

Handläggare  
Madeleine Nordström

Telefon: 0761211909

Till  
Verksamhetsområde lön och  
pension

## **Verksamhetsplan 2019 för Verksamhetsområde lön och pension**

**Verksamhetsområde lön och  
pension**

Palmfeltsvägen 5  
12107 Stockholm  
0761211909

[madeleine.nordstrom@stockholm.se](mailto:madeleine.nordstrom@stockholm.se)

[stockholm.se](http://stockholm.se)

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden .....	3
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser .....	3
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	12
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>13</b>
Resursanvändning .....	13
Budget 2019 .....	13
<b>Övrigt.....</b>	<b>14</b>

## Inledning

KF:s inriktningsmål:

### **3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### **3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser**

Nämndmål:

**Nämnden effektiviserar stadens administrativa funktioner genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödjande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag.**

#### **Förväntat resultat**

Kundundersökningarna visar att förvaltningens kunder har ett högt förtroende för verksamheternas förmåga att leverera stöd och service inom ramen för uppdraget som motsvarar behoven. Relationen med processägarna präglas av förtroende och samverkan.

#### **Kommentar**

Löneadministrationen erbjuder stadens förvaltningar administration av lön. Tjänsterna omfattar bland annat registrering av anställningsuppgifter vid nyanställning och avslut, avvikelser och tidrapportering samt manuell registrering av underlag som inte omfattas av elektronisk självregistrering.

Pensionsadministrationen erbjuder förvaltningar och bolag handläggning av pensions- och försäkringsfrågor. Dessa tjänster omfattar handläggning och godkännande av kommunala ålders- och efterlevandepensionsförmåner samt stadens del av avtalsförsäkringar.

Inom verksamheten samordnas rapporteringen kring arbetsställekoder till Statistiska centralbyrån.

I uppdraget ingår även administration av stadens hedersbelöningar samt rekvisering av särskilt högriskskydd från Försäkringskassan.

Verksamheten bidrar med insatser och stöd för att öka kunskapen och kompetensen hos kunderna när det gäller elektronisk lönerapportering. Detta syftar till att minska felrapportering och dubbelarbete hos kunder. Verksamheten arbetar med att se över interna processer för att kunna digitalisera dessa och/ eller använda robotisering. Tydlig information ska bidra till att kunderna får rätt förväntningar på service och uppdrag. Kunderna ska vara trygga med att den information och service som löne- och pensionsadministrationen lämnar är korrekt och i enlighet med det som utlovas i serviceavtalet.

Löne- och pensionsadministrationens tjänster ska utföras med god kvalitet på ett kostnadseffektivt sätt. Produktiviteten ska fortsatt vara hög och andelen kunder som är nöjda med service och tjänster gällande löne- och pensionshantering ska vara hög. Verksamheten ska sträva efter ständig utveckling av löne- och pensionsadministrationen i samråd med uppdragsgivare och kunder för att möta förändrade behov inom ramen för nämndens uppdrag

och serviceavtal.

Lön- och pensionsadministrationen ska erbjuda stadens förvaltningar och bolag tjänster av god och jämn kvalitet till fördelaktiga priser. Målet är att tillsammans med kunden förbättra och utveckla de löne- och pensionsadministrativa processerna och frigöra ytterligare resurser för kundernas kärnverksamhet. Verksamheten ska ge den service som utlovas i serviceavtal och enligt gällande gränssnitt.

Lön- och pensionsadministrationens tjänster ska ha hög tillgänglighet, upplevas attraktiva av stadens förvaltningar och bolag och inom ramen för uppdraget anpassas till kundernas behov. Andelen kunder som är nöjda med tjänsterna och servicen som helhet ska vara hög.

Nämndens mål för verksamhetsområdet följs upp på olika sätt, bl a genom indikatorer.

Målen är satta utifrån fem kvalitetsområden, produktivitet och effektivitet, tillgänglighet, bemötande, information och rätt service. För varje mål finns ett antal utvecklingsaktiviteter vilka verksamheten ska genomföra under året. Att göra strukturen och arbetssättet kring processutveckling känd för alla medarbetare är prioriterat och utvecklingsarbetet ska genomsyras av möjligheten av eventuell möjlighet till digitalisering.

Varje tertiäl, i samband med tertiälrapporterna, deltar alla medarbetare i uppföljning av mål och åtaganden genom att tillsammans på enhetsmöte/APT diskutera, bedöma uppfyllelsegraden och ge förslag på åtgärder. Resultaten diskuteras sedan i löne- och pensionsadministrationens ledningsgrupp som prioriterar åtgärder och utvecklingsinsatser.

I vardagsarbetet bidrar dialogen i arbetsgrupper och enheter kring mål, uppdrag och åtaganden till en ökad förståelse för hur vårt arbete medverkar till att nå såväl förvaltningens gemensamma mål som att bidra till stadens övergripande målsättningar.

En systematisk synpunkts- och klagomålshanteringen ger viktigt information för förbättring och utveckling. Enhetscheferna ansvarar för att inkomna synpunkter och klagomål som inkommit via kundwebben, eller på annat sätt, löpande tas upp på hela verksamhetsområdets enhetsmöten för diskussion och åtgärd. Medarbetarna ansvarar för att registrera inkomna klagomål och synpunkter. I samband med tertiälrapporteringen görs en sammanställning över hela verksamhetsområdets synpunkter och klagomål.

Kundmöten erbjuds till kunderna minst två tillfällen per år eller vid behov. Syftet med mötena är att ha en regelbunden, framåtriktad dialog med kunderna. Kundloggen är ett underlag som används för att dokumentera händelser och information och ger underlag för att hitta förbättrings- och utvecklingsmöjligheter hos såväl serviceförvaltningen som hos kunderna.

En kundenkät skickas till våra kontaktpersoner, chefer och assistenter hos våra kunder en gång per år. Resultatet ger oss information om kundernas nöjdhet med oss som utförare - nöjd kund index - NKI. Vi får information om vad kundernas tycker om vår tillgänglighet och vårt bemötande.

Stadens medarbetarenkät genomförs som regel varje år och resultaten används för att följa upp och utveckla personalarbetet. Sjukfrånvaro och rehab - arbetet följs upp månadsvis i samverkan med förvaltningens HR konsult. Sjukfrånvarostatistiken redovisas på APT.

Serviceförvaltningens system för internkontroll innebär att verksamheten årligen gör en risk- och väsentlighetsanalys. Utifrån denna beslutar förvaltningsledningen inom vilka områden som arbetssätt eller rutiner behöver uppdateras, alternativt var internkontroll ska ske

kommande år. Internkontroll av de löneadministrativa processerna görs genom stickprov av inskickade underlag men även av vår administration av löneskulder, utbetalningar av semester inom avtalad tid, behörigheter i system samt pensionsberäkningar. Granskningen innebär att se om rutinbeskrivningar finns och är tydliga och följs upp efter varje internkontrolltillfälle i ledningsgruppen och på enhetsmöten. De avvikelser som framkommit presenterar verksamhetsutvecklare till ansvarig enhetschef.

#### Enhetsmål:

Bemötande: 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 oavsett ärende.

Kundens ärende/uppdrag ska bli mottaget och utfört på ett lösningsinriktat sätt och inom ledtiderna. Kunden ska få återkoppling på ärenden, att ärendet pågår eller är slutfört.

Alla medarbetare skall ha en gemensam syn på vad gott bemötande är.

#### Arbetsätt

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

Vi har ett lösningsinriktat förhållningssätt och tar ansvar för att ge service och hjälp så fort som möjligt. Vi ger information utan att hänvisa vidare och återkopplar så snart som möjligt. Standardbrev och gemensamma mallar används vid kommunikation med kunderna via e-post och när underlag returneras till kund bifogas tydlig anvisning om vad som ska kompletteras.

Dialog kring vad god service innebär utifrån gällande gränssnitt och serviceavtal och vår värdegrund skapar en gemensam syn på kundbemötande.

Hög kompetens i bemötande ger oss förutsättningar för god service och stärker oss i rollen som professionella löneadministratörer och pensionshandläggare.

#### Uppföljning

- Kundmöten – dialog kring bemötande där kunden/förvaltningen kan uttrycka sina synpunkter och önskemål. Vi är lyhörda för signaler om hur vårt bemötande upplevs. Specifika frågor tas upp för åtgärd.
- Kundenkäten – bemötande följs upp.
- Inkomna synpunkter tas löpande upp på enhetsmöten och i medarbetarsamtal och ger en värdefull information som sammanställs i samband med tertialrapportering
- Tillfällig kundundersökning i löneservice kommer att göras med hjälp av CallGuide under året. Genom en kundundersökning i löneservice kan vi följa upp bemötandet till stadens medarbetare.

## Utveckling

Gruppcoaching fortsätter i enlighet med förvaltningens plan för bemötandefrågor. Metoden ger möjlighet till ökad delaktighet och att medarbetarna delar med sig av sina kunskaper i mötet med kunden. Vi följer upp och ger stöd både vid skriftlig kundkontakt och vid kundkontakter via telefon.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Bemötandearbete	2019-01-01	2019-12-31
Skapa nya och uppdatera signaturer i e-posten, internt	2019-01-01	2019-03-31
Talkmap steg 1 och 2 för nya medarbetare	2019-01-01	2019-12-31
Uppdatera signaturerna i e-posten, externa	2019-01-01	2019-03-31

### Enhetsmål:

Information; Kunderna ska uppleva att vår information underlättar deras hantering av löne- och pensionsfrågor.

### Förväntat resultat

Vår information ska bidra till att kunderna har rätt förväntningar på vår service, vårt uppdrag och Serviceförvaltningens roll.

Kunderna ska lätt kunna söka och hitta information som underlättar det löpande löne- och pensionsarbetet. Det ska vara lätt att förstå vem som gör vad.

Kunderna ska vara trygga med att den information och service som löne- och pensionsadministrationen lämnar är korrekt och i enlighet med det som utlovas i serviceavtalet.

Den externa informationen på kundwebben består av aktuella nyheter och kundmeddelanden. Där går även att hitta kontaktinformation, information om tjänster och priser, gränssnitt, serviceavtal samt "Frågor och svar" med de vanligaste löne- och pensionsrelaterade frågeställningarna.

### Arbetsätt

Vi har tydliga och enkla informationskanaler mellan oss och våra kunder, främst via vår kundwebb. Vi använder ett enkelt och tydligt språk i all information till kunden och undviker onödiga facktermer för att möta kunden på bästa sätt. Vi vägleder våra kunder på intranätet alternativt Serviceförvaltningens kundwebb till rätt information.

Varje förvaltning och bolag har en kontaktperson hos oss som är en viktig länk avseende information, synpunkter och förbättringsförslag.

När vi returnerar löneunderlag eller på annat sätt meddelar oss till kunderna ger vi tydlig information och anvisningar med hjälp av standardiserade e-postsignaturer för att förenkla både för dem och för oss.

Pensionsgruppen erbjuder flera former av information, både enskilt i telefon och till grupper. Informationen innefattar vilka delar pensionen består av och till vem kunden ska vända sig för att ansöka när kunden bestämt sig för att sluta arbeta och gå i pension. Pensionsinformationen till enskild anställd eller tidigare anställd anpassas till vad som gäller för individen avseende avtalstillhörighet och anställningshistorik och omfattar i huvudsak tjänstepension. Även prognoser kan lämnas på begäran. På uppdrag av PAS/SLK erbjuder pensionshandläggarna kontinuerligt nämnderna möjlighet att boka pensionsinformation som främst vänder sig till anställda äldre än 55 år. Informationen sker då i grupp och i samarbete med Pensionsmyndigheten och omfattar både allmän- och tjänstepension. Efterfrågan av pensionsinformation till yngre medarbetare i staden har ökat och pensionshandläggarna utför även information till den målgruppen på uppdrag av förvaltningarna.

Vi har en kontinuerlig dialog och ett gott samarbete med våra kunder. Exempel på samarbetsformer kan vara att träffas i flera olika sammanhang, ex öppet hus, workshops, gemensamma kundmöten.

### Uppföljning

- Kundenkät och kundmöten där kunden/förvaltningen kan uttrycka sina synpunkter och önskemål.
- Tillfällig kundundersökning i telefonin kommer att göras med hjälp av CallGuide under året.
- Kundloggen – vi skriver löpande in i kundloggen och tar upp återkommande punkter på kundmöten. Behov av informationsinsatser hos kund ska noteras.

### Utveckling

Med Serviceförvaltningens kundwebb har verksamhetsområdets information tydliggjorts och arbetet med att hålla informationen aktuell, tillgänglig och tillförlitlig fortlöper och utvecklas ständigt.

Ledningsgruppen och utsedda redaktörer har ansvaret att förbättra och utveckla våra informations- och kommunikationskanaler till kunderna. Uppdraget omfattar även att se över att intern information på samarbetsytan är tillgänglig och kvalitetssäkrad.

Blanketter och andra underlag uppdateras kontinuerligt för att vara korrekta, aktuella och användarvänliga samt lätta att hitta i Serviceförvaltningens blankettarkiv. I utvecklingsarbetet kring blanketter planeras supporterguider som ifyllnadshjälp till våra kunder.

I uppdraget för kundsamordnarna ingår att samordna relevant information om förvaltningarna för att ge verksamheten goda förutsättningar för en proaktiv och effektiv service. Informationen ska sammanfattas regelbundet och analyseras av kundsamordnarna i samråd med enhetschef. Detta ger oss information för intern planering av tid och resurser och därmed framförhållning i vår leverans.

Riktad information och utbildning t.ex. i form av assistent- och chefsutbildningar planeras och genomförs i samarbete med kunderna. Även information om tjänstepension till chefer, anställda och tidigare anställda i staden vidareutvecklas och marknadsförs.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
-----------	--------	-------------	--------------

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal utbildningstillfällen i smart lönehantering	15 st		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Klarspråkutbildning	2019-01-01	2019-12-31
Retorikutbildning	2019-01-01	2019-12-31
Smart lönehantering vid minst 15 tillfällen under 2019	2019-01-01	2019-12-31

### Enhetsmål:

Produktivitet och effektivitet: • administrera i genomsnitt 1050 löner per löneadministratör/heltid och månad • handlägga i genomsnitt 1000 pensions- och försäkringsärenden per pensionshandläggare/heltid och 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

Vi ska hantera beslutade volymer. Vi levererar tjänster med god kvalitet enligt gällande serviceavtal/gränssnitt och inom utlovade ledtider. Vi arbetar med kontinuerlig processutveckling med mål att öka effektiviteten under året. Vi ska bidra till att den manuella hanteringen ytterligare minskar och att andelen korrekta underlag från kunderna ökar.

### Arbetsätt

Lön- och pensionsadministrationen arbetar efter ett processdokumenterat arbetsätt med standardiserade och kvalitetssäkrade rutiner. För att uppnå enhetlighet i arbetsprocesserna finns forum för information och klargörande på rutinmöten och dokumentation i form av arbetsbeskrivningar på samarbetsytor. Arbetsbeskrivningar uppdateras löpande och används för effektiv hantering och god kvalitet i leveransen av våra tjänster.

Enheterna arbetar i hela processen för att eliminera sårbarhet som kan uppstå vid personberoende hantering. Varje enhet stämmer av arbetsuppgifter och bemanning dagligen samt omfördelar resurser vid behov. Vid frånvaro och arbetstoppar hjälper enheterna varandra så att alla prioriterade arbetsuppgifter blir utförda.

Vi har fastställda ledtider, enligt vårt serviceavtal som ger mål för hur verksamheten ska organiseras och leverera på effektivt sätt.

### Uppföljning

- Volymer, statistik och bemanning – följs upp vid behov och minst varje tertial av enhetscheferna för att bedöma om vi klarar våra mål. Detta är också ett underlag för behov av omfördelning av resurser eller rekrytering.
- Processlogg – verksamhetsutvecklare tillsammans med ledningsgruppen följer regelbundet upp arbetet med processutveckling och effektivisering i de olika processerna



• I enlighet med modellen för daglig styrning och kontroll görs daglig avstämning hur produktionen genomförs utifrån fastställda ledtider och tidplan för lönebearbetning.

### Utveckling

Vidareutveckling av processinriktat arbetssätt samt ett strukturerat förbättringsarbete är fortsatt högt prioriterat under året. Vidare framhåller vi arbetet med att utveckla uppdraget som kundsamordnare, samordnare för daglig styrning och samordnare för löneservice. Utifrån detta ska även arbetssätten utvecklas för att med kortare ledtider uppnå en effektiv hantering utifrån kundernas behov.

Uppföljning av produktivitet och volymer ska utvecklas så att förvaltningarna får god information om vad vi levererar i form av volymer, mängden avvikelser samt omfattning av faktureringen.

Med skanning och elektronisk förvaring av inkomna löneunderlag effektiviseras arbetet och kompetens och resurser kan användas till mer kvalificerade uppgifter vilket bedöms påverka produktiviteten positivt.

Genom att tydligt förankra de kvalitetssäkrade rutinerna hos kunderna bidrar vi till att manuell hantering av löneunderlag ytterligare minskar och att andelen korrekta underlag från kunderna ökar. Vi ska kontakta kunden via telefon när en fråga behöver klargöras för att minska antalet följdfrågor via epost och får då en effektivare hantering både för oss och för våra kunder.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal handlagda pensions- och försäkringsärenden per pensionshandläggare/heltid och år	1 000		Tertial
Antal löner per årsarbetare och månad, genomsnitt	1 050 st		Tertial
Digitaliserade processer	2		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Minska antalet inkomna pappersunderlag	2019-01-01	2019-12-31
Öka produktiviteten genom att automatisera arbetsuppgifter	2019-01-01	2019-12-31

### Enhetsmål:

Rätt service:• Vi ska utföra våra uppdrag enligt gällande serviceavtal/gränssnitt. • Vi ska hålla överenskomna ledtider • Vi ska inom vårt ansvarsområde svara på kundens frågor och ge vägledning.

### 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. Kunderna ska få hjälp och stöd i löne- och pensionsarbetet. Vi ska bidra till att utveckla stadens löne- och pensionsprocesser och erbjuda ett brett utbud av tjänster.

## Arbetsätt

Vi ska vara tydliga med vad som ingår i våra tjänster. På kundwebben ska våra kunder enkelt kunna hitta aktuella gränssnitt. Alla medarbetare ska ha kunskap om och arbeta utifrån serviceavtal, gränssnitt och processkartor för rätt och lika service.

Vi ska hålla våra arbetsbeskrivningar och rutiner uppdaterade. Hantering, som är avvikande ska vara dokumenterad. Alla medarbetare ska arbeta på ett smidigt, effektivt och säkert sätt utifrån kundernas behov så att vi utför vårt uppdrag korrekt.

En strukturerad avvikelshantering är ett effektivt verktyg för förbättring och utveckling av kvalitén. Med fastställda uppföljningsrutiner identifieras kunskapsluckor eller brister i rutiner och arbetsätt. Om vi själva orsakat fel eller upptäcker en avvikelse åtgärdar vi skyndsamt detta och tar vara på erfarenheterna för att förhindra upprepning.

## Uppföljning

- Statistik (volymer, bemanning, tillgänglighet i telefoni)
- Avvikelsehantering
- Internkontroll, t.ex. följa upp ledtider på e-post
- Kundenkät- följa upp att kunderna upplever att de får rätt service
- Kundmöten – där kunden/förvaltningen kan uttrycka sina synpunkter och önskemål
- Klagomål och synpunkter på kundwebben samt via telefonundersökning via Callguide 1 gång under året.

## Utveckling

Vi ska bidra till att utveckla stadens löne- och pensionsadministration genom att vara aktiva i de sammanhang vi deltar i. Vi ska fortsatt utveckla daglig styrning, vårt arbetsätt för att ha kontroll på arbetsmängd, för att snabbt kunna omprioritera mellan enheterna för att säkerställa handläggningstider.

AktivitetSF:s handläggningstid

Registrering av person- och anställningsdata vid nyanställningDag 1-2

Uppdatering av personuppgiftDag 1-5

Förändring av namn och/eller personnummerDag 1-5

Arbetsgivarintyg till A-kassaDag 1-5

Akut löneutbetalning via GirovisionDag 1-5

Brådskande löneutbetalning via AgressoDag 1-2

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder gällande löneadministrationens service och tjänster	90		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Aktuell information kring regler och rutiner på enhetsmöten	2019-01-01	2019-12-31
Information om gällande serviceavtal och gränssnitt för lön och pensions kontaktpersoner på förvaltningar och bolag	2019-01-01	2019-05-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Information om gällande serviceavtal och gränssnitt för medarbetarna	2019-01-01	2019-01-31
Skapa nätverk för skolassistenter hos oss	2019-01-01	2019-05-31

### Enhetsmål:

**Tillgänglighet:** • Vi ska vara nåbara på telefon och funktionsbrevlådor under våra öppettider enligt gällande serviceavtal och stadens telefonpolicy. • Andelen inkommande ärenden som löses vid första kontakten ska vara hög. • E-post - Vi åtar oss att återkoppla inkomna e-post ärenden inom 1 dygn

### Förväntat resultat

Våra kunder ska uppleva att vi har den tillgänglighet som utlovas i serviceavtalet. Vi ska ta hand om och utföra våra uppdrag inom de ledtider som gäller. Information och blanketter ska vara lätta att hitta på kundwebben för att underlätta lön- och pensionsarbetet hos kunderna.

### Arbetsätt

Vi säkerställer god tillgänglighet för att besvara samtal och e-post genom daglig styrning och omfördelar resurser vid behov för att säkerställa att alla prioriterade uppgifter blir åtgärdade.

Vi hanterar alla inkomna ärenden i funktionsbrevlådorna löpande under hela dagen. En samordnad kundsupport genom löneservice, chefsstöd lön och pensionsgruppen möjliggör att kunderna får den hjälp och stöd de behöver.

Aktuell information och aktuella blanketter ska finnas på kundwebben och vara lätt att hitta. Enhetschefer och verksamhetsutvecklare ansvarar för att säkerställa att informationen hålls uppdaterad.

Rollen som samordnare för löneservice, löneservice/chefsstöd lön/pension, bidrar till att skapa goda förutsättningar för att vi ska klara målen för tillgänglighet. Uppdraget innefattar att samordna schemaläggning, statistik, teknikstöd och felrapportering, inläsning av automatiska meddelanden samt kontakter med förvaltningens telefoniansvarig. Bemanningen i kundsupporten anpassas mot mängden inkommande telefonsamtal, acceptabel väntetid och optimerad teknikanvändning.

### Uppföljning

- Statistik – Statistik för tillgänglighet i kundsupporten från Callguide.
- Kundenkäten – synpunkter på hur nöjda kunderna är med möjligheten att komma i kontakt med serviceförvaltningen lön och pension per telefon och e-post följs upp.

Telefonservicen följs upp per månad för att säkerställa svarstider och rätt bemanning. Antal samtal, svarsfrekvens, väntetider, ledtider och belastning på totalnivå redovisas och presenteras månadsvis på enhetsmöten och samarbetsytan.

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

## Utveckling

Vid kontinuerliga kundmöten med stadens förvaltningar förs dialog och återkoppling om förbättringar och utveckling.

Utvecklade rutiner för skanning och elektronisk förvaring av inkomna löneunderlag bedöms påverka tillgängligheten positivt då underlagen smidigare och snabbare kan återsökas elektroniskt.

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Delta i förvaltningens arbete att ta fram ett ärendehanteringssystem	2019-01-01	2019-12-31
Införa autosignatur på inkommande e-post	2019-01-01	2019-03-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Nämndmål:

**Serviceförvaltningen är en innovativ organisation som utvecklar kvaliteten genom ett systematiskt förbättringsarbete.**

#### Förväntat resultat

Genom att systematiskt arbeta med verksamhets- och processutveckling och tillvarata digitaliseringens möjligheter ökar effektiviteten i tjänster och service. Förvaltningens arbete med att utreda robotiseringens effekter synliggörs i en strategi och plan för framtida robotiseringsarbete.

#### Kommentar

Verksamheten arbetar med att se över interna processer för fortsatt effektivisering och att möjliggöra digitalisering av processer. Verksamheten har en process som redan digitaliserats - daglig styrning. Alla medarbetare kan enkelt lämna förbättringsförslag, dessa prioriteras av verksamhetsutvecklaren tillsammans med ledningsgruppen.

Då ett förbättringsförslag lämnats görs en prioritering om vilken nytta den har för kund.

Därefter påbörjas dokumentation av förbättringen och ny rutinbeskrivning tas fram.

Medarbetarna får sedan vara delaktiga och lämna synpunkter på framtaget förslag genom att läsa rutinförslaget som läggs ut på samarbetsytan. Är det ett förslag som om möjligt gör att en process kan automatiseras bildas en grupp med verksamhetsutvecklare och processansvarig enhetschef samt två medarbetare med särskild kunskap om robotisering.

## Uppföljning av ekonomi

### Resursanvändning

Bemanningen anpassas till aktuella volymer, efterfrågan på tilläggstjänster samt nya uppdrag enligt budget. Utvecklingen följs genom statistik för att se volymförändringar och variationer över året och därmed kunna bemanna på ett effektivt sätt.

Kundernas flöden ser olika ut beroende på verksamhet och vi omfördelar arbetet mellan enheterna för att klara arbetstoppar, sjukfrånvaro och ledigheter. Samordning och prioritering av arbetsuppgifter är förutsättningar för att klara vårt uppdrag. Genom modellen för daglig styrning sker kontinuerlig avstämning av utförd leverans mot fastställda ledtider och befintliga resurser.

De gemensamma resurserna och kompetensen inom verksamhetsområdet ska användas för bästa service och effektivitet.

Statistik görs tillgänglig varje månad och redovisas på arbetsplatsträffar minst varje tertial. Indikatorer mäter produktivitet, antal lönespecifikationer per årsarbetare. Statistik finns även för antal anställda, volymer - manuell hantering. Telefonstatistik - antal samtal/besvarade samtal - tas fram via telefonsystemet Call Guide och följs upp löpande av samordnarna för löneservice och presenteras för medarbetarna minst varje tertial.

### Budget 2019

Serviceförvaltningens verksamhet är intäktsfinansierad. Prismodell och förslag till priser stäms av i strategiska rådet, där processägaren SLK ingår, och beslutas av servicenämnden. Priserna bygger på självkostnadsprincipen enligt regler för ekonomisk förvaltning. Differentierad prissättning används, bland annat med syfte att stimulera dels effektiv resursanvändning hos stadens förvaltningar och bolag, dels för att minimera manuell hantering vilket bidrar till lägre kostnader, kortare ledtider och minskad pappersmängd. Alla medarbetare ska känna till och förstå sambandet mellan intäkter och kostnader.

Budgetuppföljning görs varje månad tillsammans med förvaltningens controller. Uppföljningen avser kostnader, intäkter och resultat. Ansvarig chef går igenom ekonomirapporter och gör ev justering/beslut om åtgärder. Resultatet redovisas månadsvis på arbetsplatsträffar.

Verksamhetsområde lön och pension har enligt budget 70 anställda motsvarande 63,51 årsarbetare. Bemanningen utgörs av 59 löneadministratörer (57,03) inklusive 0,5 årsarbetare som handlägger hedersbelöningsberäkning, 5 pensionshandläggare, 3 enhetschefer, 2 verksamhetsutvecklare 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 att ingångna serviceavtal uppfylls.

Enhetscheferna och verksamhetschef bildar ledningsgrupp och verksamhetschefen ingår i förvaltningsledningen.

Inom enheterna arbetar löneadministratörer och pensions-handläggare 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 enligt organisationen för grundskole- och gymnasieområden.

Kontinuerlig uppföljning sker i förhållande till aktuella volymer och intäkter vilket redovisas nämnden månadsvis. Verksamheten följer hur införandet av ny teknik för tidrapportering och andra systemlösningar kommer att påverka mängden inkomna löneunderlag för manuell registrering. Under hösten 2018 har i snitt antalet inkomna underlag per månad varit 19500.

## Övrigt

För att behålla och utveckla en god arbetsmiljö följer vi planen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Arbetet för att uppnå en god arbetsmiljö och ett gott arbetsklimat ska alltid botten i den gemensamma visionen och värdegrunden. Alla medarbetare involveras i planering och åtgärder för förbättring och utveckling av arbetsmiljön via APT och enhetsmöten. Alla medarbetare ska känna till gällande dokument och planer inom området. Arbetsklimatet ska kännetecknas av öppenhet och respekt. Handlingsplanerna utifrån medarbetarenkäten är ett viktigt verktyg för att behålla och utveckla en god arbetsmiljö.

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 utgår ifrån att varje medarbetare tar 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 inom varje enhet. Ledningsgruppen samordnar förbättringsåtgärderna. Uppföljning sker i samband med APT månadsvis. Respektive chef får i samband med medarbetarenkäten en individuell återkoppling kring det kommunikativa ledarskapet. Detta följs sedan upp både i områdets ledningsgrupp och inom förvaltningens arbete kring det kommunikativa ledarskapet.

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. Genom modellen för daglig styrning och kontroll sker kontinuerlig avstämning av utförd leverans mot fastställda ledtider och befintliga resurser för att åstadkomma en rimlig arbetsbelastning.

Medarbetarna erbjuds en mängd olika friskvårdsinsatser för att främja hälsa och förebygga sjukfrånvaro. Under 2019 har förvaltningens friskvårdsbidrag höjts vilket ger ännu bättre fördelar och möjligheter för medarbetarna att vara aktiva.

Cheferna är aktiva i arbetet med att stötta och följa upp de medarbetare som är frånvarande på grund av sjukdom. Ledningsgruppen tillsammans med förvaltningens HR analyserar kontinuerligt orsaker och omständigheter kring sjukfrånvaron för att tidigt kunna bidra med insatser och stöd. Enhetschef och medarbetare har ett uppföljningssamtal redan efter fyra frånvarotillfällen, samtalen dokumenteras och följs upp. Både chef och medarbetarna ska utifrån sina givna roller samverka i ett gemensamt ansvar för rehabilitering.

Verksamhetsområdets mål för sjukfrånvaron följer nämndens mål för 2019 vilket är 6,5 %. Sjukfrånvaron inom verksamhetsområdet är dock fortsatt hög och uppgick enligt de senaste

uppgifterna till 7,7 % (genomsnittlig sjukfrånvaro under tolv månader, dec 2017– nov 2018).

Inför varje tertialuppföljning sker uppföljning av målsättningar och planerade aktiviteter med alla medarbetare, detta ger underlag för fortsatt utveckling av en effektiv löne- och pensionsadministration.

I vardagsarbetet bidrar dialogen i arbetsgrupper och enheter kring mål, uppdrag och åtaganden till en ökad förståelse för hur vårt arbete inom löne- och pensionsadministrationen medverkar till att nå såväl förvaltningens gemensamma mål som att bidra till stadens övergripande målsättningar.

#### Personal- och kompetensförsörjning

Målen för verksamheten ska uppnås genom att medarbetarna har den kunskap som krävs för att uppfylla de mål och åtaganden som verksamheten har. Medarbetarna ska ges goda möjligheter till delaktighet och inflytande samt till att utvecklas och ta ansvar i arbetet. En kompetent och engagerad personal skapar förtroendefulla möten med kunder och medborgare.

Medarbetarnas professionella kunnande tas tillvara i arbetet med att utveckla tjänsterna och verksamheten. Kompetensutveckling genomförs med utgångspunkt från verksamhetens mål och resurser samt medarbetarnas behov.

Enhetscheferna ansvarar för att medarbetarnas kompetens och kunskap utvecklas i enlighet med detta. De individuella kompetensplanerna formas genom medarbetarsamtal för att säkerställa att kompetensen underhålls och utvecklas med utgångspunkt i hur verksamhetsområdets uppdrag och volymer utvecklas. Verksamheten har en del pensionsavgångar under de kommande åren vilket gör att vi lägger mycket fokus på kompetensöverföring till nya medarbetare.

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.

En större andel elektronisk rapportering i staden samt förändrade behov av service ställer nya krav på att utveckla yrkesroll och kompetensprofil. Kompetensutveckling sker bl.a. med coachning kring bemötandefrågor enligt Talkmap-metoden samt med insatser gällande kundfokus och professionellt förhållningssätt i kundmötet.

Förutom intern kompetensutveckling uppmuntras medarbetarna till att kvalitetssäkra sin kompetens genom det program för certifiering till auktoriserad lönekonsult som finns inom lönebranschen. Medarbetarna erbjuds även att delta vid olika externa fortbildningstillfällen gällande såväl lön som pension. Ett väletablerat samarbete med yrkeshögskolorna kring praktikplatser ger också verksamheten del av nyheter inom området.