

Handläggare
Madeleine Nordström

Telefon: 0850811909

Till
Verksamhetsområde lön och
pension

Verksamhetsplan 2020 för Verksamhetsområde lön och pension

Förslag till beslut

**Verksamhetsområde lön och
pension**

Serviceförvaltningen

0850811909

madeleine.nordstrom@stockholm.se

start.stockholm

Innehållsförteckning

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Inledning | 3 |
| 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla | 3 |
| 1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svensk-kunskaper är kort | 3 |
| 1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i | 4 |
| 1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet..... | 4 |
| 2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt | 5 |
| 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö | 5 |
| 3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden | 6 |
| 3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser | 6 |
| 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna..... | 6 |
| Uppföljning av ekonomi..... | 10 |
| Resursanvändning | 10 |
| Budget 2020 | 10 |
| Övrigt..... | 11 |

Inledning

KF:s inriktningsmål:

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

Verksamhetsområdet ansvarar för stadens löne- och pensionsadministration.

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

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

Inom verksamheten samordnas, på uppdrag av Stadsledningskontoret, stadens rapportering kring arbetsställekoder till Statistiska centralbyrån.

I uppdraget ingår även administration av stadens hedersbelöningar.

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

Inom ramen för uppdraget ingår att ta tillvara digitaliseringens möjligheter och i allt utvecklingsarbete överväga om, och på vilket sätt, digitalisering kan användas för att utföra uppdragen effektivare och med hög kvalitet till en lägre kostnad.




Verksamheten arbetar utifrån förvaltningens gemensamma vision; tillsammans med stadens förvaltningar och bolag - för bästa service i en stad för alla! Verksamheten arbetar även utifrån den gemensamma värdegrunden KÖRA som står för kompetens, öppenhet, respekt och ansvar.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort

Verksamheten har nära kontakt med de skolor som har utbildning till lönekonsulter. Under våren ges tillfälle att sex praktikanter kan utföra sin LIA praktik på verksamheten.

Verksamheten har ett framtaget introduktionsprogram för dessa elever.

| Indikator | Årsmål | KF:s årsmål | Periodicitet |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------|--------------|
|  Antal tillhandahållna platser för feriejobb | 4 st | Tas fram av nämnd | Tertial |
|  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb | 2 st | Tas fram av nämnd | Tertial |
|  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning | 10 | Tas fram av nämnd | Tertial |

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i

Nämndmål:

Servicenämndens verksamheter fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.

Förväntat resultat

Verksamheten ska säkerställa att processer och arbetssätt är kvalitetssäkrade och fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser och att information behandlas säkert enligt gällande lagar och riktlinjer.

Kommentar

Verksamheten ska vara väl rustad att fungera ändamålsenligt såväl till vardags som vid oönskade händelser. Att värna stadens funktionalitet innebär att ha förmåga att minimera konsekvenserna av oönskade händelser när de ändå inträffar.

Flera aktiviteter kommer att genomföras för att uppnå ett effektivt och ändamålsenligt informationssäkerhetsarbete inom förvaltningen.

| Indikator | Årsmål | KF:s årsmål | Periodicitet |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------|--------------|
| Andel medarbetare som har genomgått utbildning Ett säkert Stockholm om informationssäkerhet i utbildningsportalen. | 100 % | | Tertial |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Förvaltningen ska uppmana samtliga medarbetare om vikten av att genomföra e-utbildning Ett säkert Stockholm - informationssäkerhet. | 2020-01-01 | 2020-10-31 |

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet

Nämndmål:

Servicenämnden ger invånare i behov av stöd vägledning om insatser som underlättar i vardagen.

Förväntat resultat

Genom servicenämnden får invånare lättillgänglig service och information gällande funktionshinderområdet samt om överförmyndarfrågor.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Förvaltningen ska använda Klarspråk för att göra informationstexter tillgängliga och begripliga för de flesta redan från början. | 2020-01-01 | 2020-12-31 |

Enhetsmål:

Verksamheten tar fram checklistor för frågor och svåra samtal i löneservice.

Förväntat resultat

Kunderna ska uppleva att de får samma svar oavsett vem som svarar.
Det ska bli tryggare för medarbetarna att besvara svåra samtal.

Arbetsätt

Samordnarna för löneservice arbetar fram förslag på checklistor som förankras hos medarbetarna.

Resursanvändning

Samordnarna för löneservice ansvarar för rutiner och utveckling av löneservice.

Uppföljning

Kundens upplevelse av att få samma svar följs upp genom kundenkäten.

Utveckling

Checklistor gör det enklare för medarbetarna att veta hur och vad de ska svara samt ger även stöd i att hantera svåra samtal.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|--------------------------------------------------|------------|------------|
| Skapa checklistor för medarbetare i löneservice. | 2020-01-01 | 2020-09-30 |

KF:s inriktningsmål:

2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

Nämndmål:

Service-nämnden bidrar till en hållbar utveckling som främjar miljön

Förväntat resultat

De centrala ramavtalen ska ge goda förutsättningar för stadens verksamheter att nå sina mål om ekologisk kostproduktion samt giftfri verksamhet.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Förvaltningen ska implementera Miljöprogram för Stockholm 2020-2023 i organisationen och kravställa och följa upp krav i enlighet med planen. | 2020-01-01 | 2020-12-31 |
| Förvaltningen ska implementera Rese- och mötespolicy för Stockholms stad | 2020-01-01 | 2020-12-31 |
| Förvaltningen ska implementera Stockholms stads kemikalieplan 2020-2023 i organisationen och kravställa och följa upp i enlighet med planen. | 2020-01-01 | 2020-12-31 |

KF:s inriktningsmål:

3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Verksamheten ska inom ramen för målet *En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden* arbeta för att förvaltningens kunder har ett högt förtroende för att förvaltningens verksamheter utför överenskomna uppdrag och tjänster med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Intäktssmodellen ska vara transparent och bidra till ökad kostnadsmedvetenhet och användning av verksamhetens tjänster.

Effektiviteten i tjänster och service ska öka genom att systematiskt arbeta med verksamhets- och processutveckling och ta tillvara på digitaliseringens möjligheter.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

Service-nämnden har en ekonomi i balans

Förväntat resultat

Förvaltningens verksamheter utför överenskomna uppdrag och tjänster med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Intäktssmodellen är transparent och bidrar till ökad kostnadsmedvetenhet och användning av service-nämndens tjänster.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Förvaltningen ska ta fram nyckeltal och indikatorer för att mäta förvaltningens produktivitet, kvalitet men även för att mäta effektiviseringsvinster. | 2020-01-01 | 2020-12-31 |

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Nämndmål:

Service-nämnden effektiviserar stadens administration

Förväntat resultat

Genom att systematiskt arbeta med verksamhets- och processutveckling och tillvarata digitaliseringens möjligheter ökar effektiviteten i tjänster och service. Bilden av stadens gemensamma administration är tydlig och förtroendet för verksamheten är högt.

Kommentar

Verksamheten är Stockholm stads gemensamma löne- och pensionsadministration.

Verksamheten arbetar ständigt med att hålla rutiner och arbetssätt uppdaterade för att förbättra

gemensamma löne- och pensionsprocessor för kunden med mål att effektivisera för staden som helhet.

Tillsammans med kunder och processägare arbetar verksamheten med att utifrån kundernas behov kontinuerligt förbättra de gemensamma löne- och pensionsprocesser med mål att effektivisera dessa för staden som helhet. Utveckling av nya och befintliga tjänster inom verksamheten förs i dialog med kunderna och processägare.

Verksamheten följer omvärldens förändringar inom områdena och det är tydligt att ökad digitalisering minskar kostnaderna och kortar ledtiderna. Verksamheten arbetar med att öka den digitala hanteringen genom att nyttja RPA eller andra digitala verktyg för att effektivisera och förenkla för kunder och behöver tillsammans med systemägare få ytterligare möjligheter till detta.

Verksamheten bidrar med insatser och stöd för att öka kunskapen och kompetensen hos kunderna när det gäller elektronisk lönerapportering. Detta syftar till att minska felrapportering och dubbelarbete hos kunder. Kunderna ska vara trygga med att den information och service som verksamheten lämnar är korrekt och i enlighet med det som utlovas i serviceavtalet.

Löne- och pensionsadministrationens tjänster ska utföras med god kvalitet på ett kostnadseffektivt sätt och produktiviteten ska fortsatt vara hög. Löpande genomförs internkontroller för att säkerställa en korrekt hantering och att våra rutiner och arbetssätt följs. Andelen kunder som är nöjda med service och tjänster ska vara hög.

Kundmöten erbjuds till kunderna minst två tillfällen per år och ytterligare tillfällen vid behov. Syftet med kundmötena är att ha en regelbunden och framåtriktad dialog med kunderna. På kundmöten redovisas statistik och kostnader samt informeras om möjlighet till att minska kostnader för kund.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Förvaltningen ska beakta EU:s webbtillgänglighetsdirektiv vid utformning av digitala lösningar som förvaltningen har rådighet över. | 2020-01-01 | 2020-12-31 |
| Förvaltningen ska implementera nya effektiva rutiner för enklare beställning av nämndens tjänster samt effektivare system för fakturering och uppföljning | 2020-01-01 | 2020-12-31 |
| Förvaltningen ska ta fram och genomföra en handlingsplan för marknadsföring av förvaltningens tjänster. | 2020-01-01 | 2020-06-30 |
| Förvaltningen ska tidrapportera i modulen Tid och Projekt för uppdrag som debiteras utifrån nedlagd tid. | 2020-01-01 | 2020-12-31 |

Enhetsmål:

Antal lönespecifikationer, pensionsärenden och hanterade försäkringsärenden per helårsarbetare beräknas öka.

| Indikator | Årsmål | KF:s årsmål | Periodicitet |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------|--------------|
| Under året beräknas antal lönespecifikationer per helårsanställd öka mot tidigare år och beräknas uppgå till 1100. | | | Tertial |
| Under året beräknas antal pensions och försäkringsärenden per helårsanställd att öka mot föregående år. | | | Tertial |

Enhetsmål:

Erbjuda kunder utbildning i smart lönehantering

Förväntat resultat

Utbildning i smart lönehantering ger kunden möjlighet att arbeta effektivt med sin lönehantering och frigöra tid för egen verksamhet.

| Indikator | Årsmål | KF:s årsmål | Periodicitet |
|---------------------------------------------------|--------|-------------|--------------|
| Antal utbildningstillfällen i smart lönehantering | 10 | | År |

Enhetsmål:

Skapa effektivare system för fakturering och uppföljning

Förväntat resultat

Det ska bli enklare att fakturera för tilläggstjänster som utförs per timme.

Arbetsätt

Att införa tidsregistrering av tilläggstjänster som utförs per timme.

| Indikator | Årsmål | KF:s årsmål | Periodicitet |
|------------------------------------------------------------------------|--------|-------------|--------------|
| Antal tilläggstjänster som utförs per timme ska registreras i Agresso. | | | Tertial |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Verksamheten ska införa tidsregistrering av utförda tilläggstjänster. | 2020-01-01 | 2020-12-31 |

Enhetsmål:

Skapa en effektiv schemaplanering för löneservice.

Förväntat resultat

En effektivare schemaplanering ger möjlighet att frigöra tid för annan administration inom lön.

Arbetsätt

Se över möjligheten att använda befintligt schema och bemanningssystem inom förvaltningen.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|-------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Hitta effektivare schema och bemanningsplanering för löneservice. | 2020-01-01 | 2020-12-31 |

Enhetsmål:

Skapa mervärde i kundmöten samt öka kundnöjdheten

Förväntat resultat

Kundmöte ger ett mervärde om det sker i samarbete med andra verksamhetsområden inom Serviceförvaltningen.

Uppföljning

Utvärdering av genomförda gemensamma kundmöten sker under hösten 2020. Utvärdering kan ske via eSmaker.

| Indikator | Årsmål | KF:s årsmål | Periodicitet |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------|--------------|
| Antal genomförda gemensamma, med andra verksamhetsområden på förvaltningen, kundmöten under våren 2020. | | | År |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|--------------------------------------|------------|------------|
| Gemensamma kundmöten med sf ekonomi. | 2020-01-01 | 2020-06-30 |

Enhetsmål:

Utöka antal automatiserade processer.

| Indikator | Årsmål | KF:s årsmål | Periodicitet |
|---------------------------------------------------|--------|-------------|--------------|
| Utöka digitaliserade processer med två processer. | | | År |

Nämndmål:

Servicenämnden har en effektiv och ändamålsenlig organisation

Förväntat resultat

Genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag effektiviseras stadens administrativa funktioner. Förvaltningen har en effektiv och tvärfunktionell organisation.

Kommentar

I början av året genomför verksamheten en ny kundorganisation. Syftet med omfördelning av kunder är att skapa en mer effektiv hantering där det skapas fler möjligheter att hitta gemensamma förbättringsområden, förbättra dialog och samarbete mellan kunden och verksamheten. Det skapar också förutsättningar för att effektivisera den interna kundadministrationen.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Förvaltning ska i samband med införande av E-dok utveckla och förenkla hantering, delning och lagring av dokument. | 2020-01-01 | 2020-10-31 |
| Förvaltningen ska skapa en organisation för tvärfunktionellt samarbete för gemensamma processer med syfte att effektivisera interna processer | 2020-01-01 | 2020-12-31 |

Nämndmål:

Servicenämnden är en attraktiv arbetsgivare

Förväntat resultat

Genom ett aktivt arbetsmiljöarbete med tydliga och gemensamma rutiner följs arbetsmiljö- och sjukfrånvaro upp för en minskad sjukfrånvaro. Gemensamma utbildningsinsatser

skapar ökad kompetens och trivsel på arbetsplatsen. Ledarskapet främjar en kultur av förändring och nytänkande där medarbetarna är delaktiga i utvecklingsarbetet.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Förvaltningen ska ta fram samverkansformer för medarbetare så att expertkompetens kommer till sin rätt för att öka innovationskraft och säkra kompetensöverföring. | 2020-01-01 | 2020-12-31 |

Uppföljning av ekonomi

Resursanvändning

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

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

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

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

Budget 2020

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

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

Verksamhetsområde lön och pension har enligt budget 72 anställda motsvarande 63,29 årsarbetare. Bemanningen utgörs av 60 löneadministratörer (57,60) inklusive 0,5 årsarbetare som handlägger hedersbelöningsberäkning, 5 pensionshandläggare, 3 enhetschefer, 2 verksamhetsutvecklare samt 1 verksamhetschef.

Verksamheten är organiserad i tre enheter som vardera har ansvar för ett antal förvaltningar. Varje enhet leds av en kundansvarig enhetschef med ansvar för enhetens mål, budget och personal samt att ingångna serviceavtal uppfylls.

Enhetscheferna och verksamhetschef bildar ledningsgrupp och verksamhetschefen ingår i förvaltningsledningen.

Inom enheterna arbetar löneadministratörer och pensionshandläggare med sakkunskap i alla förekommande ärenden inom området. Stadens förvaltningar är fördelade inom båda enheterna och alla medarbetare administrerar både fackförvaltningar och stadsdelsförvaltningar. Utbildningsförvaltningen kommer i början av året att organisatoriskt placeras i en av enheterna.

Kontinuerlig uppföljning sker i förhållande till aktuella volymer och intäkter vilket redovisas nämnden månadsvis. Verksamheten följer hur införandet av ny teknik för tidrapportering och andra systemlösningar kommer att påverka mängden inkomna löneunderlag för manuell registrering. Under hösten 2019 har i genomsnitt antalet inkomna underlag per månad varit drygt 15000.

Övrigt

För att behålla och utveckla en god arbetsmiljö följer vi planen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Arbetet för att uppnå en god arbetsmiljö och ett gott arbetsklimat ska alltid botten i den gemensamma visionen och värdegrunden. Alla medarbetare involveras i planering och åtgärder för förbättring och utveckling av arbetsmiljön via APT och enhetsmöten. Alla medarbetare ska känna till gällande dokument och planer inom området. Arbetsklimatet ska kännetecknas av öppenhet och respekt. Handlingsplanerna utifrån medarbetarenkäten är ett viktigt verktyg för att behålla och utveckla en god arbetsmiljö. I enlighet med resultatet av medarbetarenkäten görs inom varje enhet en handlingsplan för arbetsmiljön över de prioriterade utvecklingsområden som medarbetare och chef har ett gemensamt ansvar att arbeta vidare med. Dialogen utgår ifrån att varje medarbetare tar ett aktivt ansvar för sin utveckling och sina arbetsuppgifter, för att utveckla verksamheten och för att skapa ett bra arbetsklimat på arbetsplatsen. Vilka områden som ska prioriteras tas fram inom varje enhet. Ledningsgruppen samordnar förbättringsåtgärderna. Uppföljning sker i samband med APT månadsvis. Respektive chef får i samband med medarbetarenkäten en individuell återkoppling kring det kommunikativa ledarskapet. Detta följs sedan upp både i områdets ledningsgrupp och inom förvaltningens arbete kring det kommunikativa ledarskapet.

Vi följer fortlöpande volymer och flöden för att åstadkomma en jämn arbetsbelastning och god arbetsmiljö mellan både grupper och enskilda medarbetare. 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.

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

Cheferna är aktiva i arbetet med att stötta och följa upp de medarbetare som är frånvarande på grund av sjukdom. Ledningsgruppen tillsammans med förvaltningens HR analyserar

kontinuerligt orsaker och omständigheter kring sjukfrånvaron för att tidigt kunna bidra med insatser och stöd. Enhetschef och medarbetare har uppföljningssamtal redan efter fyra frånvarotillfällen, samtalet dokumenteras och följs upp. Både chef och medarbetarna ska utifrån sina givna roller samverka i ett gemensamt ansvar för rehabilitering.

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

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

Personal- och kompetensförsörjning

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

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

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

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

En större andel elektronisk rapportering i staden samt förändrade behov av service ställer nya krav på att utveckla yrkesroll och kompetensprofil. Antalet inkomna ärenden förväntas fortsatt vara hög men de ärenden som nu inkommer är mer komplexa än tidigare vilket kräver mer utredningshantering och de enkla monotona arbetet med att registrera underlag minskar.

Medarbetarna erbjuds att delta vid olika externa fortbildningstillfällen gällande såväl lön som pension. Ett väletablerat samarbete med yrkeshögskolorna kring praktikplatser ger också verksamheten del av nyheter inom området.