

Verksamhetsplan 2014

Verksamhetsområde lön och pension

Inledning

Verksamhetsbeskrivning

Verksamhetsidé

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

Vi ska effektivisera de administrativa funktionerna inom löne- och pensionsområdet vilket ska leda till sänkta kostnader och höjd kvalitet.

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

I enlighet med serviceförvaltningens värdegrund bidrar vi gemensamt till ett öppet klimat med ömsesidig respekt och med ansvar för den goda arbetsmiljön. Vi tar oss an vårt uppdrag med engagemang och professionalism.

Vision

Vi vill bidra till ett Stockholm i världsklass inför 2030.

Vi vill vara en modern och effektiv löne- och pensionsadministration inom Stockholms stad, som är väl rustad för framtidens krav på service, kundnöjdhet, kvalitet och flexibilitet med engagerade och kompetenta medarbetare som trivs.

Ansvarsområde och omfattning

Verksamhetsområde löner ska för stadens förvaltningar och bolag tillhandahålla tjänster gällande löneadministration samt handlägga pensions- och försäkringsfrågor. Tjänsterna är obligatoriska att köpa för samtliga nämnder och serviceavtal tecknas årsvis.

Verksamhetsområdet kommer under året att även leverera löneadministrativa tjänster enligt avtal till ett antal av Stockholm stads aktiebolag och deras anställda.

Löneadministrationen omfattar registrering av anställningsuppgifter vid nyanställning och avslut, avvikelser och tidrapportering samt registrering av underlag som inte omfattas av elektronisk självregistrering. Vi ger service och stöd kring lönehanteringen till chefer och anställda inom stadens förvaltningar och bolag vi har avtal med och myndigheter med flera.

Vi handlägger och godkänner kommunala ålders- och efterlevandepensionsförmåner till anställda och tidigare anställda enligt gällande pensionsavtal och ansvarar för stadens del av avtalsförsäkringarna. Inom verksamheten samordnas rapporteringen kring arbetställekoder (CFAR-nummer) till Statistiska centralbyrån (SCB). Till tjänsteutbudet hör även administration av Stockholms stads hedersbelöning.

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

3.1 Budgeten är i balans

Resursanvändning

Organisation

Verksamhetsområde löner har enligt budget 68 anställda motsvarande 65,75 årsarbetare.

Verksamheten är organiserad i två enheter med 57 löneadministratörer (54,75 årsarbetare för förvaltningarnas löner och 1,0 åa för lönehantering till stadens bolag.), 6 pensionshandläggare (5 årsarbetare), 2 enhetschefer, 2 biträdande enhetschefer samt 1 verksamhetschef.

Varje enhet leds av en kundansvarig enhetschef med ansvar för enhetens mål, budget och personal samt med uppgift att följa att ingångna serviceavtal uppfylls. Enhetschefen är också ansvarig för kommunikation och uppföljning med respektive förvaltning och bolag och för genomförande av kontinuerliga kundmöten.

De biträdande enhetscheferna förstärker den dagliga arbetsledningen och verkar för utveckling och kvalitetssäkring av kundrelationerna. Områdets samtliga chefer bildar ledningsgrupp och leds av en verksamhetschef som ingår i förvaltningsledningen.

Enheterna är indelade i 5 löneteam och ett pensionsteam. Inom teamen arbetar löneadministratörer och pensionshandläggare med sakkunskap i alla förekommande ärenden inom området. Stadens förvaltningar är fördelade inom båda enheterna och alla medarbetare administrerar både fackförvaltningar och stadsdelsförvaltningar. Löner till stadens bolag administreras av en särskild grupp medarbetare med avsedd kunskap och behörighet.

Inom verksamheten finns också en funktion för kundservice per telefon. Den är uppdelad i löneservice som per telefon ger väl avvägd service i frågor som inte kräver vidare utredning, chefsstöd som specifikt hanterar chefers och löneansvarigas frågor samt kring pension och försäkringar. Denna funktion bemannas enligt schema av löne- och pensionsadministratörer. Under övrig tid utför dessa medarbetare sedvanlig löne- och pensionshandläggning inom respektive team.

Budget 2014

Budget och volymer

Verksamheten är helt intäktsfinansierad genom försäljning av löne- och pensionsadministration till stadsdels- och fackförvaltningar. Tillsammans med tilläggstjänster beräknas intäkterna för försäljning av löneadministration uppgå till 48,3 mnkr.

Av den beräknade budgetomslutningen avser 38,0 mnkr lönekostnader och resterande 10,3 mnkr avser löneadministrationens andel av kostnaderna för utbildning, lokaler, it och telefoni med mera.

Antalet lönespecifikationer under 2013 beräknas uppgå till 600 000 vilket är en viss ökning jämfört med föregående år. Av dessa beräknas ca 453 000 (75,5 %) administreras maskinellt via stadens förssystem.

Antalet pensionsärenden under 2013 beräknas till ca 2300 varav 1950 avser ålderspension.

Priser

Priserna nedan avser lönehantering till stadens förvaltningar. Priset för lönehantering till stadens bolag följer dessa.

Prislista 2014	
Lön/ersättning via Lisa Självservice eller Lisa Tid	57 kr
Lön/ersättning via manuell rapportering	110 kr
Tillkommande hantering	
Lön/ersättning genom manuell rapportering	57+53 kr
Lön/ersättning via Agresso	110+80 kr/utbetald lön
Akut löneutbetalning via Girovision	110+600kr/utbetald lön
Löneskuld som ej kan kvittas mot lön	500 kr/löneskuld
Tilläggstjänster	
Underhåll av roll och organisationsregister i Lisa	420 kr/timme
Utbildning t.ex. i Lisa Självservice	420 kr/timme
Omkontering av registrerade uppgifter i LISA	420 kr/timme
Rättning och registrering av redan lönebearbetade händelser i LISA	420 kr/timme
Beräkning av tid för hedersbelöning	440 kr/timme

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

Nämndmål:

Service-nämnden ska effektivisera stadens löneadministration

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

Nämndens mål för verksamhetsområdet följs upp via tre indikatorer:

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder gällande löneadministrationens service och tjänster	90 %		År
Antal löner per årsarbetare och månad, genomsnitt	960		År
Antal handlagda pensionsavgångar per årsarbetare och år, genomsnitt	500		År

Enhetsspecifika åtaganden

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

- Vi ska aktivt bidra till att effektivisera stadens löneadministration

Förväntat resultat

Löneadministrationens tjänster ska präglas av god kvalitet till priser som stimulerar till en fortsatt effektivisering av stadens löneadministration samt av hög tillgänglighet och anpassning till kundernas behov inom ramen för vårt uppdrag.

Priserna ska vara konkurrenskraftiga och andelen kunder som är nöjda med service och tjänster gällande löne- och pensionshantering ska öka.

Arbetsätt

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

Målet ska nås genom

- Utveckling av ett standardiserat och processinriktat arbetsätt med kvalitetssäkrade rutiner och arbetsätt som är förankrade och lättillgängliga
- Fortsatt översyn av organisationen samt vidareutveckling av ansvars- och arbetsfördelningen
- Lean är ett av våra verktyg för utveckling av verksamheten med målet att åstadkomma ett högt kundvärde

Resursanvändning

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

Utveckling

Följande aktiviteter planeras under 2014 för att vi ska uppnå våra mål och åtaganden kring effektivitet inom ramen för vårt uppdrag:

- Förvaltningarna och bolagen ska erbjudas tilläggstjänster som underlättar för dem att koncentrera sig på sin kärnverksamhet.
- Aktiviteter för att utveckla kommunikation och bemötande ska genomföras och följas upp.
- Formerna för kundsamverkan ska utvecklas för utifrån kundernas behov och inom ramen för vårt uppdrag.
- En översyn av arbetsätt ska fortsatt ses över och utveckling av teamarbete och organisation ska ske för ökad effektivitet.
- Uppdraget att utföra lönehantering till stadens bolag ska vidareutvecklas och

kvalitetssäkras så vi har möjlighet att erbjuda våra tjänster till fler bolag.

- Verksamheten deltar i förberedelsearbetet för att implementera ärendehanteringssystem, vilket kommer att fortgå under året under förutsättning att finansiering av systemet/genomförandet löses.

Uppföljning

Den årliga kundenkäten visar i vilken mån kunderna upplever att verksamheten ger en effektiv service. Resultatet av denna ger oss värdefull information om vilka utvecklingsområden som ska prioriteras under året.

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

Vid kundmöten sker avstämning kring hanteringen av telefoni, e-post, via funktionsbrevlådor samt att blanketter och information är användarvänlig och stöder löne- och pensionshanteringen.

Åtagande: Produktivitet

- Vi åtar oss att administrera i genomsnitt 960 löner per löneadministratör/heltid och månad
- Vi åtar oss att handlägga i genomsnitt 500 pensionsavgångar per pensionshandläggare/heltid och år

Förväntat resultat

Produktiviteten ska öka och vi ska hantera de beslutade volymerna inom fastställda ledtider med god kvalitet i enlighet med serviceavtal och gällande regelverk.

Vi ska bidra till att den manuella hanteringen ytterligare minskar och att andelen korrekta underlag från kunderna ökar.

Beslutade rutiner och arbetssätt skall följas.

Arbetssätt

Processinriktat arbetssätt

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

Arbetet med att utveckla och ta fram effektiva former för att förvalta löne- och pensionsprocesserna fortsätter. Genom att tillhörande stödrutiner och fastställda arbetssätt samt gränssnitt tillämpas och följs säkerställs att verksamheten klarar sitt uppdrag.

Ett ständigt samarbete med systemägaren/systemförvaltaren SLK/PAS och driftansvarig Tieto sker kring avtals- och systemfrågor. Vi vidarebefordrar erfarenheter vi får i lönehanteringen kring funktionalitet i de olika stödsystemen.

Effektiv hantering

Genom kontinuerlig dialog, återkoppling och information samt genom att erbjuda utbildning

till förvaltningarna vill vi bidra till att öka andelen korrekta inkomna underlag.

En differentierad prissättning ger kunderna incitament till exempelvis ökad elektronisk hantering.

Resursanvändning

Uppföljning av volymer för varje nämnd ska fortsatt utvecklas och presenteras så att det ger förvaltningarna god information om vad vi levererar i form av volymer, mängden avvikelser samt omfattning av faktureringen.

Utvecklade rutiner för skanning och förvaring av inkomna löneunderlag bedöms förbättra produktiviteten positivt. Löneadministratörerna kan använda mer tid till att hantera underlag i stället för till insortering. En utökad skanning underlättar även hanteringen av post till funktionsbrevlådorna och frigör tid till mer kvalificerade uppgifter.

Uppföljning

Varje månad sker avstämning av volymer både för maskinell och manuell hantering. Till servicenämnden redovisas aktuella volymer samt genomsnittligt antal årsarbetare. Hanterade volymer, ekonomi och bemanning samt inkomna synpunkter och klagomål redovisas månadsvis på arbetsplatsmöten.

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

Utveckling

Rutiner och anvisningar gällande skanning ska förtydligas och förankras både internt och för våra kunder. Ärendehanteringssystem eller annan lösning för att förenkla en effektiv hantering kommer att utredas vidare inom serviceförvaltningens motsvarande projekt (Ester).

Det interna gränssnittet mellan dels löneservice och chefsstöd och dels teamarbetet ska ses över för en effektiv hantering.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal lönespecifikationer per administratör och månad	960		År
Antal handlagda pensionsavgångar per årsarbetare och år, genomsnitt	500		År

Åtagande: Bra bemötande

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

Förväntat resultat

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

Arbetsätt

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

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

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

Vi tar alla klagomål på allvar och som en hjälp till utvecklad verksamhet. En viktig grund för vårt förbättringsarbete är att synpunkter och klagomål som kommer fram i kundkontakten registreras och följs upp.

Regelbunden dialog kring vad god service innebär utifrån gällande gränssnitt och serviceavtal skapar en gemensam syn på kundbemötande. Vid teammöten finns kommunikation, bemötande och service som punkter på dagordningen.

Resursanvändning

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

Uppföljning

Kundenkäten ger oss ett tydligt kvitto på vilken service vi gett våra kunder och vilka utvecklingsområden vi bör prioritera.

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

Inom både team och löneservice och chefsstöd sker avstämning och återkoppling regelbundet. Medlyssning är en metod för direkt återkoppling och uppföljning.

Specifika och riktade undersökningar i samband med samtalen till löneservice och chefsstöd planeras under året.

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

Utveckling

Aktiviteter och utveckling för bra bemötande

- Fortsatt utbildning i Talkmap-metoden ska öka vår kompetens kring bemötande, kommunikation och kundservice.
- Kontinuerlig kompetensutveckling avseende verksamhetskunskap ökar vår förmåga att

bemöta kundens frågor på rätt nivå.

- Fastställd hälsningsfras vid telefonkontakt samt mallar för e-post-kommunikation förbättrar bemötandet till kunderna.
- Medlyssning ska genomföras med samtliga medarbetare under året för ökad delaktighet och återkoppling

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Fortsatt utbildning i Talkmap-metoden	2014-01-01	2014-12-31
Medlyssning ska genomföras med samtliga medarbetare	2014-01-01	2015-12-31
Vi ringer kunden när en fråga behöver klargöras	2014-01-01	2014-12-31

Åtagande: God tillgänglighet

- Vi åtar oss att vara nåbara på telefon under våra öppettider enligt gällande serviceavtal och stadens telefonpolicy.
- Vi åtar oss att läsa och besvara inkommande e-post inom ett dygn
- Minst 85 % av alla inkommande samtal ska besvaras inom 25 sek

Förväntat resultat

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

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

Arbetsätt

En samordnad telefonifunktion genom löneservice och chefsstöd betyder ett effektivare arbetsätt samt god tillgänglighet för kunderna. Denna servicefunktion bedöms även minska individberoendet samt ge en hög lösningsgrad och lika service.

Alla medarbetare har god kunskap om tillgänglig telefonteknik och rutiner för e-post och kring detta sker ständig uppdatering. För snabbare svarstider använder vi inspelade kö-meddelanden för att ge enkla svar på de vanligaste frågeställningarna kring t.ex. semestersaldo.

Utredning och handläggning inom respektive löne- eller pensionsteam sker enligt fastställda rutiner för att säkra snabbt och säkert omhändertagande av alla inkommande ärenden och återkoppling till kunderna.

De underlag som inkommer ofullständiga eller inkorrekta skannas åter med åtföljande standardiserade epostsignaturer.

Resursanvändning

Andelen inkommande ärenden till löneservice som löses vid första kontakten ska vara minst 80 %. Ärenden som ska utredas eller kompletteras vidarebefordras till teamen enligt fastställda rutiner och gränssnitt.

Inom funktionen chefsstöd ska alla ärenden få en lösning eller ett besked vid första kontakten. Om ärenden inte kan lösas direkt ska besked ges om nästa åtgärd och den löneadministratör som tog samtalet återkommer och följer ärendet.

Ledtiden för att besvara e-post till funktionsbrevlådorna är ett dygn men vi besvarar e-post så snart det är möjligt.

Uppföljning

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

Hur kunderna upplever vår tillgänglighet framkommer i den årliga kundenkäten och vid kundmöten och detta ger viktig information och underlag för förbättringsarbete. Vid kontinuerliga kundmöten med stadens förvaltningar pågår en ständig dialog och återkoppling om förbättringar och utveckling.

Utveckling

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

Utvecklade rutiner för skanning och förvaring av inkomna löneunderlag bedöms påverka även tillgängligheten positivt då löneunderlagen till viss del kan återsökas elektroniskt. En utökad skanning underlättar även hanteringen av ärenden via funktionsbrevlådorna och därmed även tillgängligheten totalt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Fortsatt utveckling av funktionen löneservice och chefsstöd för fortsatt hög tillgänglighet och effektiv resursanvändning	2014-01-01	2014-12-31

Åtagande: Rätt service

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

Förväntat resultat

Alla kunder ska ges rätt och lika service. Kunderna ska uppleva att vår service stödjer deras behov. Vi ska bidra till att utveckla stadens löne- och pensionsadministration.

Arbetsätt

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

Kunderna påtalar i kundenkäten att de tills viss del kan få olika svar och olika service av våra medarbetare. Alla ska veta vem som har vilket ansvar i handläggningen och känna till och följa gällande rutiner och beslutade arbetsätt. Med ett gemensamt kundansvar per team minskar individberoendet och verkar för en samordnad och lika service till kunden.

Standardisering

Genom fortsatt utveckling av ett standardiserat arbetsätt med fastställda rutiner ger vi kunderna rätt och lika service. Vi identifierar problem och utvecklingsområden och jobbar lösningsorienterat för att utveckla verksamheten.

Det är av största vikt att vi säkerställer att alla medarbetare känner till gällande gränssnitt, serviceavtal samt rutiner och arbetsätt så att vårt uppdrag utförs effektivt och korrekt. Alla underlag finns lättillgängliga på intranätet.

Hantering av underlag

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

I enlighet med gällande serviceavtal sänds bristande underlag tillbaka för komplettering med tydlig anvisning om vad som saknas eller är felaktigt. Resultatet återkopplas till kunderna på förvaltnings- och enhetsnivå.

Genomgång av nyheter kring avtal och policy samt nyheter och förändringar i system planeras kontinuerligt i samarbete med PAS/SLK samt driftansvariga för att garantera att verksamhetens medarbetare alltid har aktuell kunskap om nya anvisningar och policy i staden, lagstiftning eller kollektivavtal och stödsystemens funktionalitet.

Resursanvändning

Arbetet med att utveckla och tydliggöra våra processer fortsätter för en effektivare hantering som en del av översynen av organisation och ansvarsfördelning. Genom tavelgrupperna fångas förbättringsförslag både gällande de enskilda teamens arbete och på övergripande nivå för hela verksamheten.

Uppföljning

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

Förbättringsåtgärder genomförs bland annat i form av information och genomgångar för att

säkerställa att framtagna arbetsbeskrivningar och kontroller tillämpas.

Utveckling

Under det kommande året ska ske ytterligare uppföljning och analys av hur specifika kompetensområden säkras samt ytterligare utveckling av ansvars- och arbetsfördelning. Under 2014 ska metodik för avvikelshantering införas och utvecklas för ett strukturerat förbättringsarbete kring kvalitet.

Rutiner och uppföljning ska implementeras för att strukturera avvikelshandlingen och möjliggöra en säker lönehantering och en adekvat kompetenshantering.

Arbetsätt och teknik för skanning och arkivering ska vidareutvecklas och kvalitetssäkras.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Arbetsätt för skanning och arkivering	2014-01-01	2014-12-31
Avvikelsehantering	2014-02-01	2014-04-30
Information om gällande serviceavtal och gränssnitt för alla medarbetare	2014-01-01	2014-04-30
Information om serviceavtal och gränssnitt till våra kunder	2014-02-01	2014-12-31

Åtagande: Tydlig information

- Vårt åtagande är att information om löne- och pensionsadministrationens service, tjänster, blanketter och kontaktvägar ska vara tydlig, lättillgänglig och aktuell.

Förväntat resultat

Kunderna ska uppleva att vår information är användarvänlig och underlättar deras hantering av löne- och pensionsfrågor. Informationen ska vara relevant och ges i god tid.

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

Arbetsätt

Samverkan med kunderna

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 mellan verksamhetsområde löner och respektive förvaltning gällande information, synpunkter och förbättringsförslag. Under året kommer verksamheten att delta i förvaltningens arbete med fokusgrupper inom satsningen för tjänsteutveckling.

Information på intranätet

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

Kundmeddelanden

Serviceförvaltningens informationsblad innehåller regelbundet övergripande löne- eller

pensionsinformation och kompletteras med löneadministrationens egna kundmeddelanden med mer specifik information till chefer och kontaktpersoner.

Blanketter och anvisningar

Tydliga och användarvänliga blanketter med anvisningar, hjälp och vägledning ger goda förutsättningar för korrekta manuella underlag från kunderna.

När vi returnerar löneunderlag eller på annat sätt meddelar oss till kunderna ska vi ge tydlig information och anvisningar med hjälp av standardiserade epostsignaturer för att förenkla både för dem och för oss.

Informationsgrupp

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

Resursanvändning

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

Uppföljning

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

Den årliga kundenkäten ger underlag för förbättringar och utveckling.

Utveckling

Former och dagordning för kundbesöken ska kontinuerligt utvecklas. Våra blanketter uppdateras under året för att de ska innehålla tydliga anvisningar och vara lätta att hitta på intranätet. Under 2014 kommer vi att fortsatt erbjuda kunderna anpassad information vid planerade möten och kundbesök.

Information om tjänstepension till chefer, anställda och tidigare anställda i staden ska vidareutvecklas och marknadsföras. Riktad information t.ex. i form av skolassistentutbildning ska planeras och genomföras i samarbete med kunderna.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Pensionsinformation vidareutvecklas	2014-01-01	2014-12-31
Utbildningspaket för chefer och assistenter	2014-01-01	2014-12-31

Övriga frågor

Resursanvändning

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

Verksamheten är intäktsfinansierad och bygger på självkostnadsprinciper enligt stadens anvisningar. Priserna tas fram i samarbete med SLK:s finansavdelning och fastställs av servicenämnden. Priserna är differentierade och ska stimulera till hög andel elektronisk hantering vilket ger lägre kostnader och effektivare verksamhet

Telefoni

Alla inkommande kundsamtal lotsas genom det gemensamma telefonnumret 08- 508 11050 till servicefunktionen löneservice och chefsstöd. Det gemensamma telefonnumret stöds av samtalsfördelaren Telia Minivoice med talsvarsmeny. Kunden möts av ett inspelat hälsningsmeddelande och kan välja 1, 2 eller 3 för samtal om allmänna lönefrågor, chefsfrågor eller pensionsfrågor.

Samtliga direktanknytningar är kopplade till det gemensamma löneservicenumret med ACDG-funktion (Advanced Call Distribution Group). Denna teknik ger möjlighet till att styra samtalen mellan ett antal inkopplade agenter i svarsgruppen. Det ger även möjlighet till reglering av antal väntande samtal i kö samt efterbearbetningstid.

Statistik över samtalsflöden samt svars- och väntetider både för enskilda anknytningar och gruppnummer finns både från Telias Minivoice och via systemet Ciceronen.

IT och verksamhetssystem

På intranät finns en utbildningsportal för e-Learning för bl.a. Office-programmen och Outlook som ger nödvändig grundkunskap och aktuell uppdatering för alla medarbetare. Under året genomförs kompetensutveckling kring Officepaketet.

För handläggningen av löner till stadens förvaltningar används lönesystemet LISA BAS där lönerapportering sker antingen maskinellt via LISA självservice eller annat förssystem, eller genom manuellt registrering av pappersunderlag insända till löneadministrationen.

Handläggningen av löner till stadens bolag sker i Agresso 553 update 15 med tillhörande moduler för självservice eller genom manuellt registrering av pappersunderlag insända till löneadministrationen.

Vi samverkar kontinuerligt med systemägaren/förvaltaren för Lisa BAS som är SLK/PAS och driftansvarig Tieto. Alla medarbetare deltar i informationsmöten i samband med versionsuppdatering av lönesystemen.

Inom verksamheten finns en intern användargrupp för stadens lönesystem LISA BAS som är referensgrupp i enlighet med förvaltningsplanen. Gruppen har som uppgift att föreslå förbättringar för effektiv och korrekt systemanvändning, fånga upp problem i systemen som genererar fel uppgifter/lön samt kundernas svårigheter med inrapportering i samarbete med PAS och driftansvariga Tieto/Aditro. För Agressosystemet kommer löneteamet med ansvar för lön till stadens bolag att vara användargrupp.

Användargruppens arbete omfattar följande system

- LISA BAS (användare)
- LISA självservice (kontakter med användare i organisationen)
- WebbAccess (som används inom lönehanteringen för efterkontroll)

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

- LISA Tid (i de delar som levereras till LISA BAS)
- Wärna (i de delar som levereras till LISA BAS)
- e-Vald (hantering av arvoden för förtroendevalda)

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

Pensionshanteringen stöds av de stadsinterna systemlösningarna Areg/Mareg, DIPS samt SPPs Pensionssystem.

För närvarande saknas ett ärendehanteringssystem som kunde såväl kvalitetssäkra som underlätta hanteringen av löneunderlag. Men förberedelser för att implementera ärendehanteringssystem inom nämndens verksamheter pågår. Under förutsättning att finansiering av systemet/genomförandet löses kommer implementeringen att fortgå under året.

Intern och extern kommunikation

Den dagliga kommunikationen med våra kunder kring löne- och pensionsfrågor sker i första hand via telefon och e-post.

Servicefunktionen för telefon, löneservice och chefsstöd, tar emot alla inkommande telefonsamtal och löser merparten av dessa vid den första kontakten. För respektive nämnd finns en e-post adress till en funktionsbrevlåda och även en internpostadress som hanteras av det team som nämnden tillhör. För stadens bolag finns motsvarande servicefunktionalitet.

Den främsta externa informationskanalen till kunderna är intranätet där all information gällande vårt ansvarsområde finns. Serviceförvaltningen ger ut ett informationsblad som speglar förvaltningens aktuella händelser, nyheter och allmän information.

Verksamhetsområde löner ger ut ett kundmeddelande riktat till kontaktpersoner och personalchefer inom förvaltningarna med specifika nyheter, rutiner och anvisningar gällande löne- och pensionshanteringen.

Ledningen samt utsedda webbredaktörer ansvarar för att information är korrekt och aktuell samt arbetar med strukturerad utveckling av frågor kring information, kommunikation och service i samarbete med förvaltningens informationsansvarige. Intern information som uppdateringar av rutiner och minnesanteckningar ska i första hand publiceras på verksamhetsområdets samverkansytor.

Intern samverkan/möten

Ledningsgruppen träffas varje vecka på onsdagar. Minnesanteckningar skrivs och finns tillgängliga för alla på samverkansytan. Varje enhet har ett enhetsmöte en gång per månad och

arbetsplatsträffar minst 10 gånger per år. Enheterna är indelade i mindre grupper, team som veckovis har avstämning, kompetensöverföring samt i s.k. tavelmöten enligt Lean-metoden för uppföljning och förbättringsarbete. Hela verksamhetsområdet har gemensamma möten ett flertal gånger per år för gemensam uppföljning, information eller aktivitet. Varje morgon samlas enheterna för kort driftavstämning i kontorslandskapet vid styrningshyllorna.

Extern samverkan

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

Samverkan med representanter från de olika förvaltningarna sker via kundmöten. Där förs dialog om ansvarsområden, utveckling, statistik, kundnöjdhet etc. Med varje förvaltning genomförs minst två möten per år samt när behov uppstår kring enskilda frågor.

Bemanning

Verksamhetsområde löner har 65,75 årsarbetare inför 2014. Bedömningen är att aktuell bemanning är optimal utifrån gällande mål, åtaganden och uppdrag samt vidareutveckling av arbetsätt och processer och omfattning av uppdragen. Kontinuerlig uppföljning sker i förhållande till aktuella volymer och intäkter vilket redovisas nämnden månadsvis. Rekrytering till följd av pensionsavgångar kommer under närmaste åren att fortsätta både inom löne- och pensionsadministrationen.

Medarbetarna

Arbetsmiljö

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

Alla medarbetare involveras i planering och åtgärder för förbättring och utveckling av arbetsmiljön via APT och teammöten samt referensgrupper. Alla medarbetare ska känna till gällande dokument och planer inom området.

Vi följer fortlöpande volymer och flöden inom löneadministrationen för att åstadkomma en jämn arbetsbelastning och god arbetsmiljö mellan både grupper och enskilda medarbetare. Rätt bemanning följs upp och anpassas kontinuerligt för hela verksamhetsområdet.

Arbetsättet med teamansvar och en samordnad telefonservice ses kontinuerligt över i samråd mellan chef och medarbetare.

Sjukfrånvaro

Insatserna för att minska sjukfrånvaron fortsätter under år 2014. Nämndens mål för sjukfrånvaron är 4,4 %. Sjukfrånvaron inom verksamhetsområdet är dock högre och uppgick enligt de senaste uppgifterna till 8,8 % (genomsnittlig sjukfrånvaro under tolv månader, dec 2012 – nov 2013).

Inom verksamhetsområdet verkar vi aktivt för lägre sjuktal genom framförallt förebyggande insatser för friskvård och hälsa samt tidig kontakt vid sjukfrånvaro för stöd och rehabilitering

i enlighet med stadens direktiv på området. Orsaker och omständigheter kring sjukfrånvaron analyseras kontinuerligt för att framför allt kunna bidra med tidiga insatser och stöd.

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

Verksamhetsområdet har ett tätt samarbete med företagshälsovården som stöd i de tidiga insatserna. Dock kan konstateras att orsaken i de flesta fall kan härledas från svåra sjukdomstillstånd med behov av långvarig sjukskrivning och rehabilitering.

Medarbetarskap och ledarskap

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

Mål	Vo lön och 2014 (2013)	SF 2014
Aktivt Medskapandeindex	82 (73)	82
Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	80 % (73)	80 %
Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	92 % (73)	92 %
Sjukfrånvaro	4,4 (8,8 %)	4,4 %

I enlighet med resultatet av medarbetarenkäten görs inom varje enhet en handlingsplan för arbetsmiljön över de prioriterade utvecklingsområden som medarbetare och chef har ett gemensamt ansvar att arbeta vidare med. Dialogen om medarbetarskap utgår ifrån att varje medarbetare ska ta ett aktivt ansvar för sin utveckling och sina arbetsuppgifter, för att utveckla verksamheten och för att skapa ett bra arbetsklimat på arbetsplatsen.

Utifrån årets medarbetarenkät är för verksamhetsområde lön och pension följande områden prioriterade i handlingsplanen.

1. Mina utgångspunkter för engagemang och ansvarstagande

- Jag har en bra arbetssituation
- Jag känner att jag kan göra ett gott arbete

2. Medarbetarskap

- Jag känner mig respekterad av mina kollegor på min arbetsplats
- På min arbetsplats kan alla säga vad de tycker.
- På min arbetsplats behandlas alla med respekt.
- Jag kan rekommendera min arbetsplats till andra.

3. Ledarskap

- Jag kan få tag i min chef när jag behöver det.

- Min chef ger mig stöd i prioriteringar i mina arbetsuppgifter om jag behöver det.
- Min chef följer upp att det vi bestämt blir gjort
- Min chef ställer tydliga krav på mig.
- Min chef bemöter mig med respekt.

Under året kommer verksamheten att genomföra en översyn av ansvars- och arbetsfördelningen kopplat till en utveckling av process och funktionsansvar. Översynen omfattar även hur teamarbetet med gemensamt kundansvar och en tydlig ansvarsfördelning och överenskomna regler kan utvecklas.

Målet är även ett förbättrat samarbete och helhetssyn samt ett gott arbetsklimat och arbetstillfredsställelse med utgångspunkt från de prioriterade förbättringsområdena och även med målet att få gott värde för Aktivt Medskapandeindex .

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

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

Respektive chef får i samband med medarbetarenkäten en individuell återkoppling kring det kommunikativa ledarskapet. Detta följs sedan upp både i områdets ledningsgrupp och i samarbete med förvaltningens informatör kring det kommunikativa ledarskapet.

Kompetensutveckling

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

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

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

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

Resultat och analys

Utveckling

Höstens genomförda kundenkät vilken riktades till stadens chefer, assistenter m fl. visar att andelen kunder som är nöjda med tjänsterna och servicen som helhet har ökat. Men det är

fortsatt av högsta prioritet att arbeta vidare med att anpassa arbetssätt och organisation för att bättre möta dessa kunders förväntningar inom ramarna för uppdraget.

Under året sker en översyn av ansvars- och arbetsfördelning samt av teamarbetet som arbetssätt. Former för resultat och måluppfyllelse i förhållande till resurser och inflöde ska definieras och vidareutvecklas för att följa och stödja arbetet. Samarbets- och arbetsformer ska följas upp och utvärderas kontinuerligt.

Förbättringsarbetet enligt Lean-metodik fokuserar på kundnytta och identifierar förbättringsområden som ger en effektivare verksamhet genom att ledtider kortas, befintliga resurser och kompetens används på bästa sätt. Med Lean som metod för förbättringsarbetet stärks samsynen kring verksamhetens mål. Medarbetarna deltar bland annat genom att identifiera vad som är viktigt för kunderna, kartlägger sina arbetsprocesser, eliminerar icke värdeskapande aktiviteter samt i tillämpliga delar standardiserar arbetet.

In enlighet med Servicenämndens insatser för en mer strukturerat och offensivt tjänsteutveckling kommer verksamhetsområde lön och pension under året främst att delta i arbetet med fokusgrupper. Inom detta utvecklingsarbete ingår att med kundens behov i fokus se över gränssnitten för befintliga tjänster, att utveckla kunddialogen, att genomföra förstudier och ta fram förslag till prissättning och paketering av tjänster etc. Syftet är att utveckla såväl befintliga som nya tjänster att erbjuda övriga förvaltningar och bolag.

Kvalitetsarbete

För att utveckla vår service är vi lyhörda för de synpunkter som ges via kundenkäten och synpunkts- och klagomålshanteringen. Med utgångspunkt i resultatet av kundenkäten hösten 2013 kommer utvecklingsarbetet att fokusera på bl.a. utveckling av funktionen för löneservice och chefsstöd, fortsatt arbete för ett effektivt arbetssätt, en förbättrad kommunikation och samverkan med kunderna samt hur intranätet ska användas optimalt som stödverktyg för lönehanteringen både externt och internt.

Vi följer kvaliteten i lönehanteringen genom de internkontrollåtgärder som kontinuerligt utförs enligt plan och sedan återkopplas till medarbetarna och genom översyn av rutiner och arbetssätt.

Övriga mål och planer

Enhetens arbete utifrån stadens miljömål- och program

Verksamhetsområdet bidrar i miljöfrågorna genom att följa serviceförvaltningens rutiner för pappersåtervinning och källsortering. Vi ser till att släcka lampor i samtalsrum och följer anvisningarna för att släcka allmänbelysningen. Vi ser till att inte ha datorer och dataskärmar i stand - by läge. Verksamhetsområde lön och pension hanterar stora mängder löneunderlag på papper. Genom att se över skanning- och arkiveringsrutinerna hoppas vi att kunna bidra till en minskad pappersanvändning inom staden som helhet.

Enhetens arbete utifrån nämndens jämställdhets - och mångfaldsplan

Vi kommer att arbeta enligt Serviceförvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.

Övrigt

Nämnden ska medverka till att infria kommunfullmäktiges mål genom att erbjuda praktikplatser för aspiranter från Jobbtorg Stockholm samt sommarjobb till ungdomar. Inom

verksamhetsområdet kan vi ta emot praktikanter såväl från Jobbtorg som från skolor med löneadministrativ inriktning.

Under sommarmånaderna kommer 10 ungdomar att erbjudas sommarjobb inom verksamhetsområdet.

Riskhantering och internkontroll

Bedömningen är att följande risker är de mest väsentliga att följa och åtgärda inom verksamhetsområdet via internkontroll under 2014 i enlighet med serviceförvaltningens risk- och väsentlighetsanalys. Se tabell nedan.

Väsentliga processer	Risk	Finns rutin-beskrivn	Genom-förs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet
Samtliga löneadministrativa processer	Löntagare får fel lön/ersättning	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig
Arbetsmiljöarbete	Brister gällande arbetsmiljön orsakar ohälsa och/eller att medarbetare inte trivs på arbetet	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig
Säkerställande av Dokument i e-form - alla verksamheter	Risk för att avtal inte kan följas upp på avsett sätt Risk för att dokument och mappar försvinner och att backup saknas i nätverket och i (gemensamma) epostbrevlådor. Leder till mycket tid för att återskapa mappen/brevlådan manuellt eller att material saknas. Kan innebära risk för att uppdrag inte kan utföras enligt serviceavtal.	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig

Bristande arbetsmiljö

Ledningsgruppen följer kontinuerligt upp sjukfrånvaroutvecklingen inom verksamhetsområdet. Chefer och medarbetare för en ständig dialog kring förebyggande insatser och tidigt vidtagna stödåtgärder. Enhetscheferna arbetar kontinuerligt med

uppföljning och rehabiliteringsstöd för att förebygga och minska sjukfrånvaron bland annat i aktivt samarbete med företags- hälsovården. Arbetsmiljön stäms kontinuerligt av på arbetsplatsmöten och inom åtgärdsplan för medarbetarenkäten.

Löntagare får fel lön/ersättning

Det är ett högt prioriterat område för löneadministrationen att säkerställa att löneutbetalningarna sker på korrekta underlag och i enlighet med serviceavtalet. Risken kan finnas att felaktiga utbetalningar sker pga. att inkomna underlag inte är korrekta, felaktig registrering av underlag, att rutiner inte är tillförlitliga eller inte följs. Vi kommer bland annat att granska risker gällande felaktiga underlag för utbetalning samt interna fel i hantering och rutiner för respektive process.

Internkontrollen ska genomföras löpande under året enligt fastställd internkontrollplan för verksamhetsområdet. Granskningen ska omfatta stickprov och kontroll av ett urval av genomförda utbetalningar. Vidare sker uppföljning av att rutinbeskrivningar finns för identifierade risker och att dessa används. En modell för avvikelshantering kommer att utvecklas och implementeras under året.

Med anledning av resultatet av uppföljningarna genomförs information och utbildning för att säkerställa att framtagna arbetsbeskrivningar och kontroller tillämpas.

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

Enhetscheferna följer upp och åtgärdar resultatet av internkontrollen.