och bra arbetsmiljö.

Övriga mål och planer

Enhetens arbete utifrån stadens miljömål- och program
Verksamhetsområdet bidrar i miljöfrågorna genom att följa serviceförvaltningens rutiner för pappersåtervinning och källsortering. Vi ser till att släcka lampor i samtalsrum och följer anvisningarna för att släcka allmänbelysningen. Vi ser till att inte ha datorer och dataskärmar i stand by läge samt att inte ha batteriladdare i eluttag efter användning.

Enhetens arbete utifrån nämndens jämställdhets - och mångfaldsplan
I både vår dagliga verksamhet och i vårt utvecklingsarbete ska vi knyta an till Serviceförvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.

Riskhantering och internkontroll
Enhetschefen följer upp enhetens resultat genom kundundersökningar och synpunktshantering, samt ansvarar för månadsuppföljning och att förbättringar och återkoppling sker med anledning av resultatet. Enhetschefen följer upp och åtgärdar resultatet av internkontrollen. Utvecklingssekreteraren har ett särskilt uppdrag att för verksamhetschef och områdets ledningsgrupp ta fram underlag för uppföljning samt samordna och genomföra riskanalyser enligt fastställd internkontrollplan.

Följande områden är särskilt angelägna för området att följa upp via internkontroll under 2011.

Sjukfrånvaro

Risken kan finnas att förebyggande och hälsofrämjande insatser inte är tillräckligt förankrade och motiverande vilket leder till att sjukfrånvaron inte minskar i önskad utsträckning.

Ledningsgruppen följer kontinuerligt upp sjukfrånvaroutvecklingen inom verksamhetsområdet. Chefer och medarbetare ska föra en ständig dialog kring förebyggande insatser och tidigt vidtagna stödåtgärder.

Telefonanvändning och e-posthantering

Risken är att brister gällande tillgänglighet per telefon och via e-post orsakar missnöje bland kunderna.

Ledningsgruppen följer månadsvis upp telefonistatistik och systemanvändning, tillgänglighet och servicenivåer med utgångspunkt från stadens telefonpolicy. Planerade förbättringsåtgärder gäller bland annat styrningen av hur gruppnummer används för att säkerställa god tillgänglighet samt att rutinerna för e-posthanteringen ska vara ändamålsenliga.

Säkerställande av korrekta utbetalningar

Det är ett högt prioriterat område för löneadministrationen att säkerställa att löneutbetalningarna sker på korrekta underlag och i enlighet med serviceavtalet.

Risken kan finnas att felaktiga utbetalningar sker pga. felaktig registrering av underlag, att rutiner kring manuell utbetalning inte är tillförlitliga eller inte följs eller att inkomna underlag inte är korrekta.

Vi kommer bland annat att granska risker gällande felaktiga underlag för utbetalning samt interna fel i hantering och rutiner för respektive process.

Kontrollerna ska omfatta stickprov och kontroll av ett urval av genomförda utbetalningar. Vidare ska uppföljning ske av att rutinbeskrivningar finns för identifierade risker och att dessa används. Förbättringsåtgärder genomförs bland annat i form av information och genomgångar för att säkerställa att framtagna arbetsbeskrivningar och kontroller tillämpas.

Verksamheternas internkontrollarbete med tillhörande resultat sammanfattas och rapporteras i samband med enheternas/avdelningarnas tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

Efterlevnad gällande avtal och gränssnitt i verksamhetsprocesserna

Hur gränssnittet mellan Serviceförvaltningen och förvaltningarna är känt och följs ska även fortsättningsvis granskas inom löneadministrationen. Analys ska ske av hur avtal och gränssnitt är utformade samt hur de kommuniceras, uppfattas och följs. Åtgärder som behövs är ytterligare information och utbildning, genomgång och dialog internt och med kunderna.