

Verksamhetschef: Mariann Hellström

Verksamhetsplan 2015

Serviceförvaltningen lön och pension

Verksamhetsbeskrivning

Verksamhetsområde lön och pension har uppdraget att svara för stadens löne- och pensionsadministration och ge service till stadens förvaltningar, medarbetare och förtroendevalda.

Vi ska effektivisera de administrativa funktionerna vilket ska leda till sänkta kostnader och höjd kvalitet.

Vi tar oss an vårt uppdrag med engagemang och professionalism.

Vårt arbete präglas av kundfokus och servicetänkande samt av ett starkt medarbetarengagemang och en kultur med ständigt förändrings- och utvecklingsarbete.

Ansvarsområde och omfattning

Verksamhetsområde lön och pension tillhandahåller tjänster för stadens förvaltningar och bolag gällande löneadministration samt handlägger pensions- och försäkringsfrågor. Tjänsterna är obligatoriska att köpa för samtliga nämnder och serviceavtal tecknas årsvis.

Verksamhetsområdet levererar även enligt avtal löne- och pensionsadministrativa tjänster till ett antal av Stockholm stads aktiebolag och deras anställda.

Tjänsterna omfattar registrering av anställningsuppgifter vid nyanställning och avslut, avvikelser och tidrapportering samt registrering av underlag som inte omfattas av elektronisk självregistrering. Pensionsadministrationen omfattar handläggning och godkännande av kommunala ålders- och efterlevande-pensionsförmåner till anställda och tidigare anställda enligt gällande pensionsavtal samt ansvar för stadens del av avtalsförsäkringarna.

Inom verksamheten samordnas rapporteringen kring arbetställekoder (CFAR-nummer) till Statistiska centralbyrån (SCB).

Till tjänsteutbudet hör även administration av Stockholms stads hedersbelöning.

Organisation och bemanning

Verksamhetsområde löner har enligt budget 66 anställda motsvarande 63,0 årsarbetare. Bemanningen utgörs av 55 löneadministratörer (52,0 årsarbetare för förvaltningarnas löner och 1,0 åa för lönehantering till stadens bolag), 6 pensionshandläggare inklusive hedersbelöningsberäkning (5 årsarbetare), 3 enhetschefer, 1 verksamhetsutvecklare /systemförvaltare samt 1 verksamhetschef.

Verksamheten är organiserad i tre enheter som vardera har ansvar för ett antal förvaltningar. Varje enhet leds av en kundansvarig enhetschef med ansvar för enhetens mål, budget och personal samt med uppgift att följa att ingångna serviceavtal uppfylls. Enhetscheferna och verksamhetschef bildar ledningsgrupp och verksamhetschefen ingår även i förvaltningsledningen.

Inom enheterna arbetar löneadministratörer och pensionshandläggare med sakkunskap i alla förekommande ärenden inom området. Stadens förvaltningar är fördelade inom båda enheterna och alla medarbetare administrerar både fackförvaltningar och stadsdelsförvaltningar. Utbildningsförvaltningen är fördelad i enlighet med dess organisation för grundskole- och gymnasieområden.

Löneadministrativa tjänster till stadens bolag utförs av en särskild grupp medarbetare med avsedd kunskap och behörighet. I uppdraget ingår även systemförvaltning.

Verksamheten har en kundservicefunktion via ett gemensamt telefonnummer som erbjuder service per telefon till stadens anställda och till chefer/administratörer. Därutöver ges även service i pensions- eller försäkringsfrågor. Funktionen bemannas enligt schema av löne- och pensionsadministratörer.

Enhetschefen har ansvar för kommunikation och uppföljning med respektive förvaltning och för genomförande av kontinuerliga kundmöten.

För varje förvaltning finns en utsedd kundspecialist som i samråd med kundansvarig chef har ett övergripande ansvar för att följa och återkoppla relevant information om respektive förvaltning. Inom uppdraget som processledare ingår att leda respektive processgrupp och tillse att rutiner, arbetssätt och information och utbildning är adekvat och uppdaterad samt ger support till löne- och

pensionsadministratörerna. För telefonisupporten finns utsedda funktionsansvariga som ser till att förutsättningarna finns för att klara målen.

Ekonomiska förutsättningar

Budget och volymer 2015

Verksamheten är helt intäktsfinansierad genom försäljning av löne- och pensionsadministration till stadens förvaltningar och bolag. Tillsammans med tilläggstjänster beräknas intäkterna för försäljning av löne- och pensionsadministration uppgå till 48,1 mnkr.

Av den beräknade budgetomslutningen avser 38,3 mnkr lönekostnader och resterande 9,8 mnkr avser löneadministrationens andel av kostnaderna för utbildning, lokaler, it och telefoni med mera.

Antalet lönespecifikationer för 2015 beräknas uppgå till ungefär 610 000 vilket är i nivå med 2014. Eventuella verksamhetsförändringar inom stadens kan medföra ändringar vad gäller volymen löner under året.

Även andelen elektroniskt registrerade lönespecifikationer via stadens försystem förväntas öka till över 80 % genom att ny teknik för självservice införs under året.

Av pensionssystemen framgår att det i staden finns ca 3270 anställda eller tidigare anställda som under året fyller 67 år och ca 3230 anställda eller tidigare anställda som under året fyller 65 år. Tendensen är att anställda kvarstår längre i anställning och tar ut sin pension allt senare under pensionsperioden. Detta gör det mer svårbedömt att uppskatta antalet förfrågningar och godkännanden gällande pensionsärenden för året. En rimlig uppskattning är ca 65 % vilket betyder ca 4100 förfrågningar och godkännanden avseende ålderspension och 1800 försäkringsärenden.

Priserna nedan avser löne- och pensionsadministration samt tilläggstjänster för stadens förvaltningar. Priset för löneadministration baseras på antalet unika personer per förvaltning som fått lön/ersättning per utbetalningstillfälle och månad. Vidare tas hänsyn till på vilket sätt underlaget för lönen eller ersättningen rapporteras in i Lisa Bas.

Priser 2015

Löne- och pensionsadministrativa tjänster	Priser 2015 (2014)
Lön/ersättning via Lisa Självservice eller Lisa Tid	56 kr/person (57 kr)
Lön/ersättning via manuell rapportering	110 kr (110kr)
Tillkommande hantering	
Lön/ersättning genom manuell rapportering (1)	56+54 (57+53 kr)
Lön/ersättning via Agresso (2)	110+80 kr/utbetald lön
Akut löneutbetalning via Girovision (3)	110+600 kr/utbetald lön
Löneskuld	500 kr/löneskuld
Lönegrundande underlag som inkommer efter det datum när underlag ska vara SF lön tillhanda enl. tidplan och som ska ingå i ordinarie huvudutbetalning	120 kr/underlag (150 kr/underlag)
Tilläggstjänster	
Underhåll av roll och organisationsregister i Lisa Antal anställda/mån <250 1 tim <500 2 tim <750 3 tim <1000 4 tim <1250 5 tim <1500 6 tim <1750 7 tim <2000 8 tim	420 kr/timme
Utbildning t.ex. i Lisa Självservice (4)	420 kr/timme
Omkontering av registrerade uppgifter i LISA	420 kr/timme
Rättning och registrering av redan lönebearbetade händelser i LISA	420 kr/timme
Pensionsadministrativa tjänster	
Pensionsadministrativa tjänster	440 kr/timme
Beräkning av tid för hedersbelöning	
Beräkning av tid för hedersbelöning	440 kr/timme
Löneadministration som tjänst för anslutna aktiebolag per 30/9 2014	
Bolag, löneadministratör/systemförvaltare	490 kronor/timme

- [1] För lön där möjlighet finns att registrera uppgift i Lisa-självservice eller annat försystem till LISA men som skickas in för manuell inrapportering i LISA utgår mellanskillnadsersättning
- [2] För brådskande utbetalning via Agresso utgår pris för manuell lön och manuell leverantörsfaktura/utbetalningsunderlag, se även ekonomiadministrativa tjänster
- [3] För akut löneutbetalning via Girovision utgår pris för manuell lön och pris för utbetalning via Girovision, se även ekonomiadministrativa tjänster
- [4] Detta kan avse både information/utbildning gällande rapportering/uppföljning via Lisa-självservice och manuella löneunderlag

Resurser för bemanning

Bedömningen är att aktuell bemanning är optimal utifrån gällande mål, åtaganden och uppdrag samt vidareutveckling av arbetssätt och processer samt omfattning av uppdragen.

Kontinuerlig uppföljning sker i förhållande till aktuella volymer och intäkter vilket redovisas nämnden månadsvis. Verksamheten bedöms under året ha ett visst rekryteringsbehov av både fast och tillfälligt anställd personal till följd av höga sjukskrivningstal, pensionsavgångar och förändrade krav på kompetens både inom löne- och pensionsadministrationen. Kommande nya tekniklösningar som ökar möjligheten till elektronisk registrering av lönerelaterade händelser påverkar även bemanningsbehovet inom löneadministrationen.

Serviceförvaltningens vision, verksamhetsidé och värdegrund

Vision

Tillsammans med stadens förvaltningar och bolag –
för en stad i världsklass

Verksamhetsidé

Vår verksamhetsidé är att effektivisera stadens administration. Det gör vi genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag.

Vi arbetar nära våra kunder och stadens ledning och utvecklar tjänsterna utifrån kundernas och medborgarnas behov. Våra tjänster ska vara enkla att använda, prisvärda och av hög kvalitet. Vi ska ha en hög tillgänglighet och ett mycket gott bemötande.

Vi vill vara en modern och effektiv löne- och pensionsadministration inom Stockholms stad, som är väl rustad för framtidens krav på

service, kundnöjdhet, kvalitet och flexibilitet med engagerade och kompetenta medarbetare som trivs.

Värdegrund

På Serviceförvaltningen är kompetens och serviceanda en viktig grund för arbetsglädje och goda resultat.

Vi är en transparent och kommunicerande organisation där människor kan, får och vågar.

På Serviceförvaltningen bemöts alla med tillit och respekt.

Vi tar gemensamt och personligt ansvar för helheten och för vår egen del av arbetet.

Kommunfullmäktiges mål

De av fullmäktige beslutade inriktningsmål för 2015 som främst är styrande för lön och pension med dess uppdrag är ”Ett ekonomiskt hållbart Stockholm” samt ”Ett demokratiskt hållbart Stockholm”.

Inom dessa inriktningsmål har fullmäktige antagit mål för verksamhetsområdet varav ”Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar” och ”Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor” är de som är mest styrande för verksamheten.

Även målet för verksamhetsområdet ”Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva” är i viss mån styrande för verksamheten vilket redovisas under rubriken ”övriga mål och planer” nedan.

Nämndens mål

Servicekommittén ska effektivisera stadens löne-och pensionsadministration

Målet ska nås genom utveckling av ett processinriktat arbetssätt med standardiserad och kvalitetssäkrad hantering av löner och pensioner samt ett gott och utvecklat samarbete med kunderna. Med en effektiv verksamhet bidrar nämnden till minskat dubbelarbete och administration och därmed totalt lägre kostnader för staden.

Nämndens mål för verksamhetsområdet följs upp via två indikatorer:

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder gällande löneadministrationens service och tjänster	90 %		År
Antal löner per årsarbetare och månad, genomsnitt	960		Tertial

Förväntat resultat

Löne- och pensionsadministrationen ska erbjuda stadens förvaltningar och bolag tjänster av god kvalitet som utförs till konkurrenskraftiga priser och stimulerar till fortsatt effektivisering. Produktiviteten ska fortsatt vara hög och andelen kunder som är nöjda med service och tjänster gällande löne- och pensionsadministration ska öka.

Verksamhetens tjänster och service ska inom ramen för uppdraget och serviceavtalen präglas av hög tillgänglighet och anpassas till kundernas behov.

Arbetsätt

Vi ska utveckla vår verksamhet med ett tydligt kundperspektiv och standardisera våra arbetsätt och rutiner för en effektiv och för alla kunder rätt och lika service.

I vårt arbete i vardagen och i vid utvecklingen av verksamheten utgår vi från serviceförvaltningens verksamhetsidé och värdegrund.

Målet ska nås genom

- Utveckling av ett standardiserat och processinriktat arbetsätt med kvalitetssäkrade rutiner och arbetsätt som är förankrade och lättillgängliga
- Dialogen med kunderna och formerna för samverkan ska fortsatt utvecklas.
- Fortsatt översyn av organisationen samt vidareutveckling av ansvars- och arbetsfördelningen.
- Uppföljning och mätetal i daglig produktion visar nivån på kvalitet och effektivitet och vilka förbättringsområden som ska prioriteras
- Lean är ett verktyg för kvalitetsutveckling av verksamheten med målet att åstadkomma ett högt kundvärde

Resursanvändning

I samband med översyn av arbets- och ansvarsfördelning sker översyn av fördelningen av specialkompetens och resurser för en effektiv och kvalitetssäkrad hantering inom löneprocessen.

Utveckling

Följande aktiviteter planeras under 2015 för att vi ska uppnå våra mål och åtaganden kring effektivitet inom ramen för vårt uppdrag:

- Tilläggstjänster kring löne- och pensionshanteringen för att underlätta för förvaltningarna och bolagen
- Prioritering av kontinuerlig uppföljning och kvalitetsfrågor
- Aktiviteter för kommunikation och bemötande i enlighet med förvaltningens plan för bemötande (Talkmap)
- Utvecklad kundsamverkan utifrån kundernas behov och inom ramen för vårt uppdrag.
- Rollerna som kundspecialist, processledare och funktionsansvarig ska utvecklas
- Fortsatt översyn av arbetssätt och organisation för ökad effektivitet med optimala former för daglig styrning
- Uppdraget att utföra lönehantering till stadens bolag ska vidareutvecklas och kvalitetssäkras
- Verksamheten deltar i förvaltningens arbete kring att utreda och införa ett ärendehanteringssystem samt en kundportal.

Uppföljning

De tidigare årens kundundersökningar (webbenkäter) har på förvaltningsnivå haft färre svarande än önskvärt. Därav kommer formerna för kundundersökningar att utredas under året. För verksamhetsområdet har dock enkäterna gett statistiskt säkerställt resultat med god kunskap om i vilken mån vår service effektiv och med information om vad som bör förbättras. Vid kundmöten sker avstämning av hur hanteringen av telefoni, e-post, funktionsbrevlådor samt att blanketter och information är användarvänlig och stöder löne- och pensionshanteringen.

Dokumentering och uppföljning av synpunkter och klagomål ger möjlighet till förbättringar i rutiner och arbetssätt.

Enhetsspecifika åtaganden

Vilken kvalitet vi levererar i tjänsterna till våra kunder kan följas via de enhetsspecifika åtagandena gällande produktivitet, bemötande, tillgänglighet, rätt service och kvalitet samt information.

Åtagande Produktivitet

- Vi åtar oss att administrera i genomsnitt 960 löner per löneadministratör/heltid och månad
- Vi åtar oss att handlägga i genomsnitt 700 pensionsavgångar samt försäkringsärenden per pensionshandläggare/heltid och år

Indikator

Indikator 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal lönespecifikationer per administratör och månad	960		År
Antal handlagda pensionsavgångar samt försäkringsärenden per årsarbetare och år, genomsnitt	700		År

Kommentar: Antalet handlagda ålders och efterlevandepensioner samt försäkringsärenden tenderar att öka per årsarbetare men är svårt att bedöma då förväntade volymer kan variera med flexibel pensionsålder

Förväntat resultat

Produktiviteten ska vara fortsatt hög och vi ska hantera de beslutade volymerna inom fastställda ledtider med god kvalitet i enlighet med serviceavtal och gällande regelverk. Vi ska bidra till att den manuella hanteringen ytterligare minskar och att andelen korrekta underlag från kunderna ökar. Beslutade rutiner och arbetssätt skall följas.

Arbetssätt**Processinriktat arbetssätt**

Ett processinriktat arbetssätt med en standardiserad och kvalitetssäkrad service säkerställer leveransen till kunderna samt minskar risken för dubbelarbete både externt och internt.

Utvecklingen av effektiva löne- och pensionsprocesser fortsätter. När vi ger service och handlägger löne- och pensionsunderlag följer vi och tillämpar fastställda rutiner och arbetssätt samt gränssnitt och avtal för att säkerställa en hög kvalitet och effektivitet.

Vi har ett ständigt samarbete med systemägaren/systemförvaltaren inom stadsledningskontoret och den personalstrategiska avdelningen (SLK/PAS) och driftansvariga Tieto kring avtals- och systemfrågor. Vi vidarebefordrar erfarenheter vi får i lönehanteringen kring funktionalitet i de olika stödsystemen.

Resursanvändning

Arbetssätt och rutiner för skanning och förvaring av inkomna löneunderlag ska fortsatt förbättras. Härmed frigörs arbetstid från sortering av underlag till mer kvalificerade uppgifter vilket även bedöms påverka produktiviteten positivt.

Uppföljning

Uppföljning av volymer för varje nämnd ska fortsatt utvecklas och presenteras så att förvaltningarna har god information om vad vi

levererar i form av volymer, mängden avvikelser samt omfattning av faktureringen.

Till servicenämnden redovisas månadsvis aktuella volymer samt genomsnittligt antal årsarbetare. Hanterade volymer, ekonomi och bemanning samt inkomna synpunkter och klagomål redovisas på arbetsplatsmöten.

För uppföljning av flöden och volymer som inte kan tas fram via stödsystemen utan måste räknas manuellt (pinnas) finns en årsplan och fastställda rutiner för smidig hantering.

Utveckling

- Utveckling av arbetssättet för daglig styrning och kontroll
- Etablering och utveckling av uppdraget som kund- och processspecialist samt funktionsansvar för löneservice och chefsstöd lön
- Utveckling av processgruppernas arbete i enlighet med Lean
- Fortsatt utveckling av rutiner gällande skanning
- Det interna gränssnittet mellan dels löneservice, chefsstöd lön och enheternas ansvar ses över och kvalitetssäkras
- Ärendehanteringssystem eller annan lösning för att en effektiv hantering kommer att utredas vidare inom serviceförvaltningens projekt (Ester).

Aktiviteter produktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utveckling av processansvar	2015-01-01	2015-12-31
Översyn av interna gränssnitt	2015-01-01	2015-12-31
Översyn och av gränssnitt för kund med förenklad "checklista"	2015-01-01	2015-12-31

Åtagande: Bra bemötande

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

Förväntat resultat

Alla som kontaktar löne- och pensionsadministrationen ska uppleva att de får ett professionellt bemötande från oss oavsett ärende.

Arbetsätt

Vi handlägger alla typer av frågeställningar och ger information och besked på ett vänligt och korrekt sätt i telefon, per e-post och vid kundmöten.

Vi har ett lösningsinriktat förhållningssätt och tar ansvar för att kunden ska få service och hjälp så fort som möjligt. Kunden får hjälp utan att hänvisas vidare eller behöva kontakta oss flera gånger och återkoppling ska ske snarast möjligt.

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

Vi tar alla klagomål och synpunkter på allvar och som en hjälp till utvecklad verksamhet. Det är väsentligt att synpunkter och klagomål som kommer fram i kundkontakten registreras och följs upp. Dialog kring vad god service innebär utifrån gällande gränssnitt och serviceavtal skapar en gemensam syn på kundbemötande.

Resursanvändning

Talkmap-metoden är vårt verktyg och stöd för att ge kunderna ett professionellt bemötande. Hög kompetens i bemötande ger oss förutsättningar för god serviceattityd och kommunikation och för att stärka oss i rollen som professionella löneadministratörer och pensionshandläggare.

Uppföljning

Kundundersökningar ger oss svar på hur kunderna upplever vår kvalitet och service och vilka utvecklingsområden vi bör prioritera.

Vid kundmöten sker dialog om hur kunderna upplever vårt bemötande i telefon och vid andra kontakter.

Medlyssning och coaching i enlighet med Talkmap ger möjlighet till direkt återkoppling och uppföljning av bemötandet.

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

Utveckling

Medlyssning och coaching fortsätter i enlighet med förvaltningens plan för bemötande. Metoden ger möjlighet till ökad delaktighet och återkoppling kring var och ens insats i mötet med kunden.

Vidare ska uppföljning ske kring hur vi skriver epost.
Kundspecialisterna har ett uttalat ansvar kring att genomföra kundmöten och ska få utbildning och stöd kring vad detta.

Aktivitet

Aktiviteter Bemötande	Startdatum	Slutdatum
Fortsatt utbildning i Talkmap-metoden	2015-01-01	2015-12-31
Medlyssning och coaching	2015-01-01	2015-12-31
Vi ringer kunden när en fråga behöver klargöras	2015-01-01	2015-12-31
Utbildning för kundspecialister	2015-02-01	2015-12-31

Åtagande: God tillgänglighet

- Minst 80 % av alla inkommande samtal ska besvaras inom 25 sek
- Andelen inkommande ärenden som löses vid första kontakten ska i löneservice vara minst 90 %, i chefsstöd lön 100 % och i pensionsgruppen 85 %
- Vi åtar oss att läsa och besvara inkommande e-post inom 1 dygn

Förväntat resultat

Vi åtar oss att vara nåbara på telefon under våra öppettider enligt gällande serviceavtal och stadens telefonpolicy.

Förvaltningarna ska vara trygga med den information och service som löne- och pensionsadministrationen lämnar på telefon eller via e-post är i enlighet med det som utlovas i serviceavtalet.

Vi ska lösa de flesta ärenden vid första kontakten och inom de ledtider som gäller. Information och blanketter ska vara lätta att hitta och ett stöd för kunderna.

Arbetsätt

En samordnad telefonifunktion genom löneservice, chefsstöd lön och pensionsgruppen eller bolagens gruppnummer innebär ett effektivt arbetsätt som ska präglas av god tillgänglighet, en hög lösningsgrad och lika service för kunderna.

Alla medarbetare har god kunskap om tillgänglig telefonteknik och rutiner för e-post och kring detta sker ständig uppdatering. För snabbare svarstider används inspelade kömeddelanden för att ge enkla svar på vanliga eller för perioden aktuella frågor.

Utredning och handläggning sker enligt fastställda rutiner för att säkra snabbt och säkert omhändertagande av alla inkommande ärenden och återkoppling till kunderna.

De underlag som inkommer ofullständiga eller inkorrekta skannas åter med åtföljande standardiserade e-postsignaturer.

Vi försöker nå kunden på telefon för att minska antalet följdfrågor via epost och därmed få till en effektivare hantering både för oss och för våra kunder.

Den nya rollen funktionsansvarig för löneservice respektive chefsstöd lön bidrar till att skapa goda förutsättningar för att vi ska klara målen för tillgänglighet och gott bemötande. Uppdraget innefattar att samordna schemaläggning, statistik, teknikstöd och felrapportering, inläsning av automatiska meddelanden samt kontakter med telefoniansvarig/Telia.

Resursanvändning

Ärenden som ska utredas vidarebefordras till enheterna enligt fastställda rutiner och gränssnitt. Ledtiden för att besvara e-post till funktionsbrevlådorna är ett dygn men vi besvarar e-post så snart det är möjligt inom våra öppettider.

Uppföljning

Telefonservicen följs upp veckovis för att säkerställa svarstider och rätt bemanning samt lika service. Antal samtal, svarsfrekvens, väntetider, ledtider och belastning på totalnivå ska redovisas och presenteras månadsvis på enhetsmöten.

Hur kunderna upplever vår tillgänglighet framkommer i kundenkäter och vid kundmöten vilket ger viktig information och underlag för förbättringsarbete.

Utveckling

Vid kontinuerliga kundmöten med stadens förvaltningar pågår en ständig dialog och återkoppling om förbättringar och utveckling.

Det pågår ett ständigt förbättringsarbete för en optimal bemanning mot mängden inkommande telefonsamtal, acceptabel väntetid och optimerad teknikanvändning.

Utvecklade rutiner för skanning och förvaring av inkomna löneunderlag bedöms även påverka tillgängligheten positivt då dessa i större utsträckning kan återsökas elektroniskt. En utökad skanning underlättar även hanteringen av ärenden via funktionsbrevlådorna och därmed även tillgängligheten totalt.

Aktivitet

Aktiviteter Tillgänglighet	Startdatum	Slutdatum
Fortsatt utveckling av funktionen löneservice och chefsstöd för fortsatt hög tillgänglighet och effektiv resursanvändning	2015-01-01	2015-12-31
Förutsättningarna för att förlänga öppettiden för chefsstöd lön ska utredas	2015-03-01	2015-06-30
Program för introduktion och kompetensutveckling anpassat för kundtjänstuppgifterna	2015-01-01	2015-12-31
Stickprov epost för uppföljning av ledtider	2015-02-01	2015-12-31

Åtagande: Rätt service och kvalitet

- Vi utför vårt uppdrag korrekt och med hög kvalitet inom fastställda ledtider och enligt gränssnitt och serviceavtal
- Vi ska inom ramen för vårt uppdrag svara på frågor, ge vägledning och service.

Förväntat resultat

Alla kunder ska få rätt och lika service med hög kvalitet och uppleva att vår service stödjer deras behov. Vi ska leverera rätt lön och pension till rätt medarbetare i rätt tid. Vi bidrar till att utveckla stadens löne- och pensionsadministration.

Arbetsätt

Vi följer våra fastställda gemensamma rutiner och arbetsätt och bidrar till att dessa ständigt uppdateras och utvecklas. Vi identifierar problem och utvecklingsområden och jobbar lösningsorienterat för att garantera en hög kvalitet och för att utveckla verksamheten.

Vi ska förebygga att fel uppstår. Om vi själva orsakat fel eller upptäcker en avvikelse åtgärdar vi skyndsamt detta och tar vara på erfarenheterna för att förhindra upprepning.

Arbetet med att utveckla och tydliggöra våra processer fortsätter som en del av översynen av organisation och ansvarsfördelning. Med hjälp av Lean identifieras förbättringsförslag både kring enskilda enhetsrutiner och på övergripande nivå för hela verksamheten.

Metodik och modeller för avvikelsehantering och uppföljning ska vidareutvecklas för ett strukturerat förbättringsarbete kring kvalitet.

Standardisering och effektiv hantering

Genom fortsatt utveckling av ett standardiserat arbetsätt med fastställda rutiner ger vi kunderna rätt och lika service.

Vi säkerställer att medarbetare har god kännedom om gällande gränssnitt, serviceavtal och tilläggsavtal samt rutiner och arbetssätt så att vårt uppdrag utförs effektivt och korrekt. Alla underlag finns lättillgängliga på intranätet.

Kundlogg

I kundloggen noteras vad som framkommer vid daglig kontakt med kunderna eller vid handläggning av underlag för att sedan kommuniceras som förbättringsområden vid kundbesök.

I enlighet med gällande serviceavtal sänds bristande underlag tillbaka med tydlig anvisning för komplettering. Återkoppling sker till kunderna på förvaltnings- och enhetsnivå.

Resursanvändning

Kontinuerlig kompetensutveckling avseende verksamhetskunskap ökar vår förmåga att bemöta kundens frågor på rätt nivå. Tillsammans med PAS/SLK samt systemansvariga ges kontinuerligt information kring avtalsnyheter och systemförändringar för att säkra aktuell kunskap om stadens policy, kollektivavtal och lagstiftning.

Uppföljning

Uppföljning av åtagandet rätt service sker enligt internkontrollplan, strukturerad dokumentation av synpunkter och klagomål samt uppföljning av kundenkätens resultat. Stickprov med hjälp av utdatalistor görs enligt rutin både inom löne- och inom pensionsverksamheten.

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

Utveckling med kvalitet som fokusområde 2015

I kundenkäten från både 2013 och 2014 påtalar en del kunder att vi svarar olika eller att vår service är ineffektiv och ger dem merarbete. Internt ska vi under året prioritera olika åtgärder för att öka vår kvalitet för en såväl effektiv som korrekt och kvalitetssäkrad service.

Vår satsning ska omfatta bland annat aktiviteter för att formulera kvalitetsmått, översyn av arbetsmetodik, förtydligad användning av kundlogg samt förtydligat ansvar för kund- och processspecialister. Varje medarbetare har regelbundet avsatt tid för uppdatering och avstämning som säkrar kunskap och kompetens. Även arbetet med att följa upp ansvars- och arbetsfördelningen och att säkerställa specifik kompetens fortsätter.

För våra kunder inom förvaltningarna önskar vi att bidra till en effektivare administration genom strukturerade erbjudanden om utbildning och information i på olika nivåer samt med utvecklade former för kontinuerlig dialog och återkoppling. Bedömningen är att detta torde bidra till högre effektivitet med bättre kvalitet gällande inkomna underlag för manuell rapportering liksom bl. a antalet rättningar och löneskulder.

Aktivitet

Aktiviteter Rätt service och Kvalitet	Startdatum	Slutdatum
Utveckling av modellen för avvikelshantering och arbetssätt för uppföljning av kvalitet	2015-02-01	2015-06-30
Information om gällande serviceavtal och gränssnitt för alla medarbetare och kunder	2015-02-01	2015-03-31
Regelbundet inplanerad "Lästimme" för alla	2015-02-01	2015-12-31
Utvecklade rutiner för kundlogg	2015-02-01	2015-04-30
Plan och program för utbildnings- och informationsinsatser till förvaltningarna	2015-02-01	2015-12-31

Åtagande: Tydlig information

- Information om löne- och pensionsadministrationens service, tjänster, blanketter och kontaktvägar ska vara tydlig, lättillgänglig och aktuell.

Förväntat resultat

Kunderna ska uppleva att vår information är användarvänlig och underlättar deras hantering av löne- och pensionsfrågor.

Informationen ska vara relevant och ges i god tid. Vår information ska bidra till att kunderna får rätt förväntningar på vår service, vårt uppdrag och serviceförvaltningens roll.

Arbetsätt

Vi erbjuder kunderna anpassad information vid planerade möten och kundbesök. Vi vägleder våra kunder på intranätet till rätt information. Varje förvaltning och bolag har en kontaktperson som är en viktig informationslänk hos respektive förvaltning gällande information, synpunkter och förbättringsförslag.

Pensionsgruppen erbjuder på uppdrag av PAS/SLK kontinuerligt nämnderna möjlighet att boka pensionsinformation. Dessa insatser sker vanligen i samarbete med Pensionsmyndigheten och avser främst anställda äldre än 55 år. Blivande pensionärer ges möjlighet att inför pensionsavgång ta del av aktuella avtal, hur pensions-prognoser tas fram samt information om handläggning inför pensionsavgången.

Gruppen för informationsfrågor har i uppdrag att förbättra och utveckla våra informations- och kommunikationskanaler till kunderna. Uppdraget omfattar även att se över att intern information på intranätet och samverkansytan är lättillgänglig och kvalitetssäkrad.

Information på intranätet

Stadens intranät är vår främsta informationskanal både externt och internt. Den externa informationen består av aktuell kontaktinformation, information om tjänster och priser, gränssnitt och serviceavtal samt kundmeddelanden. På intranätet finns en funktion för ”Frågor och svar” med de vanligaste löne- och pensionsrelaterade frågeställningarna.

Kundmeddelanden

Serviceförvaltningens nyhetsbrev är ett digitalt utskick med länkar till nyheter och information på intranätet. Nyhetsbrevet innehåller regelbundet övergripande löne- eller pensionsinformation och kompletteras med verksamhetsområdets egna kundmeddelanden med mer specifik information till chefer och kontaktpersoner.

Blanketter och anvisningar

Tydliga och användarvänliga blanketter ger bättre förutsättningar för korrekta manuella underlag från kunderna.

När vi returnerar löneunderlag eller på annat sätt meddelar oss till kunderna ger vi tydlig information och anvisningar med hjälp av standardiserade epostsignaturer för att förenkla både för dem och för oss. De standardiserade texterna kvalitetssäkras enligt Talkmap.

Resursanvändning

Förvaltningarna och bolagen ska erbjudas utbildning kring lönehantering och självservicesystemen samt riktade informationsinsatser till strategiska målgrupper som till exempel chefsgrupper och assistenter för att få ökad tydlighet kring ansvar, gränssnitt och allmänna löneadministrativa områden och för att öka andelen korrekta underlag och minska felhanteringen.

Uppföljning

Hur vår information motsvarar förväntningarna stäms regelmässigt av med förvaltningarnas och bolagens kontaktpersoner vid kundmöten. Inkomna synpunkter och klagomål ska dokumenteras, följas upp och tas tillvara kontinuerligt i verksamhetsutvecklingen.

Utveckling

Kundundersökningen visade åter att kunderna finner det svårt att hitta och ta del av information gällande löne- och pensionsfrågor inom stadens intranät. Den pågående utredningen för att utveckla en webbportal där serviceförvaltningen kan dela dokument och information med kunderna torde kunna betyda bättre informationslösningar. Portalen ska vara ett komplement till andra kommunikationskanaler och underlätta för kunderna att hitta information från serviceförvaltningen och därmed bidra till ett mer effektivt arbetssätt och större säkerhet i dokumenthanteringen.

Våra blanketter uppdateras vid behov under året för att de ska vara korrekta, aktuella och användarvänliga samt lätta att hitta på intranätet. Vidare sker kontinuerlig utveckling av former och dagordning för kundmöten. Vi kommer under året att erbjuda kunderna anpassad information hos serviceförvaltningen och vid kundbesök. Riktad information t.ex. i form av skolassistentutbildning ska planeras och genomföras i samarbete med kunderna.

Även information om tjänstepension till chefer, anställda och tidigare anställda i staden ska vidareutvecklas och marknadsföras.

Aktiviteter Information	Startdatum	Slutdatum
Vidareutveckling av pensionsinformationen	2015-01-01	2015-12-31
Uppdatering av e-postsignaturer	2015-02-01	2015-06-30
Uppföljning av hur vi skriver epost (enligt internkontrollplan)	2015-02-01	2015-12-31
Riktad kundinformation kring specifika områden	2015-02-01	2015-12-31

Övriga frågor

Resursanvändning

De gemensamma resurserna och kompetensen inom verksamhetsområdet ska användas på bästa sätt för att ge kunderna god service. Alla medarbetare ska känna till och förstå sambandet mellan intäkter och kostnader för att kunna vara delaktiga i effektivisering och utveckling av verksamheten. Vi följer upp våra intäkter och kostnader månadsvis och redovisar resultatet på arbetsplatsträffar.

Verksamheten är intäktsfinansierad och bygger på självkostnadsprinciper enligt stadens anvisningar. Priserna tas fram i samråd med SLK och fastställs av servicenämnden. Priserna är differentierade och

ska stimulera till hög andel elektronisk hantering vilket ger lägre kostnader och effektivare verksamhet.

Under året ska en ny modell för priser och fakturering av utförda tjänster utvecklas. Den nuvarande modellen med utgångspunkt i andel elektronisk och manuellt genererade lönespecifikationer och särskilt avtalade tilläggstjänster motsvarar inte längre på ett korrekt sätt utfört arbete inom löne- och pensionsadministrationen och relationen mellan produktivitet och bemanning.

Telefoni

Alla inkommande kundsamtal lotsas genom det gemensamma telefonnumret 08- 508 11050 till servicefunktionen löneservice och chefsstöd lön samt pensionsgruppen. Det gemensamma telefon-numret stöds av samtalsfördelaren Telia Minivoice med talsvars-meny. Kunden möts av ett inspelat hälsningsmeddelande och kan välja 1, 2 eller 3 för samtal om allmänna lönefrågor, frågor från chefs/assistent eller frågor gällande pension eller försäkring. För lön till bolag finns ett gemensamt direktnummer.

Det gemensamma numret 11 050 hanteras med en ACDG-funktion (Advanced Call Distribution Group). Tekniken ger möjlighet till att styra samtalen mellan ett antal inkopplade agenter i svarsgruppen samt till reglering av antal samtal i kö samt efterbearbetningstid.

Statistik över samtalsflöden samt svars- och väntetider både för enskilda anknytningar och gruppnummer fås via Telias system Ciceronen.

IT och verksamhetssystem

För handläggningen av löner till stadens förvaltningar används lönesystemet LISA BAS. Lönerapportering sker antingen maskinellt via LISA självservice eller annat försystem eller genom manuell registrering av pappersunderlag insända till löneadministrationen.

Vi samverkar kontinuerligt med objektägaren för Lisa BAS som är SLK/PAS och objektägare-IT som är Tieto och Aditro som extern underleverantör av daglig IT-drift, underhåll och systemförvaltning.

Inom verksamheten finns en intern användargrupp för stadens lönesystem LISA BAS som är referensgrupp i enlighet med förvaltningsplanen. Gruppen har som uppgift att föreslå förbättringar för effektiv och korrekt systemanvändning, fånga upp problem i systemen som genererar fel uppgifter/lön samt kundernas svårigheter

med inrapportering i samarbete med PAS och driftansvariga Tieto/Aditro.

Även följande system och integrationer inom staden har betydelse för lönehanteringen och är förssystem till LISA BAS

- LISA självservice (kontakter med användare i organisationen)
- LISA Tid (i de delar som levereras till LISA BAS)
- WebbAccess (används inom lönehanteringen för efterkontroll)
- Wärna (i de delar som levereras till LISA BAS)
- eVald (hantering av arvoden för förtroendevalda)

Pensionshanteringen stöds av de stadsinterna systemen LISA BAS och DIPD samt de externa systemen KPA Direkt 2.0 samt rapportering gällande avtalsförsäkringarna via AFA online.

För serviceförvaltningens tjänster kring lön till stadens bolag finns avtal med Tieto som leverantör av Agresso som lönesystem. Handläggningen sker i Agresso 553 med tillhörande moduler för självservice eller genom manuellt registrering av pappersunderlag insända till löneadministrationen. Servicenämnden är objektägare och verksamhetsområdet har ansvar för systemförvaltningen. Användargrupp är främst löneteamet med ansvar för lön till stadens bolag.

För uppföljning av verksamhet, personal och ekonomi används Lisa självservice, Agresso självservice samt Business Objects/Infoview.

För hantering av inskannade löneunderlag används AdobeReaderXI. Det saknas ett ärendehanteringssystem som för att såväl kvalitets-säkra som underlätta hanteringen av löneunderlag. Det pågår utredning för att implementera ärendehanteringssystem inom nämndens verksamheter i samråd med stadens IT-avdelning.

Intern och extern kommunikation

Den dagliga kommunikationen med våra kunder kring löne- och pensionsfrågor sker i första hand via telefon och e-post. Via kundservicefunktionen besvaras alla inkommande telefonsamtal. För varje nämnd finns en e-postadress till en funktionsbrevlåda och även en internpostadress som hanteras av respektive ansvarig enhet. För stadens bolag finns motsvarande servicefunktionalitet samt en med kunderna gemensam samarbetsyta.

Den främsta externa informationskanalen till kunderna är intranätet där all information gällande vårt ansvarsområde finns. Ledningen samt utsedda webbredaktörer ansvarar för att informationen är korrekt och

aktuell samt arbetar med strukturerad utveckling av frågor kring information, kommunikation och service i samarbete med förvaltningens informationsansvarige.

Serviceförvaltningens nyhetsbrev som speglar aktuella händelser, nyheter och allmän information. Verksamhetsområdet publicerar ett kundmeddelande riktat till kontaktpersoner och personalchefer inom förvaltningarna med specifika nyheter, rutiner och anvisningar gällande löne- och pensionshanteringen.

Intern information som uppdateringar av rutiner och minnesanteckningar ska i första hand publiceras på verksamhetsrådets samarbetsytor. De utsedda processledarna ska ansvara för att rutinsamlingar och arbetssätt uppdateras regelbundet och delges medarbetarna.

Intern samverkan/möten

Ledningsgruppen träffas varje torsdag. Mötesanteckningar finns tillgängliga för alla på samverkansytan. Enheterna genomför dagliga morgonmöten för avstämning kring styrning, bemanning, måluppfyllelse och förbättringsområden.

Varje enhet har månadsvisa enhetsmöten och minst 10 arbetsplats-träffar per år. Hela verksamhetsområdet har gemensamma stormöten ett flertal gånger per år för gemensam uppföljning, information eller aktivitet. Vid behov genomförs även planeringskonferenser.

Extern samverkan

Vi bjuder in förvaltningarna till kundmöten minst två gånger per år samt ordnar vid behov informationstillfällen kring enskilda frågor. Då deltar kontaktpersoner, chefer och assistenter på olika nivåer för dialog om ansvarsområden, utveckling, statistik, kundnöjdhet etc.

Ledningsgruppen har regelbundna avstämningar kring rutiner och kundfrågor med verksamhetsområde ekonomis ledningsgrupp. Enhetscheferna deltar i serviceförvaltningens referensgrupp för bemötandefrågor och kvalitetsutveckling.

Ledningsgruppen och processspecialister träffar regelbundet Personalstrategiska avdelningen gällande avtalsfrågor samt utveckling och standardisering av löne- och pensionsprocesserna.

Verksamheten genomför studiebesök hos t.ex. andra kommuners löneadministrativa enheter och tar även emot besök för omvärldsbevakning och erfarenhetsutbyte.

Det sker terminsvis avstämning med de yrkeshögskolor som vi har samarbete om praktik för deras lönekonsultstuderande. Både flera inom ledningsgruppen och enskilda löneadministratörer deltar olika externa nätverk för kompetensutveckling och erfarenhetsutbyte. En enhetschef ingår i juryn för Stora lönepriset som utges årsvis i Sverige.

Medarbetarna

Enhetens arbete utifrån nämndens jämställdhets - och mångfaldsplan
Vi kommer att arbeta enligt Serviceförvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.

Vision, verksamhetsidé och värdegrund.

Alla medarbetare inom serviceförvaltningens har tillsammans tagit fram en gemensam vision, en verksamhetsidé och en värdegrund. Detta är vår utgångspunkt både i vardagen och i det framåtriktade utvecklingsarbetet för att kunna få nöjda medarbetare och nöjda kunder.

Arbetsmiljö

Arbetet för att uppnå en god arbetsmiljö och ett gott arbetsklimat ska alltid böttna i den gemensamma visionen och värdegrunden. 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 enhetsmöten samt referensgrupper. Alla medarbetare ska känna till gällande dokument och planer inom området.

Vi följer fortlöpande volymer och flöden för att åstadkomma en jämn arbetsbelastning och god arbetsmiljö mellan både grupper och enskilda medarbetare. Bemanningnivån följs upp och anpassas kontinuerligt för hela verksamhetsområdet. Arbetssättet med gemensamt kundansvar och en samordnad telefonservice ses kontinuerligt över i samråd mellan chef och medarbetare.

Sjukfrånvaro

Insatserna för att minska sjukfrånvaron fortsätter under år 2015. Nämndens mål för sjukfrånvaron är 5,8 %. Sjukfrånvaron inom verksamhetsområdet är fortsatt högre och uppgick enligt de senaste

uppgifterna till 6,5 % (genomsnittlig sjukfrånvaro under tolv månader, jan – dec 2014).

Vi verkar för lägre sjuktal genom att främst erbjuda förebyggande stöd och insatser för friskvård och hälsa. En rökfri arbetsmiljö främjar hälsa och utbildade hälsocoacher inspirerar till motion och sunda vanor. När arbetet tillåter erbjuds flexibla arbetstider och möjlighet att utnyttja en friskvårdstimme per vecka samt subventionerad massage, friskvårdsbidrag (1000 kr för 2015) och subventionerat träningskort för stadens simhallar. Förvaltningens friskvårdspolicy är utgångspunkt för insatserna.

Ledningen analyserar kontinuerligt orsaker och omständigheter kring sjukfrånvaron för tidigt kunna bidra med insatser och stöd. När sjukdom uppstår tas kontakt för stöd och rehabilitering i enlighet med stadens direktiv på området. I samarbete med företagshälsovården erbjuds tidiga och riktade insatser för att fånga upp och bedöma anledningen till korttidsfrånvaron. Dessa bedömningssamtal sker strukturerat och med kartläggning av hinder och resurser och med rekommendation om åtgärder utifrån kända risk- och friskfaktorer för hälsa/ohälsa. Det kan dock konstateras gällande den långvariga sjukfrånvaron att orsaken i de flesta fall kan härledas från svåra sjukdomstillstånd med behov av långvarig sjukskrivning och rehabilitering.

Medarbetarskap och ledarskap

I enlighet med stadens och nämndens budget och verksamhetsplan följs följande mål för medarbetarskap och ledarskap upp årsvis under målet att Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten.

Indikator	VO lön o pension (resultat 2014)	Årsmål SF	KF:s årsmål	Periodicitet
Aktivt Medskapandeindex	82 (71)	82	82	År
Andel medarbetare med ofrivillig deltid som erbjuds heltid	100 %	100 %	100 %	År
Andel medarbetare som inte upplever sig diskriminerade på sin arbetsplats	0	fastställs 2015	fastställs 2015	År
Andel utrikes födda chefer i staden	fastställs 2015	fastställs 2015	fastställs 2015	År
Ledarskapsindex	80 (67)	80	78	År

Indikator	VO lön o pension (resultat 2014)	Årsmål SF	KF:s årsmål	Periodi citet
Motivationsindex	82 (72)	82	82	År
Sjukfrånvaro	5,8(6,5)	5,8 %	4,4 %	Tertial
Sjukfrånvaro dag 1-14	2,4 (2,47)	2,4 %	tas fram av nämnden	Tertial
Styrningsindex	83 (74)	83	82	År

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. Dialogen om medarbetarskap utgår ifrån att varje medarbetare ska ta ett aktivt ansvar för sin utveckling och sina arbetsuppgifter, för att utveckla verksamheten och för att skapa ett bra arbetsklimat på arbetsplatsen.

Vilka områden som ska prioriteras tas fram av varje enhet. Ledningsgruppen samordnar förbättringsåtgärderna. Uppföljning sker i samband med APT varannan månad.

Under 2014 genomfördes en organisationsförändring och översyn av ansvars- och arbetsfördelningen kopplat till en utveckling av process- och funktionsansvar. Verksamheten följer fortsatt hur samarbete och helhetssyn samt ett gott arbetsklimat och arbetstillfredsställelse kan utvecklas och förbättras med utgångspunkt från de prioriterade förbättringsområdena och för att nå målet för Aktivt Medskapandeindex.

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

I vardagsarbetet bidrar dialogen i arbetsgrupper och enheter kring mål, uppdrag och åtaganden till en ökad förståelse för hur vårt arbete inom löneadministrationen medverkar till 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 kring det kommunikativa ledarskapet.

Personal- och kompetensförsörjning

Under året ska ske en analys och utvärdering av framtida behov av kompetens och bemanningsbehov. Detta ska ske med utgångspunkt i hur verksamhetsområdets uppdrag och volymer utvecklas inom staden med en större andel elektronisk rapportering samt utifrån nya krav på service och därmed en förändrad yrkesroll och kompetensprofil.

Kompetensutveckling

Målen för verksamheten ska uppnås genom att medarbetarna har den kunskap som krävs för att uppfylla de mål och åtaganden som verksamheten har. Enhetscheferna ansvarar för att medarbetarnas kompetens och kunskap utvecklas i enlighet med detta.

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 PAS/SLK.

Under året kommer verksamheten att prioritera kompetensutveckling för kund- och processspecialister samt funktionsansvariga för att dessa ska ha bästa möjlighet att utföra sina uppdrag.

Medarbetarna ges möjlighet till delaktighet i att planera, följa upp och utveckla verksamhet och tilläggstjänster. Enhetscheferna följer upp de individuella kompetensplanerna genom medarbetarsamtal och arbetet med denna planering vidareutvecklas för att säkerställa att kompetensen underhålls och utvecklas.

För att kontinuerligt säkra att alla medarbetare har möjlighet att hålla sig ajour med aktuella rutiner, arbetssätt och sakkunskap inom löne- och pensionsområdet schemaläggas regelbundet arbetstid för detta.

Resultat och analys

Utveckling

Höstens genomförda kundenkät vilken riktades till stadens chefer, assistenter m fl. visar att andelen kunder som är nöjda med tjänsterna och servicen som helhet har ökat. Arbetet med att anpassa arbetssätt och organisation för att bättre möta dessa kunders förväntningar inom ramarna för uppdraget är dock fortsatt av högsta prioritet.

Under året gjordes en översyn av ansvars- och arbetsfördelning samt av teamarbetet som arbetssätt. Detta resulterade i en omorganisation från två till tre enheter samt att vissa arbetsuppgifter specialiserades

som t.ex. ansvar för löneskulder. Enheterna har utarbetat former för daglig styrning och kontroll som ska förvaltas och vidareutvecklas. Utifrån kvalitetsuppföljning kommer vi att arbeta vidare med att förtydliga ansvar och kompetensbehov.

Lean-metodikerna kommer fortsatt att vara ett väsentligt verktyg för att arbeta med effektivisering, kvalitetssäkring av arbetssätt samt ökat kundvärde. Med Lean som metod för förbättringsarbetet stärks samsynen kring verksamhetens mål. Medarbetarna identifierar vad som är viktigt för kunderna, kartlägger sina arbetsprocesser, eliminerar icke värdeskapande aktiviteter samt standardiserar arbetet i tillämpliga delar.

Särskilda insatser ska genomföras för att förbättra service och samarbete med de förvaltningar som är mindre nöjda med verksamheten. Insatserna ska anpassas till behoven vilka kan vara olika för stadsdelsförvaltningar jämfört med fackförvaltningar och bolag.

Inom staden sker satsningar för en effektivare hantering av manuella löneunderlag genom utvecklat teknikstöd för registrering av arbetstid för timanställda, (Tid@app). Med en ökad maskinell hantering får lönearbetet ett större fokus på professionell vägledning och service, vilket ställer krav på insatser för kompetensutveckling och breddad kunskap hos medarbetarna. Planering och förberedelser pågår för att ett antal löneadministratörer ska ges möjlighet till att kvalificera sig för certifiering som lönekonsult enligt branschorganisationen Sveriges Redovisningskonsulters Förbunds (SRF) auktorisation.

Kvalitetsarbete

För att utveckla vår service är vi lyhörda för de synpunkter som ges via kundundersökning och synpunkts- och klagomålshanteringen.

Med utgångspunkt i resultatet av höstens kundenkät fokuserar utvecklingsarbetet fortsatt på åtgärder för ett effektivt arbetssätt, rätt service och hög kvalitet. Vi fortsätter även med insatser för att en förbättrad kommunikation och samverkan med kunderna. För att höja kvaliteten i lönehanteringen utvecklar vi våra internkontrollåtgärder och metoder för att fånga avvikelser som sedan kan resultera i förbättringsåtgärder och uppdatering av rutiner och arbetssätt.

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 släcker lampor i samtalsrum och följer anvisningarna för att släcka allmänbelysningen. Vi ser till att inte ha datorer och dataskärmar i standby- läge.

Verksamhetsområde lön och pension hanterar stora mängder löneunderlag på papper. Genom att utveckla våra skanning- och arkiveringsrutinerna hoppas vi att kunna bidra till en minskad pappersanvändning inom staden som helhet.

Enhetens arbete utifrån övriga mål

KF:s mål:

Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

Nämnden kommer under året verka för att ta emot några av jobbtorgens aspiranter och bereda möjligheten för detta genom att skapa särskilda praktikplatser inom förvaltningen. Samma ambitioner gäller för yrkesintroduktionsanställningar och lärlingsanställningar inom nämndens verksamheter.

Inom verksamhetsområdet kommer fyra skolungdomar att erbjudas anställning under sommarlovet. Verksamheten har även ett etablerat samarbete gällande praktik med skolor med löneadministrativ inriktning och tar emot praktikanter höst och vår. Praktikanterna kan sedan även anställas som sommarvikarier.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar	3	500 st.	Tertial
Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	4	5100 st.	År

Riskhantering och internkontroll

Bedömningen är att följande nedanredovisade risker är de mest väsentliga för verksamhetsområdet att följa och åtgärda inom under

2015 i enlighet med serviceförvaltningens internkontrollplan och risk- och väsentlighetsanalys gällande väsentliga processer och indikatorer.

I enlighet med genomförd internkontrollplan:

1. Process: Pensionsadministration

Risk: Pensionssystemen innehåller felaktiga eller bristfälliga uppgifter. Sannolikhet: Möjlig, Väsentlighet: Mycket allvarlig

Åtgärd: Under året kommer regelbundet genomföras stickprovskontroller i enlighet med verksamhetens internkontrollplan och fastställt arbetssätt.

I enlighet med genomförd Risk och väsentlighetsanalys gällande processer:

2. Extern kommunikation - alla verksamheter.

Risk: Information om verksamheten når inte ut vilket kan orsaka brister i förtroendet. Sannolikhet: Väsentlighet: Mycket allvarlig

Åtgärd: Varje verksamhetsområde kommer att genomföra uppföljning kring hur väsentliga kanaler för extern kommunikation fungerar som tex nyhetsbrev, kundmeddelanden, information på intranätet osv.

3. Gällande sjukfrånvaro:

Risk: Brister gällande arbetsmiljön orsakar ohälsa och/eller att medarbetare inte trivs på arbetet

Sannolikhet: Möjlig, Väsentlighet: Mycket allvarlig

Åtgärd: Ledningsgruppen följer kontinuerligt upp sjukfrånvaroutvecklingen inom verksamhetsområdet. Chefer och medarbetare för en ständig dialog kring förebyggande insatser och tidigt vidtagna stödåtgärder. Enhetscheferna arbetar kontinuerligt med uppföljning och rehabiliteringsstöd för att förebygga och minska sjukfrånvaron bland annat i aktivt samarbete med företagshälsovården. Arbetsmiljön stäms kontinuerligt av på arbetsplatsmöten och inom åtgärdsplan för medarbetarenkäten.

4. Inom löneprocessen:

Risk: Löntagare får fel lön/ersättning

Sannolikhet Möjlig, Väsentlighet: Mycket allvarlig

Åtgärd: Det är av högsta prioritet att säkerställa att utbetalning och handläggning av lön och anställningar sker korrekt med högsta kvalitet och i enlighet med serviceavtalet. Risk för fel utbetalning av lön kan finnas om inkomna underlag inte är korrekta, om löneunderlag registreras felaktigt, om rutiner inte är tillförlitliga eller inte följs.

Vi granskar risker gällande felaktiga utbetalningar samt interna fel i hantering och rutiner för respektive process. Internkontrollen genomförs löpande under året enligt fastställd internkontrollplan. Granskningen ska omfatta stickprov och kontroll av ett urval av genomförda utbetalningar. Vidare sker uppföljning av att rutinbeskrivningar finns för identifierade risker och att dessa används. Arbets sättet för avvikelshantering ska vidare utvecklas. Med anledning av resultatet av uppföljningarna genomförs information och utbildning 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. Enhetscheferna följer upp och åtgärdar resultatet av internkontrollen.

5. Gällande indikatorerna för medarbetarskap och ledarskap 2015:

Åtgärderna innefattas och redovisas i uppföljningen gällande medarbetarenkäten inom respektive enhet. Eventuella risker och åtgärder framgår av varje enhets handlingsplan i enlighet med medarbetarenkäten.