

Tf Verksamhetschef: Madeleine Nordström

Verksamhetsplan 2017

Verksamhetsområde 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.

Vision, verksamhetsidé och värdegrund

Vision

Tillsammans med stadens förvaltningar och bolag –
För bästa service i ett Stockholm för alla.

Verksamhetsidé

Vår verksamhetsidé är att effektivisera stadens administrativa funktioner. 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.

Värdegrund

Värdegrunden kan förkortas med KÖRA vilket står för nyckelorden kompetens, öppenhet, respekt och ansvar enligt nedan.

Kompetens

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

Öppenhet

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

Respekt

På Serviceförvaltningen bemöts alla med tillit och respekt.

Ansvar

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

Ansvarsområde och omfattning

Löne- och pensionsadministrationen ska bidra till att stadens verksamheter kan vara kostnadseffektiva och fokusera på sina kärnverksamheter och arbetar vidare med att effektivisera och minska kostnaderna för stadens administration.

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

Pensionsadministrationen handlägger pensions- och försäkringsfrågor till stadens förvaltningar och bolag. Tjänsterna omfattar handläggning och godkännande av kommunala ålders- och efterlevandepensionsförmåner samt stadens del av avtalsförsäkringarna.

Inom verksamheten samordnas rapporteringen kring arbetsställe-koder till Statistiska centralbyrån (SCB). Till tjänsteutbudet hör även administration av Stockholms stads hedersbelöning.

Tjänsterna ovan är obligatoriska att köpa för stadens förvaltningar. Därutöver erbjuds förvaltningarna tilläggstjänster såsom exempelvis administration av roll- och organisationsregistret i Lisa självservice, utbildningar gällande effektiv lönehantering och pensionsinformation för nyanställda. Förvaltningarna kan även sluta avtal om beräkning av anställningstid för hedersbelöning.

Verksamheten ansvarar för att underlag för manuell löneregistrering finns för de användare som ännu inte omfattas av elektronisk självregistrering eller då tidigare händelse måste rapporteras manuellt.

Utvecklingsarbetet fortsätter för att resurser och kompetens framöver på bästa sätt ska bidra till att effektivisera, underlätta och ge stöd till förvaltningar och enheter kring lönehantering och därmed till förvaltningarnas kärnverksamhet.

Ekonomiska förutsättningar, budget och volymer 2017

Verksamheten är helt intäktsfinansierad genom försäljning av löne- och pensionsadministration till stadens förvaltningar.

Tillsammans med tilläggstjänster beräknas intäkterna för försäljning av löne- och pensionsadministration uppgå till 48,9 mnkr.

Av den beräknade budgetomslutningen avser 39,3 mnkr lönekostnader och resterande 9,6 mnkr avser löneadministrationens andel av kostnaderna för utbildning, lokaler, it och telefoni med mera.

Antalet anställningar i staden prognostiseras öka under 2017 jämfört med 2016 och antalet lönespecifikationer beräknas uppgå till 650 400 på årsbasis (54 200 per månad). Andelen elektroniskt registrerade lönespecifikationer via försystem har markant ökat de senaste åren med utvecklad funktionalitet i försystemen. Under 2017 kommer den nya tekniken för tidrapportering för timavlönade ytterligare att öka andelen möjlig elektronisk löneregistrering till troligtvis 86 %.

Av pensionssystemen framgår det att i staden finns ca 4 000 anställda/tidigare anställda som under året fyller 67 år och ca 2 700 anställda/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 65% vilket betyder 4 300 förfrågningar och godkännanden avseende ålderspension och 2 400 försäkringsärenden.

Priser för löne- och pensionsadministrativa tjänster

Priserna nedan avser löne- och pensionsadministration samt tilläggstjänster för stadens förvaltningar och bolag. 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 rapporterats in i Lisa Bas.

Priserna ska avspegla den arbetsinsats som görs för respektive tjänst samt att det finns en transparens som medför att det blir tydligt för kunderna vad de betalar för. Under 2017 ser förvaltningen över prismodellen då lönehanteringen alltmer förändras från administration av manuella löneunderlag till att ge service, information och utbildning bör utvärdering ske av vilka obligatoriska respektive frivilliga tjänster som ska ingå.

Priser för löne- och pensionsadministrativa tjänster	Priser 2017 (2016)
Lön/ersättning via försystem/anst med webb-id	53,50 (54 kr) kr/person

Lön/ersättning via manuell rapportering/anst saknar webb-id	115 (110) kr
Tillkommande hantering	
Lön/ersättning genom manuell rapportering i Lisa Bas [1]	53,50+61,50 (54+56) kr
Lön/ersättning via Agresso [2]	115+80 (110+80) kr/utbetalad lön
Akut löneutbetalning via Girovision [3]	115+600 (110+600) kr/utbetalad lön
Löneskuld	600 (600) kr/löneskuld
Lönegrundande underlag som inkommer efter det datum när underlag ska vara SF lön tillhanda enligt tidplan och som ska ingå i ordinarie huvudutbetalning	130 (120) 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	465 (440) kr/timme
Omkontering av registrerade uppgifter i LISA	465 (440) kr/timme
Rättning och registrering av redan lönebearbetade händelser i LISA	465 (440) kr/timme
Utbildning/information kring effektiv lönehantering [4]	465 (440) kr/timme
Pensionsadministrativa tjänster	
Pensionsadministrativa tjänster	490 (470) kr/timme
Beräkning av tid för hedersbelöning	
Beräkning av tid för hedersbelöning	490 (470) kr/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 brådsakande 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

Kontinuerlig uppföljning sker i förhållande till aktuella volymer och intäkter vilket redovisas till 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 2016 har i snitt antalet inkomna underlag per månad varit 20 000. Hur snabbt ny teknik kommer i full användning hos enskilda enheter och därmed effekten av införandet är svårt att bedöma. Via kundsupporten löneservice inkommer ca 9000 samtal varje månad.

Under en övergångsperiod behövs befintlig bemanning utifrån gällande mål, åtaganden och uppdrag samt vidareutveckling av arbetssätt, processer och omfattning av uppdragen.

Bedömningen är att det trots en förväntad minskning av manuellt arbete under året finns ett rekryteringsbehov av både fast och tillfälligt anställd personal till följd av höga sjukskrivningstal, pensionsavgångar och förändrade krav på kompetens både inom löne- och pensionsadministrationen.

Organisation

Verksamhetsområde lön och pension har enligt budget 78 anställda motsvarande 66,5 årsarbetare inkl sjuk/semestervikarier.

Bemanningen utgörs av 68 löneadministratörer (57), 5 pensionshandläggare inklusive hedersbelöningsberäkning (4,75 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 att ingångna serviceavtal uppfylls.

Enhetscheferna och verksamhetschef bildar ledningsgrupp och verksamhetschefen ingår i förvaltningsledningen.

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

Verksamheten har en kundservicefunktion som erbjuder telefonsupport, via ett gemensamt telefonnummer till stadens anställda och chefer/administratörer. Därutöver ges service i pensions- och

försäkringsfrågor. Funktionen bemannas enligt schema av löne- och pensionsadministratörer.

Enhetschefen är ansvarig för kommunikation och uppföljning med respektive förvaltning och för att genomföra kontinuerliga kundmöten. För varje förvaltning finns en utsedd kundspecialist som tillsammans med enhetschefen har ett övergripande ansvar för att följa och återkoppla relevant information om respektive förvaltning. Inom uppdraget som processledare inom lön ingår att dokumentera processerna och se till att rutiner och arbetssätt är adekvata, aktuella och informerade till medarbetarna via enhetschef och på enhetsmöten. Enhetschefen ansvarar för att lyfta avvikelser i löneprocessen till kund.

För telefonisupporten finns utsedda funktionsansvariga som ser till att förutsättningarna finns för att klara mål och ledtider.

Kommunfullmäktiges mål för verksamheten

Nämnden ska bidra till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om ett Stockholm som håller samman, ett klimatsmart Stockholm, ett ekonomiskt hållbart Stockholm och ett demokratiskt hållbart Stockholm.

Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

Nämnden ska medverka till målet ett ekonomiskt hållbart Stockholm genom att inom ramen för sitt ansvar arbeta vidare med att effektivisera och därmed minska kostnaderna för stadens administrativa funktioner. Nämnden bidrar till att stadens verksamheter kan vara kostnadseffektiva och fokusera på sina kärnverksamheter samt ska inom ramen för uppdraget fortsätta att utveckla tjänsterna utifrån kundernas behov.

Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

Då verksamheten är helt intäktsfinansierad finns begränsade möjligheter att avdela resurser för att ta emot, introducera och handleda personer i arbetsmarknadsåtgärder via praktikplats eller visstidsanställning.

Verksamheten har ett etablerat samarbete gällande yrkespraktik med skolor med löneadministrativ inriktning och tar emot praktikanter både höst och vår.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal tillhandahållna platser för sommarjobb	2	8 500 st	År
Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	2	8 500 st	År

Nämndmål: Servicenämnden ska effektivisera stadens löne- och pensionsadministration

Löne- och pensionsadministrationens tjänster ska utföras med god kvalitet till konkurrenskraftiga priser på ett kostnadseffektivt sätt. Produktiviteten ska fortsatt vara hög och andelen kunder som är nöjda med service och tjänster gällande löne- och pensions-hanteringen ska öka.

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.

Arbetssätt

Målet ska nås med ett processinriktat arbetssätt med standardiserad och kvalitetssäkrad hantering av lön och pension. Ett standardiserat och processinriktat arbetssätt med kvalitetssäkrade rutiner bidrar till en effektiv och för alla kunder rätt och lika service.

Vårt basutbud och tilläggstjänster ska bidra till en administration och kundservice med hög effektivitet och kvalitet och därmed totalt lägre kostnader för staden gällande hantering av lön och pension.

Förbättringsarbetet ska ha fokus i ett tydligt kundperspektiv. Verksamheten ska utvecklas i samråd med uppdragsgivare och kunder samt sträva efter att möta förändrade behov inom ramen för nämndens uppdrag och serviceavtal.

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

Utveckling

För att åstadkomma en kvalitetssäkrad och säker löne- och pensionshantering i staden sker en ständig utveckling av våra processer. Som ett verktyg används Lean i utvecklingen av kvalitet och effektivitet med målet att åstadkomma ett högt kundvärde. Verksamheten fortsätter att implementera ärendehanteringssystemet KCH för att skapa mervärde för kunden samt att enklare kunna följa volymer avseende inkomna ärenden via telefonin. En viktig del i utvecklingen framöver är förvaltningens arbete med att lansera en kundwebb vilket skapar mervärde för kunderna då förvaltningens information samlas på ett ställe.

Aktiviteter med bäring på de enhetsspecifika målen gällande produktivitet, bemötande, tillgänglighet, rätt service och kvalitet samt information redovisas under respektive målområde nedan.

Uppföljning

Produktiviteten följs via nyckeltal för hanterade lönespecifikationer per årsarbetare och månad och redovisas månadsvis till nämnden.

Avtalsuppföljning görs bland annat i samband med regelbundet genomförda kundmöten. Vid dessa kundmöten följs debiteringen upp och förbättringsområden diskuteras för att kunderna ska kunna minska sina kostnader.

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

Under året genomförs kundundersökning för att få svar på hur kunderna upplever verksamheten och om verksamheten svarar upp mot satta mål och avtalad leverans.

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

Tillgängligheten per telefon och lösningsgraden för ärenden inom löneservice och chefsstöd lön följs kontinuerligt upp. I samband med tertialrapporter och verksamhetsberättelse görs uppföljning av verksamhetens åtaganden och aktiviteter med samtliga medarbetare.

Indikator 2017	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder gällande löneadministrationens service och tjänster	90 %		År
Antal löner per årsarbetare och månad, genomsnitt	1010		Tertial

Enheternas mål

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

Vårt mål gällande en hög produktivitet för 2017 är att

- administrera i genomsnitt 1010 löner per löneadministratör/heltid och månad
- handlägga i genomsnitt 1000 pensionsavgångar/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 de beslutade volymerna med hög produktivitet, inom fastställda ledtider och med god kvalitet i enlighet med serviceavtal och gällande regelverk.

Arbetssätt

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

Vi följer och tillämpar fastställda rutiner och arbetssätt samt gränssnitt och avtal för att säkerställa hög kvalitet och effektivitet. En kontinuerlig utveckling av modellen för daglig styrning och kontroll bidrar till att hitta intern effektivisering av arbetsprocesser och leverans.

Vi samarbetar med systemägaren/systemförvaltaren inom stadsledningskontoret och den personalstrategiska avdelningen (SLK/PAS) kring avtals- och systemfrågor. Vi vidarebefordrar inkomna synpunkter och förbättringsförslag i löne- och pensionshanteringen kring funktionaliteter i de olika stödsystemen.

Genom att tydligt förankra de kvalitetssäkrade rutinerna hos kunderna kan vi bidra till att manuell hantering av löneunderlag ytterligare minskar och att andelen korrekta underlag från kunderna ökar. Vi kontaktar 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.

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.

Uppföljning

Uppföljning av produktivitet och volymer utvecklas 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.

Fram till ärendehanteringssystemet KCH är implementerat inom hela verksamheten följs volymer och flöden manuellt (pinning). För detta finns en årsplan och fastställda rutiner för smidig hantering. När ärendehanteringssystemet är implementerat ges ytterligare möjlighet till kvalitetssäkrad uppföljning och analys av volymer och flöden.

Utveckling

Vidareutveckling av processinriktat arbetssätt samt ett strukturerat förbättringsarbete i enlighet med Lean är fortsatt högt prioriterat under året. Vidare framhåller vi arbetet med att utveckla uppdraget som kund- och processspecialist samt funktionsansvar för löneservice och chefsstöd lön. Utifrån detta ska även arbetssättet utvecklas för att med kortare ledtider uppnå en effektiv hantering utifrån kundernas behov.

Aktiviteter gällande produktivitet för 2017	Påbörjas	Klart
Fortsatt utveckling av arbetssättet för daglig styrning och uppföljning av ledtider.	170101	171231
Utveckla information och uppföljning av volymer till kunderna.	170101	171231
Fortsatt implementering av ärendehanteringssystemet KCH.	170101	171231
De interna gränssnitten mellan kundsupporten och enheternas ansvar kvalitetssäkras.	170101	170630
Gränssnittet för pension, PAS-SF, ses över tillsammans med PAS.	170101	171231

Vårt mål för ett gott bemötande

Vi ska ha ett gott bemötande och 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.

Arbetssätt

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 hjälp eller information utan att hänvisa vidare och återkoppling ska ske snarast möjligt. Standardbrev och gemensamma mallar används vid kommunikation med kunderna via e-post och när underlag returneras bifogas tydlig anvisning om vad som ska kompletteras.

Vi tar alla klagomål och synpunkter på allvar och som en hjälp till att utveckla verksamhet. Det är väsentligt att synpunkter och klagomål som framkommer i kundkontakten registreras och följs upp.

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. Talkmap-metoden är ett av våra verktyg och stöd för att ge kunderna ett professionellt bemötande.

Uppföljning

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

Vid kundmöten sker dialog om hur kunderna upplever vår service i telefon och vid andra kontakter. Medlyssning och coaching i enlighet med Talkmap ger möjlighet till direkt återkoppling och uppföljning.

Inkomna synpunkter och klagomål redovisas på enheternas månadsmöten samt sammanställs för tertiäluppföljningen. Bemötandefrågor och förmåga att ge service till kund ingår vid uppföljning i medarbetarsamtalet.

Utveckling

Medlyssning och coaching fortsätter i enlighet med förvaltningens plan för bemötandefrågor. Metoden ger möjlighet till ökad delaktighet och återkoppling kring var och ens insats i mötet med kunden. Vi följer upp och ger stöd både vid skriftlig kundkontakt och kundkontakter via telefon.

Aktiviteter kring bemötande för 2017	Start	Färdigt
Utbildning kring bemötande enligt Serviceförvaltningens plan för bemötandefrågor – Talkmap.	170101	171231
Coachning; telefoni och e-post.	170101	171231
Föreläsning om bemötande.	170101	171231

Vårt mål för en god tillgänglighet

Vi ska vara nåbara på telefon och funktionsbrevlådor under våra öppettider enligt gällande serviceavtal och stadens telefonpolicy.

Förväntat resultat

Vi ska lösa de flesta ärenden vid första kontakten och inom de ledtider som gäller.

- 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

Information och blanketter ska vara lätta att hitta och ett stöd för kunderna.

Arbetssätt

En samordnad telefonifunktion genom löneservice, chefsstöd lön och pensionsgruppen innebär ett effektivt arbetssätt som ska präglas av god tillgänglighet, hög lösningsgrad och lika service för kunderna. Ärenden som ska utredas vidarebefordras till enheterna enligt fastställd rutin och gränssnitt.

Alla medarbetare har god kunskap om tillgänglig telefonteknik och rutiner för e-post och kring detta sker ständig uppdatering. För snabbare svarstider används inspelade meddelanden 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 återsänds med åtföljande standardiserade e-postsignaturer. Ärenden som ska utredas vidarebefordras till enheterna enligt fastställd rutin 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.

Rollen som funktionsansvarig för löneservice respektive chefsstöd lön 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 telefoniansvarig/Telia. Bemanningen i telefonifunktionerna anpassas kontinuerligt mot mängden inkommande telefonsamtal, acceptabel väntetid och optimerad teknikanvändning.

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 och samarbetsytan.

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 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.

Ärendehanteringssystemet som implementeras inom verksamhetsområdet kommer att bidra till att ge kunderna snabbare information om aktuella frågor.

Planerade aktiviteter för tillgänglighet 2017	Start	Färdigt
Fortsatt utveckling av funktionen kundsupport för fortsatt hög tillgänglighet och effektiv resursanvändning.	170101	171231
Översyn av introduktionsprogram för kundsupport.	170101	171231
Uppföljning av tekniken i kundsupporten, outlook.	170101	170630
Översyn av öppettider för chefsstöd.	170101	171231

Mål för rätt service och kvalitet

Alla kunder ska få rätt och lika service med hög kvalitet och uppleva att vår service stödjer deras behov.

Förväntat resultat

Vi ska bidra till att utveckla stadens löne- och pensionsadministration.

Vi ska leverera rätt lön och pension till rätt medarbetare i rätt tid.

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

Vi följer våra fastställda gemensamma rutiner och arbetssätt och bidrar till att dessa ständigt uppdateras och utvecklas.

Arbetssätt

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

Under 2017 kommer vi fortsätta att utveckla och kvalitetssäkra våra rutiner och arbetssätt för snabbare handläggningstider enligt nedan.

Detta kommer att följas upp tertialvis.

Aktivitet	SF:s handläggningstid
Registrering av person- och anställningsdata vid nyanställning	Dag 1-2
Uppdatering av personuppgift	Dag 1-5
Förändring av namn och/eller personnummer	Dag 1-5
Arbetsgivarintyg till A-kassa	Dag 1-5
Akut löneutbetalning via Girovision	Dag 1-5
Brådskande löneutbetalning via Agresso	Dag 1-2

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.

Kontinuerlig kompetensutveckling avseende verksamhetskunskap ökar vår förmåga att bemöta kundens frågor på rätt nivå. 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.

En strukturerad avvikelshantering är ett effektivt verktyg för förbättring och utveckling av kvalitén. Med fastställda uppföljningsrutiner identifieras kunskapsluckor eller brister i rutiner och arbetssätt.

Arbetet med att tydliggöra våra processer fortsätter och förändringar och förbättringarna ska utgå från kundernas behov och gällande gränssnitt. Med hjälp av Lean identifieras förbättringsförslag både kring enskilda enhetsrutiner och på övergripande nivå för hela verksamheten.

En god service kräver även att vi kan anpassa leverans och att vi jobbar lösningsorienterat för att möta kundernas olika behov av både hög kvalitet och effektiv löne- och pensionsadministration.

I kundloggen noteras vad som framkommer vid kontakt med kunderna eller vid handläggning av underlag för att sedan kommuniceras som förbättringsområden både på enhetsnivå och vid de kontinuerliga kundbesöken på förvaltningsnivå.

Då andelen manuella löneunderlag minskar kan förvaltningarnas behov av stöd och vägledning kring effektiv och kvalitetssäkrad lönehantering i större utsträckning utformas och tillgodoses. Bedömningen är att detta även kan bidra till såväl högre effektivitet med bättre kvalitet såväl som minskat antal rättningar och löneskulder och därmed även en avlastning för enheternas chefer och assistenter.

Tillsammans med PAS/SLK samt systemansvariga ges kontinuerligt information kring avtalsnyheter och systemförändringar för att säkra aktuell kunskap om stadens policy, kollektivavtal och lagstiftning.

Pensionshandläggarna säkerställer sina kunskaper genom utbildning i pensionsavtal.

Uppföljning

Uppföljning av åtagandet rätt service sker enligt internkontrollplan, strukturerad dokumentation av synpunkter och klagomål samt uppföljning av resultatet från kundenkät. Stickprov med hjälp av utdatalistor görs enligt rutin både inom löne- och inom pensions-verksamheten.

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

Aktiviteter för rätt service och kvalitet 2017	Start	Färdigt
Fortsatt utveckling av processbeskrivningar.	170101	170630
Fortsatt utveckling av modellen för avvikelsehantering och arbetssätt för uppföljning av kvalitet.	170101	170630
Information om gällande serviceavtal och gränssnitt för alla medarbetare.	170101	170331

Information om gällande serviceavtal och gränssnitt för alla kunder.	170101	170531
Utvecklade rutiner för statusrapport, kundlogg och ansvar för kundspecialister.	170101	170630
Översyn av gränssnitt mellan kundsupporten och enheterna.	170101	171231

Vårt mål gällande information

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

Förväntat resultat

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

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

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.

Arbetssätt

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.

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.

Genom den övergripande information som verksamheten får bl.a. genom kundloggen och i dialog med kunderna utformas även de informations- och utbildningstillfällen som erbjuds förvaltningarna kring en kvalitetssäkrad och effektiv löne- och pensionshantering. Detta torde ge en ökad tydlighet kring ansvar, gränssnitt samt öka andelen korrekta underlag och minska felhanteringen.

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 pensionsprognoser tas fram samt information om handläggning inför pensionsavgången.

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 samverkansytan är tillgänglig och kvalitetssäkrad.

Stadens intranät har varit vår främsta informationskanal både externt och internt. Den externa informationen på intranätet lanseras i början av året på Serviceförvaltningens kundwebb och består av aktuell kontaktinformation, information om tjänster och priser, gränssnitt och serviceavtal samt nyheter och kundmeddelanden. På kundwebben finns även "Frågor och svar" med de vanligaste löne- och pensionsrelaterade frågeställningarna.

Uppföljning

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

Utveckling

Våra kunder uttrycker att det är svårt att hitta och ta del av information gällande löne- och pensionsfrågor på intranätet. Med Serviceförvaltningens kundwebb kommer verksamhetsområdets information att tydliggöras och arbetet med att hålla informationen aktuell, tillgänglig och tillförlitlig fortlöper och utvecklas ständigt.

Blanketter och andra underlag uppdateras kontinuerligt för att vara korrekta, aktuella och användarvänliga samt lätta att hitta i Serviceförvaltningens blankettarkiv som nås via kundwebben.

I uppdraget för kund- och processspecialister ingår att samordna relevant information om förvaltningarna för att ge verksamheten goda förutsättningar för en proaktiv och effektiv service. Detta ska även ge oss information för intern planering av tid och resurser och därmed framförhållning i vår leverans.

Information och förutsättningarna för respektive förvaltning/kund ska sammanfattas regelbundet och analyseras av kundspecialist i samråd med enhetschef. Vidare sker kontinuerlig utveckling av formerna för kundmöten.

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

Aktiviteter för tydlig information 2017	Start	Färdigt
Vidareutveckling av pensionsinformationen.	170101	171231
Planering och program för utbildnings- och informationsinsatser till förvaltningarna.	170101	171231
Riktad kundinformation genom erbjudande om utbildningar och informationstillfällen.	170101	171231
Verksamheten deltar i Serviceförvaltningens arbete med att lansera kundwebben.	170101	170228
Se över möjligheten till samarbete med Serviceförvaltningens HR-service om foldern för stadens nyanställda.	170101	170831
E-learning, se över möjligheten att ta fram utbildningsmaterial i verktyget e-learning.	170101	171231

Resursanvändning

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

Verksamheten är helt 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 för låga kostnader och effektiv verksamhet i staden.

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

Arbetsmodellen för daglig styrning och kontroll utvärderas och anpassas kontinuerligt för att resurser och kompetens ska användas på optimalt sätt så att de fastställda målen och ledtiderna uppnås.

Telefoni

Alla inkommande kundsamtal lotsas genom det gemensamma telefonnumret 08- 508 11050 till servicefunktionen löneservice och chefsstöd lön samt pensionsgruppen. 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.

Det gemensamma numret hanteras i telefonlösningen Callguide, (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 anknötningar och gruppnummer hanteras också i Callguide.

IT och verksamhetssystem

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

Vi samverkar kontinuerligt med objektägaren för Lisa BAS som är SLK/PAS och objektägare-IT som är Tieto Stockholm AB och Visma Enterprise som extern underleverantör av daglig IT-drift och underhåll.

Stadsledningskontorets personalstrategiska avdelning har ansvaret för systemförvaltning och utveckling av stadens samtliga HR-system. Inom Serviceförvaltningen 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/ Visma Enterprise.

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

- Försystemen LISA självservice och LISA Tid
- Försystemen Wärna, eVald och Paraplyet
- TimRapporten (app för tidrapporteringen via smartphone)
- Webb Access för efterkontroll inom lönehanteringen

Pensionshanteringen stöds av det stadsinterna systemet LISA BAS samt de externa systemen KPA Direkt 2.0 samt rapportering

gällande avtalsförsäkringarna via AFA online.

Förfrågningar från Försäkringskassan och Kronofogdemyndigheten besvaras elektroniskt och vi använder Bisnode-Infotorg för kontroll av adresser i särskilda fall.

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

Serviceförvaltningen har beslutat att införa ett gemensamt ärendehanteringssystem KCH. Under våren implementeras systemet stegvis inom löneservice. Syfte med ett gemensamt ärendehanteringssystem är att effektivisera arbetet för förvaltningens medarbetare och ge förvaltningens kunder en ökad kvalificerad service.

Intern och extern kommunikation

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

Den främsta externa informationskanalen till kunderna är Serviceförvaltningens kundwebb där all information gällande vårt ansvarsområde finns. Ledningsgruppen för lön och pension samt utsedda webbredaktörer ansvarar för att informationen är aktuell, tillgänglig och tillförlitlig.

Serviceförvaltningens nyhetsbrev speglar aktuella händelser, nyheter och allmän information. Verksamhetsområdet publicerar nyheterna på kundwebben och informerar kontaktpersonerna om nyheten.

Intern information som uppdateringar av rutiner och minnesanteckningar ska i första hand publiceras på verksamhetsområdets samarbetsytor. Enhetschefer och utsedda processledare ansvarar för att rutinsamlingar uppdateras regelbundet och förankras.

Intern samverkan/möten

Ledningsgruppen träffas varannan torsdag. Mötesanteckningar finns tillgängliga 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. Årligen genomförs även planeringskonferenser med all personal.

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 deltar i förvaltningens månadsvisa chefsforum.

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

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

Det sker terminsvis avstämning med de yrkeshögskolor som vi har samarbete med om praktik för deras lönekonsultstuderande. Ledningsgruppen och enskilda löneadministratörer deltar i externa nätverk för kompetensutveckling och erfarenhetsutbyte.

Medarbetarna

Systematiskt arbetsmiljöarbete

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 enhetsmötena samt referensgrupper. 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.

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

Sjukfrånvaro

Medarbetarna erbjuds en mängd olika friskvårdsinsatser för att främja hälsa och förebygga sjukfrånvaro. Alla kan utnyttja förmånen friskvårdstimme på betald arbetstid om arbetet så tillåter. Vidare erbjuds subventionerad massage, subventionerat träningskort för stadens simhallar samt friskvårdsbidrag. En rökfri arbetsmiljö främjar hälsa och utbildade hälsocoacher inspirerar till motion och sunda vanor.

Nämnden genomför fortsatta insatser för att främja hälsa och minska sjukfrånvaron. Cheferna är aktiva i arbetet med att stötta och följa upp de medarbetare som är frånvarande på grund av sjukdom. Ledningen analyserar kontinuerligt orsaker och omständigheter kring sjukfrånvaron för att tidigt kunna bidra med insatser och stöd. Både chef och medarbetarna ska utifrån sina givna roller samverka i ett gemensamt ansvar för arbetsmiljön.

Verksamhetsområdets mål för sjukfrånvaron följer nämndens mål för 2017 vilket är 5,8 %. Sjukfrånvaron inom verksamhetsområdet är dock fortsatt hög och uppgick enligt de senaste uppgifterna till 9,3 % (genomsnittlig sjukfrånvaro under tolv månader, dec 2015–nov 2016). Den korta sjukfrånvaron per november 2016 är 3,16 % och den långa 6,15 %.

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. Gällande den långvariga sjukfrånvaron kan konstateras att orsaken i de flesta fall kan hänföras till svåra sjukdomstillstånd med behov av långvarig sjukskrivning och rehabilitering.

Medarbetarskap och ledarskap

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.

Inför varje tertialuppföljning sker uppföljning av målsättningar och planerade aktiviteter gemensamt med alla medarbetare. Även detta ger underlag för fortsatt utveckling av en effektiv kundservice samt 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 löne- och pensionsadministrationen medverkar till att nå såväl förvaltningens gemensamma mål som att bidra till stadens övergripande målsättningar att vara ett Stockholm som håller samman, är klimatsmart, ekonomiskt hållbart och demokratiskt.

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.

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.

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 yrkesutbildningsinstituten kring praktikplatser ger också verksamheten möjlighet till att ta del av nyheter inom området.

För att kontinuerligt säkra att alla medarbetare har möjlighet att hålla sig a jour med aktuella rutiner, arbetssätt och sakkunskap inom löne- och pensionsområdet är detta en stående punkt på enhetsmötena.

Arbete utifrån nämndens jämställdhets - och mångfaldsplan. Verksamheten strävar till att såväl i vardag som i specifika utvecklingsinsatser arbeta i enlighet med nämndens jämställdhets- och mångfaldsplan. Detta innebär att säkerställa att alla medarbetare ska känna att de har en trygg och säker arbetsmiljö och arbetsförhållanden samt att vid rekrytering eftersträva en kvalitetssäkrad rekryteringsprocess som säkerställer att kompetensen blir avgörande och att ingen diskriminering sker. Under våren 2017 utbildas samtliga medarbetare i jämställdhetsintegrering och mänskliga rättigheter och därefter identifiera hur vi vidare ska arbeta med dessa frågor inom verksamhetsområdet.

Alla medarbetare inom Serviceförvaltningens har tillsammans tagit fram en gemensam vision, verksamhetsidé och värdegrund. Detta är vår utgångspunkt både i vardagen och i det framåtriktade utvecklingsarbetet för att kunna få nöjda medarbetare och nöjda kunder. Nyckelorden i enlighet med värdegrunden (KÖRA) är en naturlig utgångspunkt i vår dialog kring vad service innebär för oss och för våra kunder. Under våren 2017 kommer samtliga medarbetare spela värdegrundspelet igen för att aktualisera vikten av att ha samsyn på arbetsplatsens värdegrund.

Utveckling

Kvalitetsarbetet under 2017 kommer att ta fasta på åtgärder för ett effektivt arbetssätt, rätt service och hög kvalitet. För att höja kvaliteten i lönehanteringen fortsätter vi att utveckla våra internkontrollåtgärder och metoder för att fånga avvikelser som sedan kan resultera i förbättringsåtgärder och uppdatering av rutiner och arbetssätt.

Kundbemötande, samverkan med kunderna och information till användarna av tjänsterna är fortsatt prioriterat. Löne- och pensionsinformationen på kundwebben ska utvecklas. I samarbete med kunderna genomförs riktade utbildningsinsatser till chefer och assistenter för att ge goda förutsättningar för en effektiv lönehantering med hög kvalitet och för minskade kostnader för t.ex. löneskulder i staden.

Inom staden infördes ny teknik som ger en effektivare hantering av manuella löneunderlag. Med förbättrade försystem och ökad elektronisk självregistrering möjliggörs ett större fokus på professionell vägledning och stöd kring löne- och pensionsadministration. Detta kan förutsätta annan kompetens och förutsättningar för att möta kunderna i ett mer proaktivt arbete än hanteringen av inkomna löneunderlag.

Vi bedriver fortsatt effektivisering, utveckling och kvalitetssäkring av processer, arbetssätt och rutiner med Lean-metodiken som ett väsentligt verktyg för ett ökat kundvärde. Medarbetarna identifierar vad som är viktigt för kunderna, kartlägger sina arbetsprocesser, eliminerar icke värdeskapande aktiviteter samt standardiserar arbetet i tillämpliga delar.

Verksamheten kommer att fortsatt uppmuntra och stödja de medarbetare som vill delta i Sveriges Redovisningskonsulters Förbunds (SRF) program för auktorisation och certifiering till lönekonsult.

Övrigt

Enhetens miljöarbete utifrån miljömålen i stadens budget Verksamhetsområdet bidrar i miljöfrågorna genom att följa Serviceförvaltningens anvisningar för att bidra till en hållbar energianvändning.

Verksamhetsområde lön och pension hanterar stora mängder löneunderlag. Genom att uppmuntra våra kunder till digital hantering bidrar vi till en minskad pappersanvändning inom staden som helhet.

Enhetens arbete utifrån övriga mål

Avvikelsehantering samt riskhantering och internkontroll
Felaktig hantering enligt regelverk eller arbetssätt rättas samt registreras enligt fastställd rutin. Resultaten och åtgärder kommuniceras på enhetsmöten och i dialog med medarbetaren.

Stickprov av registrerade underlag och granskning av inskannat material sker i samband med månadens huvudkörning. Orsak till felaktigheter registreras för analys.

Internkontroll genomförs för följande granskningsområden enligt upprättad internkontrollplan. Urvalet sker i enlighet vad som framkommit i tidigare kontroller.

- Anställning
- Resor och traktamenten
- Akut löneutbetalning via Girovision/Agresso
- Utbetalningstillfällen
- Löneskulder
- Pensionsutbetalningar

Enligt den väsentlighets- och riskanalys som genomförts omfattande nämndens väsentliga processer har följande nedan redovisade risker bedömts vara de mest väsentliga för verksamhetsområdet att följa upp och åtgärda under 2017.

Process: Effektiv löne-och pensionsadministration

Risk: Gränssnittet följs inte och servicen blir bristfällig

Åtgärd: Interna aktiviteter med information om gällande gränssnitt. Information till förvaltningarna i samband med kundmöten och olika informationstillfällen. Översyn av information på intranätet kontinuerligt och i samband med utvecklingen av kundportal och ärendehanteringssystem.

Process: Aktivt medarbetarskap

Risk: Kraftig försämring av medskapande AMI (inom Serviceförvaltningen)

Åtgärd: Fortsatt arbetet med resultatet av medarbetarenkät utifrån framtagna handlingsplan, kontinuerligt arbete utifrån KÖRA.

Process: Insatser för att vara en bra/attraktiv arbetsgivare

Risk: Svårt att rekrytera och behålla kompetent personal (inom Serviceförvaltningen)

Åtgärd: Insatser för en god arbetsmiljö och arbetsförhållanden samt kompetensutveckling prioriteras.

Process: Systematiskt arbetsmiljöarbete

Risk: Medarbetare far illa på arbetsplatsen på grund av bristande arbetsmiljöarbete (inom Serviceförvaltningen)

Åtgärd: Vi följer stadens modell för systematiskt arbetsmiljöarbete och genom att skapa delaktighet kring utveckling och förändringsarbete.