



Handläggare: Ingela Björklund
Telefon: 08-508 11 926

Verksamhetsplan 2009 – Verksamhetsområde löner

”Ett verktyg för oss att styra och följa upp vår verksamhet”

Verksamhetschef: Ann-Christin Nordin
Enhetens namn: Verksamhetsområde löner
Enhetens adress: Östgötagatan 10
Enhetens telefonnummer: 508 11 800
E:post: ann-christin.nordin@service.stockholm.se

Innehållsförteckning

Verksamhetsplan och budget 2009 - Verksamhetsområde löner	1
Verksamhetsbeskrivning	3
Verksamhetsområde Löner	3
Organisation	3
Nämndens mål för verksamhetsområdet	3
Arbeta kundorienterat	4
Arbeta enhetligt utifrån gemensamt arbetssätt	4
Arbeta med utökat uppdrag av stadens pensionshandläggning	4
Avsätta tid för kvalitetsarbete inklusive omvärldsbevakning och att jämföra oss med andra	4
Upprätthålla och utveckla hög kompetens	5
Uppföljning av samtliga åtaganden	5
Enhetspecifika åtaganden	5
Produktivitet	5
God tillgänglighet	5
Bra bemötande	7
Tydlig Information	7
Rätt Service	9
Utveckling och förbättringar	10
Former för utvecklingsarbete	10
Särskilda utvecklingsområden	10
Resursanvändning	11
Kompetens	11
Intranät och blankettsystem	11
IT och Telefon	11
Samarbete med kunderna	11
Dialog	11
Arbetsmiljö, jämställdhet och mångfald	11
Övriga mål och planer	12

Verksamhetsbeskrivning

Verksamhetsområde Löner

Ansvarsområdet inom löne- och pensionshantering finns reglerat i de serviceavtal som skrivs med förvaltningarna/kunderna samt en processbeskrivning kring gränssnittet, som gäller mellan serviceförvaltningen och förvaltningarna.

Serviceförvaltningen erbjuder tilläggstjänster inom Lisa självservice vad gäller administration av "Lisa-trädet" samt utbildning i Lisa självservice ute på förvaltningarna. Hantering av Hem-pc erbjuds fram till och med hösten 2009 då Hem-Pc avtalen upphör. I samband med verksamhetsövergång och avknoppning utförs semesterberäkningar. Statistikuppgifter i olika former genomförs, vid efterfråga kan även andra tilläggstjänster erbjudas.

Antalet kunder är 31 till antalet varav 14 är stadsdelsförvaltningar och 17 övriga förvaltningar inom staden. Totalt uppgår antalet lönespecifikationer till ungefär 56.000, varav cirka 28.000 hanteras via Lisa självservice.

Verksamhetsområdet löner är helt intäktsfinansierat genom försäljning av löneadministration till stadsdels- och facknämnder. Den beräknade kostnadsramen uppgår till 50,7 mnkr varav 39,3 mnkr avser lönekostnader och resterande del kostnader för utbildning, personalbefrämjande insatser, verksamhetssystem med mera.

Organisation

Arbetet är organiserat inom fyra enheter med 89 medarbetare fördelat på 79,32 helårsarbetande löneadministratörer, 3,5 pensionshandläggare, 4 enhetschefer och en verksamhetschef. De olika förvaltningarna är uppdelade inom enheterna och alla löneadministratörer ger service till både fackförvaltningar och stadsdelsförvaltningar.

Nämndens mål för verksamhetsområdet

Nämndens mål för verksamhetsområdet är att effektivisera stadens löneadministration. Vidare anger nämnden årsmålet att antalet lönespecifikationer per handläggare ska vara minst 750. Därutöver har nämnden också årsmålet att

andelen nöjda kunder gällande löneadministrationens service och tjänster ska vara minst 90%.

Målen ska uppnås genom att

- arbeta kundorienterat
- arbeta enhetligt utifrån gemensamt arbetssätt
- arbeta med utökat uppdrag av stadens pensionshandläggning
- avsätta tid för kvalitetsarbete inklusive omvärldsbevakning och att jämföra oss med andra
- upprätthålla och utveckla hög kompetens

Arbeta kundorienterat

Kunderna ska få tjänster av så god kvalitet som möjligt i förhållande till priset och inom ramen för serviceavtalet. Ett servicetänkande ska prägla löne- och pensionsverksamheten. Förvaltningens enhetschefer ska fördjupa kontakterna med respektive förvaltnings kontaktpersoner för informationsutbyte, avstämning av kundtillfredsställelse mm. Särskilda insatser ska också göras för att förbättra servicen och samarbetet med de förvaltningar som visat sig vara mindre nöjda med verksamheten. Varje chef och medarbetare inom alla förvaltningar ska känna till vilken löneadministratör och pensionshandläggare man kan vända sig till vid frågor om lön och pension.

Arbeta enhetligt utifrån gemensamt arbetssätt

Det är viktigt att vi har tydliga ramar att arbeta efter och att vi gemensamt arbetar mot samma mål. Under året kommer framtagna rutiner för lönearbetet att efterföljas av alla löneadministratörer. När det gäller tilläggstjänster kommer förvaltningen att erbjuda utbildning i Lisa Självservice. Syftet är att öka antalet löner som går via Lisa Självservice och därmed ytterligare effektivisera lönehanteringen. Löneadministratörens roll utvecklas i takt med att arbetsuppgifter, rutiner och arbetssätt förändras.

Arbeta med utökat uppdrag av stadens pensionshandläggning

Vi arbetar fram en genomförandeplan för hur övertagandet av det utökade uppdraget ska ske.

Avsätta tid för kvalitetsarbete

Vi arbetar vidare med vårt påbörjade kvalitetsarbete. Samtliga medarbetare deltar i detta arbete som inriktas på att utveckla tjänsternas kvalitet (utifrån vad som anges i serviceavtalet) gällande tillgänglighet, information, bemötande samt rätt service/effektivitet. Viktiga utgångspunkter för kvalitetsarbetet är bl a resultatet från kundundersökningen samt uppföljning av synpunkter, klagomål och avvikelser.



Upprätthålla och utveckla hög kompetens

Vi ska vara uppdaterade vad gäller lagar och avtal som är löne- och pensionsrelaterade så att vi kan stödja våra kunder på rätt sätt i lönefrågor. För att underlätta vårt arbete ska den egna "informationsbanken" vara lättillgänglig och med fortlöpande utvecklingsinsatser breddar och fördjupar vi kompetensen. Vid enhetsmöten varje vecka säkras att information ges till alla medarbetare vid samma tillfälle. Vi kommer också att göra studiebesök och undersöka hur andra företag och verksamheter handlägger lön.

Uppföljning samtliga åtaganden

Vad gäller uppföljning används en årlig kundenkät riktad till stadens chefer som inkluderar samtliga åtaganden nedan. Till uppföljningarna hör också dokumentationen av kundernas synpunkter och klagomål enligt det integrerade ledningssystemet (ILS).

Enhets specifika åtaganden

Produktivitet

- **Vi åtar oss att hantera i genomsnitt 750 lönespecifikationer per löneadministratör och månad.**

Arbetsätt

Genom en bred kunskap ger löneadministratörerna service till chefer och medarbetare vid stadens olika verksamheter. Vid ev. frånvaro finns en back-up i form av uppdelning i teamen, som borgar för ett bra utförande.

Uppföljning

För att säkerställa god service och en bra arbetsmiljö görs genom månadsvis statistik en avstämning och analys av antalet lönespecifikationer per löneadministratör. Omfördelningar inom de fyra enheterna genomförs vid behov.

God tillgänglighet

- **Vi åtar oss att kunderna lätt ska kunna nå oss per telefon, e-post och post. Serviceförvaltningens blanketter ska finnas uppdaterade och lätt tillgängliga via intranätet**



Arbetsätt

Genom att alltid omkoppla våra telefoner både vid kort och lång frånvaro, vara uppkopplade till svarsgruppnummer, lyssna av röstbrevlådan, ha fullmakt till varandras e-post, arbetar vi för att alla samtal ska bli besvarade snarast.

Med god tillgänglighet menar vi att löneunderlag i form av serviceförvaltningens blanketter ska vara lätt tillgängliga på intranätet och att vid förfrågan ge information, råd och service kring detta. Exempelvis kan vi hjälpa till att förenkla åtkomsten till blanketterna genom att hjälpa kunden att själv skapa en Genväg på intranätet.

Genom att själva behärska användartekniken kring våra datasystem samt kunskap om löneunderlagen kan vi snabbt ge kunderna råd och kunskap om hur dessa ska användas.

Internt har vi stöd av IT-support vid eventuella problem med teknikens mjuk- och hårdvaror, så att de snabbt kan åtgärdas.

Vi är informerade om våra kollegors planerade frånvaro, för att i möjligaste mån undvika felkopplingar i telefon och därmed ineffektivitet och irritation hos kunderna.

Uppföljning

För att följa upp vår telefontillgänglighet får vi statistiskt underlag från växeln angående obesvarade samtal, samtalsfrekvens, när på dagen den största belastningen är mm. Vi följer upp detta och åtgärdar då vi ser var de svaga länkarna är.

Vi kontrollerar genom reflektion samt genom att ta upp på arbetsplatsmöten hur hänvisning, omkoppling samt användandet av gruppnummer fungerar. Det kräver att alla har samma förhållningssätt i frågan samt ett stort ansvar för helheten hos var och en.

Vi ska ha en bra dialog med våra kunder för uppdatering och utveckling av serviceförvaltningens blanketter genom att vidarebefordra önskemål och kritik avseende blanketter till den tvärgrupp som arbetar med utveckling av löneunderlag.

För att följa upp användandet av serviceförvaltningens blanketter kan vi kontrollera vilka blanketter som används och hur de används genom vårt pågående och kontinuerliga kvalitetsarbete där vi bl.a mäter avvikelser.

- **Vi åtar oss att ha en hög standard vad gäller återkopplingen till våra kunder. Svar och information ska lämnas snarast möjligt.**

Arbetsätt

När kunden kontaktar oss, svarar vi genom e-post eller telefonsamtal och bekräftar när kunden kan få svar på sitt ärende.



Vi ska vara uppdaterade och väl informerade för att i största möjligaste mån kunna informera korrekt, ge rätt hänvisning och lämna rätt service.

Uppföljning

Hänvisar till sid 5, åtagandena följs upp enligt ovan via kundenkät och synpunkts- och klagomålshantering.

Bra bemötande

- **Vi åtar oss att ha ett vänligt och respektfullt bemötande. Vårt förhållningssätt är professionellt och samarbetsvilligt.**

Arbetsätt

Vi ska bemöta och hantera alla våra kunder på samma professionella sätt.

Vi informerar kunden vänligt och professionellt om vad som ingår i vår service enligt serviceavtal och gränssnitt. Det betyder att vi talar om för kunden vad vi kan bidra till istället för att säga vad vi inte gör.

Vi ska vara tydliga och ge enkel och relevant information när vi samarbetar med våra kunder. Det gäller att ta reda på vad som är vårt uppdrag i frågan och svara kunden på ett bra sätt.

Vi är effektiva och bidrar till snabba lösningar i vår handläggning och tar ansvar vid egna fel. Om det skulle uppstå fel ser vi till att rätta till det snabbt och lämnar en förklaring.

Vi ska vara lojala med varandra inför kunden och stå upp för varandra internt genom att ge återkoppling om vårt arbete. Vi lär av varandra dagligen, genom samarbete och hur vi hanterar, uttrycker och förhåller oss gentemot kund. Att ge varandra feed-back, både positiv och negativ, och att kunna se det som utveckling, är viktigt.

Tydlig Information

- **Vi åtar oss att fortlöpande ge våra kunder en målinriktad, tydlig och aktuell information angående gränssnitt, nyheter och förändringar utifrån vårt serviceavtal.**
- **Varje chef och medarbetare vid respektive förvaltning ska känna till vilken löneadministratör man kan vända sig till vid frågor om sin lön och dylikt.**



Med det menar vi att vi ska ge våra kunder rätt förutsättningar och verktyg i deras arbete för att de ska kunna följa sin del av serviceavtalet och gränssnittet. Det är en förutsättning för att få in korrekta löneunderlag.

Arbetsätt

För att tillgodose kundens behov av information lägger vi fortlöpande ut alla nyheter och uppdateringar på vårt intranät. Vi ser till att vi håller oss informerade om alla nyheter inom vårt område.

Vi guidar våra kunder på intranätet till bl.a. Serviceförvaltningens blanketter, serviceavtal, gränssnitt samt vårt nyhetsblad.med mera. På intranätet finns också en telefonlista med uppgifter om vilka löneadministratörer som ger service till förvaltningarna.

Vi ska ha klara regler för vem som ska informera vem och vara säkra på att vi bidragit med vår del av informationsansvaret enligt serviceavtalet.

Ledningsgruppen för verksamhetsområde löner är de i vår organisation som ansvarar för att informera kontaktpersonerna på förvaltningarna. De ansvarar också för att informera redaktören för intranätet om förändringar och nyheter. Det kan gälla till exempel uppdatering av telefonlistor, förändring av fördelningen av löner, medarbetare som är nya/har slutat/är tjänstlediga, minnesanteckningar från lednings- enhets- samt tvärgruppsmöten och förändringar av representanter i tvärgrupperna

Varje förvaltning har utsett en kontaktperson som är en länk mellan den egna förvaltningen och serviceförvaltningen. Denna kontaktperson samarbetar med serviceförvaltningen både när det gäller information, synpunkter och önskemål. I första hand går vår information till denna kontaktperson. För att vi ska kunna säkerställa att informationen når ut till rätt kategori av våra kunder, ansvarar kontaktpersonen för att vidarebefordra all information från oss ut i den egna förvaltningen.

Vi erbjuder kunderna personlig information vid planerade möten och kundbesök.

I nyhetsbladet, som serviceförvaltningen ger ut fortlöpande på intranätet, har alla ansvar för att verkligen ta upp de frågeställningar och den information som behöver nå ut till kunderna.

Uppföljning

Hänvisar till sid. 5, åtagandena följs upp enligt ovan via kundenkät och synpunkts- och klagomålshantering.

Rätt Service

- **Vi åtar oss att ge snabb, tydlig och anpassad service och vägledning inom ramen för serviceavtalet och gränssnittet.**
- **Vi åtar oss att betala ut rätt lön i rätt tid, under förutsättning att korrekt underlag inkommit i god tid.**
- **Vi åtar oss att handlägga pensioner enligt det uppdrag servicenämnden har och ge information, råd och stöd till anställda och förvaltningarna i pensions- och försäkringsfrågor.**

Arbetsätt

Internt ser vi till att alla känner till gränssnittet och vad det innebär, för att arbetsuppgifter snabbt ska kunna åtgärdas av rätt handläggare. Med den kunskapen utförs arbetet effektivt och korrekt under förutsättning att riktiga löneunderlag inkommit. Rättelser av fel vid hantering av underlagen görs snarast möjligt och vid behov i samråd med chefen på berörd enhet.

För att vi ska kunna ge rätt service, dvs betala ut rätt lön i rätt tid, behöver vi få in korrekta underlag senast den 8:e varje månad. Det avser underlag vid nyanställning, ändring av anställning och/eller villkor samt avslut av anställning och olika blanketter för tillägg och avdrag på lönen. Det gäller även beslut från skatteverket, kronofogden och försäkringskassan.

Vi ger kunderna service och utfärdar de handlingar som ingår i våra uppgifter så snabbt som möjligt. Återkoppling till samtal eller e-post, om / när uppdraget/frågan tas upp och beräknas vara klar, är av vikt för kunden men även för uppfattningen om oss, som utförare.

Vid förändringar av gränssnittet ska information om detta nå alla berörda parter.

Våra verktyg i arbetet är en bra och uppdaterad telefonlista för att kunna hänvisa till rätt person, tydliga och lättillgängliga blanketter med bra ifyllnadsanvisningar. Våra gemensamma arbetsätt dvs interna rutiner ska klargöras, alltid uppdateras samt vara tydliga och lätta att arbeta efter för att alla löneadministratörer ska kunna arbeta på samma sätt och ge rätt och likartad service till kunderna.

Vi ger användarsupport i Lisa självservice och sätter oss in i vad de olika användarna behöver i form av support från oss.

Vi arbetar med en genomförandeplan kring pensionshantering i samband med omorganisation av pensionsfrågorna centralt i staden.

Uppföljning

Åtagandet rätt service följer vi upp genom att granska vårt utförande av uppdraget enligt serviceavtalet. På våra enhetsmöten ser vi till att vi tolkar innehållet lika och därmed vet var gränssnittet går mellan serviceförvaltning och kund.

Vi följer upp vårt åtagande att betala ut rätt lön i rätt tid genom kvalitetsuppföljningen där vi mäter avvikelser. Inkorrekta underlag samt felaktigt handläggande från vår sida innebär risk för utbetalning av fel lön och därför måste åtgärder vidtagas. Genom kontaktpersonen vid förvaltningen arbetar vi gemensamt med kvalitetsutvecklingen. Vid felaktigheter från kundernas sida bistår vi med information för att förbättra kunskapen om hur rätt ifyllda underlag ska uppfyllas. När det är vi själva som gjort fel, måste vi se till att vi kan minska dessa fel så mycket som möjligt. För att undvika felaktig rapportering i Lisa självservice kan vi erbjuda utbildning inom området för de enheter som ska börja använda systemet och även till de som redan använder systemet och tycker att något är svårt eller oklart.

Utveckling och förbättringar

Former för utvecklingsarbete

För att utveckla vår service måste vi vara lyhörda för de synpunkter som ges i form av kundenkät samt arbeta vidare med rutinerna för vår synpunkts- och klagomålhantering. Vi vidtar åtgärder för att förbättra och utveckla servicenivån inom de ramar vi följer.

Kundenkätens resultat skall studeras och analyseras inom varje löneenhet tillsammans med enhetschefen och förslag till förbättringsåtgärder ska snabbt tas fram.

Vi utvecklar vårt gemensamma arbetssätt genom verktyget ”samverkansyta” på intranätet. För att komma åt information som finns på en ”samverkansyta” måste man bli medlem. Det innebär att bara de som har behörighet kan läsa det vi lägger ut där. Möjlighet att starta en ”samverkansyta” för våra kontaktpersoner i staden undersöks. Genom tvärgruppsarbete utvecklar och förbättrar vi vårt arbete.

Särskilda utvecklingsområden

För att kunna ge bra support i Lisa självservice är det viktigt att vi har tillgång till fjärrstyrning för att vid behov ”ta över” kundens dator och på det sättet handleda kunden. Vi har god kunskap inom det området och det upprätthålls genom bra intern utbildning och att fortlöpande informera oss om förändringar och nyheter i Lisa självservice.

Genom att utföra en telefonenkät, vilket innebär att några korta frågor ställs i samband med inkommande telefonsamtal, får vi kännedom om hur våra åtaganden uppfylls.

Vi samarbetar med bl a Personalstrategiska avdelningen (PAS) och Aditro i vår strävan att ständigt utveckla och förbättra vårt lönesystem.

Därutöver behöver blankettsystemen vidareutvecklas. Se nedan under rubriken ”intranät och blankettsystem.

Resursanvändning

Kompetens

För att försäkra oss om att våra resurser används effektivt kommer kvalitetsarbetet under 2009 att koncentreras på att förbättra informationen till våra kunder. Vi skapar ett enhetligt arbetssätt och gemensamma rutiner och vidareutvecklar löneadministratörernas och pensionshandläggarnas yrkesroll genom kompetensutveckling. Under året har vi ambitionen att specialisera oss inom vissa arbetsområden.

Vi använder våra tilldelade resurser på ett effektivt sett genom att tillvarata den samlade kompetensen och håller oss informerade om nya tekniska hjälpmedel som är användbara för oss.

Intranät och blankettsystem

Tekniken ska tas tillvara genom att skapa ändamålsenliga blanketter som går att använda digitalt för hela löneområdet.

IT och Telefon

Med god IT- och telefonsupport kan vi hålla en hög kvalitet.

Samarbete med kunderna

Vi förankrar serviceavtalet genom täta kontakter med kontaktpersonerna.

Samarbetsformer tas också upp på kundrådsmöten.

Dialog

Vid kundmöten förs en dialog med representanter för förvaltningarna och ansvarområden, kundservice, utveckling mm tas upp. Dialog förs även om kundenkätens resultat vid bl a personalchefsmöten. Delaktigheten bland medarbetarna sker i tvärgruppsarbete kring utvecklingsfrågor. Löneadministratörerna och pensionshandläggarna går igenom kundenkäten för att ha det som ett underlag för utveckling av service och kvalitet.

Arbetsmiljö, jämställdhet o mångfald

Nämnden ska prioritera arbetet med att skapa en god arbetsmiljö för medarbetarna. Alla verksamhetsområden ska följa den antagna planen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Medarbetarna ska ges möjlighet till kompetensutveckling samt till delaktighet i att planera, följa upp och utveckla verksamhet och tjänster. Arbetsmiljöfrågorna ska hållas aktuella och diskuteras på arbetsplatsträffar och alla medarbetare ska känna till de gällande dokumenten och planerna inom området. I den mån arbetet tillåter erbjuds flexibla arbetsformer och arbetstider.



En friskvårdspolicy som förvaltningen utarbetar ska vara utgångspunkt för insatserna inom området. Medarbetarnas hälsa ska främjas bland annat med stöd av utbildade hälsocoacher som ska verka för motion, sunda vanor och en rökfri arbetsmiljö. Vidare ska alla anställda ha möjlighet att utnyttja en friskvårdstimme per vecka i den mån arbetet så tillåter.

Under hösten genomförs en enkät angående vår fysiska och psykosociala arbetsmiljö där vi följer upp hur vi mår, trivs på arbetet, uppfattar vår arbetsplats, arbetsmiljö samt vår arbetsbelastning.

Vi skapar en bra arbetsmiljö med fortlöpande kunskapsutveckling och i vår lärande organisation tar vi tillvara varandras kunskaper.

Vår lokala överenskommelse om samverkan ska introduceras och genomföras skyndsamt. Utrymme för delaktighet inom samverkansavtalets ram kommer att prioriteras.

Vi kommer att introducera och arbeta enligt serviceförvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.

Övriga mål och planer

Verksamhetsområdet bidrar i miljöfrågorna med pappersåtervinning, att släcka bordslampor och taklampor i samtalsrummen. Vi ser till att inte ha datorer och dataskärmar i stand-by-läge samt ej ha batteriladdare till mobiltelefoner i eluttag efter användning.