



SERVICEFÖRVALTNINGEN
VERKSAMHETSOMRÅDE LÖNER

Verksamhetschef: Ann-Christin Nordin

Enhetschefer:	Lena Thimm	enhet 301
	Maud Kalin	enhet 302
	Ingela Björklund	enhet 303
	Eva Andersen	enhet 304

Verksamhetsplan och budget 2010

Verksamhetsområde löner

Verksamhetsbeskrivning

Verksamhetsidé och vision

Verksamheten effektiviserar stadens löneadministration och erbjuder service till förvaltningar, medarbetare och förtroendevalda. Löneadministrationen kännetecknas av effektivitet, god tillgänglighet, tydlig information och bra bemötande.

Ansvarsområde och omfattning

Löneadministrationens uppdrag är reglerat i de serviceavtal som skrivs med förvaltningarna/kunderna samt i en processbeskrivning kring det gränssnitt som gäller mellan Serviceförvaltningen och förvaltningarna. Verksamhetsområdet omfattar ansvarsområdena löneadministration och pensionshandläggning.

Verksamhetsområdet erbjuder olika tilläggstjänster:

- administration av "LISA-trädet" i LISA självservice
- utbildning i LISA självservice
- semesterberäkningar i samband med verksamhetsövergång och avknoppning

Antalet kunder är 31 varav 14 är stadsdelsförvaltningar inom staden. Totalt beräknas antalet lönespecifikationer under 2010 uppgå till ungefär 645 000, varav cirka 387 000 kommer att hanteras via LISA självservice och LISA Tid.

Verksamhetsområde löner är helt intäktsfinansierat genom försäljning av löne- och pensionsadministration till stadsdels- och facknämnder. Den beräknade budgetsomslutningen uppgår till 47,8 mnkr varav 37,0 mnkr avser lönekostnader och resterande del avser främst lokalkostnader samt kostnader för utbildning, personalbefrämjande insatser, verksamhetssystem med mera.

Organisation

Verksamheten är organiserad i fyra enheter med 82 medarbetare fördelat på 72 löneadministratörer (67,62 årsarbetare), 5 pensionshandläggare (4,5 årsarbetare), 4 enhetschefer och 1 verksamhetschef. Stadens olika förvaltningar är uppdelade inom enheterna och alla medarbetare administrerar både fackförvaltningar och stadsdelsförvaltningar.

Kommunfullmäktiges mål

- Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva
- Effektivitet och fokus på kärnverksamheterna
- Staden ska vara en attraktiv arbetsgivare

Nämndens mål för verksamhetsområdet

Nämndens mål för verksamhetsområdet är att effektivisera stadens löne- och pensionsadministration. Vidare anger nämnden årsmålet att antalet lönespecifikationer per löneadministratör ska öka till 800. 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 utifrån gemensamma arbetssätt
- vidareutveckla kvalitetsarbetet
- bevara och utveckla hög kompetens

Arbeta kundorienterat

Kunderna ska få tjänster av god kvalitet inom ramen för serviceavtalet. Ett servicetänkande präglar löne- och pensionsadministrationen. Verksamhetsområdets enhetschefer ska fördjupa kontakterna med respektive förvaltnings kontaktperson för informationsutbyte, avstämning av kundtillfredsställelse mm. Särskilda insatser görs också 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 veta till vem/vilka man vänder sig med löne- och pensionsfrågor.

Arbeta utifrån gemensamma arbetssätt

Vi har tydliga ramar att arbeta efter och vi arbetar gemensamt mot samma mål. Löneadministratörens och pensionshandläggarens roll utvecklas i takt med att arbetsuppgifter, rutiner och arbetssätt förändras. Våra egna rutinbeskrivningar är lättillgängliga. Vi breddar och fördjupar vår kompetens kontinuerligt.

Vidareutveckla kvalitetsarbetet

Vi vidareutvecklar kvalitetsarbetet. Samtliga medarbetare deltar i detta arbete som inriktas på att utveckla effektivitet och produktivitet, tillgänglighet, bemötande, information samt rätt service enligt serviceavtalet. Viktiga utgångspunkter för kvalitetsarbetet är bland annat resultatet från kundundersökningen samt uppföljning av synpunkter, klagomål och avvikelser.

Bevara och utveckla hög kompetens

Vi arbetar utifrån gällande lagar och avtal som är löne- och pensionsrelaterade så att vi kan stödja våra kunder på rätt sätt. Vid enhetsmöten varje vecka säkras att information ges till alla medarbetare vid samma tillfälle. Internutbildningar inom olika områden genomförs regelbundet. Vi gör också studiebesök och undersöker hur andra företag och organisationer handlägger lön och pension.

Uppföljning av samtliga åtagande

För uppföljning av samtliga åtaganden nedan används en årlig kundenkät riktad till stadens chefer. Enhetsspecifik uppföljning återfinns efter varje åtagande.

Till uppföljningarna hör också dokumentation av kundernas synpunkter och klagomål enligt det integrerade ledningssystemet (ILS), samt vår egen dokumentation över avvikelser i inkommet lönematerial.

Enhetsspecifika åtaganden

Produktivitet och effektivitet

- Vi åtar oss att aktivt bidra till att effektivisera stadens löneadministration.
- Vi åtar oss att hantera i genomsnitt 800 lönespecifikationer per löneadministratör och månad samt handlägga inkommande pensionsärenden.

Arbetsätt

I samarbete med stadsledningskontoret (PAS) fortsätter vi arbetet med att standardisera och effektivisera för staden gemensamma arbetsprocesser. Denna samverkan handlar exempelvis om förbättringar i system och blanketter, nya anvisningar om hur uppgifter ska registreras med mera. Förändringarna anpassas regelmässigt till gällande lagar och avtal.

Detta görs genom att tillämpa enhetliga arbetsätt utifrån våra gemensamma rutiner och gränssnitt. Genom differentierad prissättning ges kunderna initiativ till ökad användning av LISA självservice och LISA Tid. Som ett led i denna process erbjuder vi utbildning i LISA självservice.

Uppföljning

Genom månatlig statistik görs en avstämning och granskning av antalet lönespecifikationer per löneadministratör som fortlöpande redovisas till nämnden.

Användandet av LISA självservice analyseras kontinuerligt med återkoppling till förvaltningarna vid kundmöten.

God tillgänglighet

- Vi åtar oss att vara nåbara på telefon, e-post och post. Serviceförvaltningens blanketter finns uppdaterade och tillgängliga via intranätet.
- Varje chef och medarbetare ska känna till vilket gruppnummer och e-postadress till de gemensamma e-postbrevlådor de ska använda för att få svar på sina frågor.
- Vi åtar oss att återkopplingen till våra kunder med svar och information lämnas snarast möjligt.

Arbetsätt

Vi arbetar för att alla ärenden ska bli åtgärdade snarast genom att alltid koppla om våra telefoner vid frånvaro, vara uppkopplade till gruppnummer, lyssna av röstbrevlådan och ha fullmakt till varandras e-post. För att våra kunder lättare ska kunna nå oss sprider vi våra gruppnummer via intranätet, vid kundbesök, vid telefonkontakt samt e-post.

Våra blanketter ska vara lätt tillgängliga på intranätet. Information om blanketterna ges i Serviceförvaltningens nyhetsbrev samt vid kundmöten. Därutöver ger vi löpande information, råd och service kring blanketterna vid förfrågan.

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

När kunden kontakter oss, svarar vi genom e-post eller telefonsamtal och informerar när kunden kan få svar på sitt ärende om inte vi svarar direkt.

Uppföljning

Telefoni följs upp genom att enhetscheferna tar fram statistik via växeln. Statistiken går att följa upp på totalnivå, enhetsnivå och per anknytning. Statistiken presenteras regelbundet på APT och enhetsmötena.

Vi för en dialog med kunden om hur det dagliga arbetet fortgår. Inkomna klagomål och synpunkter ger oss information och underlag för förbättringsarbete.

Bra bemötande

- Vi åtar oss att ha ett vänligt och respektfullt bemötande. Vi är professionella och har ett lösningsinriktat arbetssätt.

Arbetsätt

Vi bemöter och hanterar alla våra kunder på samma professionella sätt. Vi informerar kunden vänligt och korrekt om vad som ingår i vår service enligt gränssnitt och serviceavtal och talar om för kunden vad vi kan bidra med.

Vi är tydliga och ger relevant information när vi samarbetar med våra kunder. Vi är effektiva och bidrar till snabba lösningar i vår handläggning och tar ansvar vid egna fel.

Vi ger varandra feedback och för en konstruktiv dialog om vad som kan utvecklas. Vi bemöter våra kollegor inom Serviceförvaltningen på ett trevligt sätt och påminner varandra om förvaltningens trivselregler och den gemensamma värdegrunden.

Uppföljning

Hänvisar till sid 4, åtagandena följs upp enligt ovan via kundenkät och synpunkts- och klagomålshantering

Tydlig information

- Vi åtar oss att fortlöpande ge våra kunder en målinriktad, tydlig och aktuell information angående gränssnitt, nyheter och förändringar utifrån vårt serviceavtal.
- Vi åtar oss att ge allmän gruppinformation till anställda om avtalspension.

Arbetsätt

För att tillgodose kundens behov av information lägger vi fortlöpande ut nyheter och uppdateringar på vårt intranät. Vi uppdaterar våra blanketter vid behov.

Vi guidar våra kunder på intranätet till bland annat verksamhetsområdets blanketter, gränssnitt, serviceavtal samt vårt nyhetsblad. På intranätet finns också kontaktblad med uppgifter om vilka löneadministratörer som ger service till respektive förvaltning.

Varje förvaltning har en kontaktperson som är en länk mellan den egna förvaltningen och verksamhetsområdet. Vår information går till denna kontaktperson som samarbetar med oss både när det gäller information, synpunkter och önskemål.

Ledningen ger fortlöpande information till kontaktpersonerna på förvaltningarna. De ansvarar också för att informera redaktören för intranätet om förändringar och nyheter. Det kan gälla till exempel uppdatering av kontaktblad, 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.

Vi erbjuder kunderna personlig information vid planerade möten och kundbesök.

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

Vi ansvarar för gruppinformation om avtalspension som anställda över 61 år erbjuds genom sin förvaltning. Under 2010 utarbetar vi en plan om formerna för denna information.

Uppföljning

Åtagandena följs upp enligt ovan via kundenkät och synpunkts- och klagomålshantering, se sid 4.

Rätt Service

- Vi åtar oss att enligt gränssnitt och serviceavtal utföra våra uppdrag på ett korrekt sätt.
- Vi åtar oss att inom ramen för vårt kompetensområde svara på frågor.

Arbetsätt

För att uppnå rätt service är vi tydliga med vårt ansvarsområde. Vi svarar på frågor och vägleder bland annat till information på intranätet.

För att vi ska kunna betala ut rätt lön i rätt tid behöver vi få in korrekta underlag senast den 8:e varje månad.

Internt känner alla till gränssnittet, serviceavtal och vad det innebär, så att arbetsuppgifter snabbt åtgärdas. Med den kunskapen utförs arbetet effektivt och korrekt. Rättelser av fel vid hantering av underlagen görs snarast möjligt.

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

Vi handlägger och godkänner kommunala ålders- och efterlevandepensionsförmåner till anställda och tidigare anställda enligt gällande pensionsavtal och ansvarar för stadens del av avtalsförsäkringarna.

Vi sänder listor till förvaltningarna med information om vilka medarbetare som snart uppnår övre pensionsålder.

Uppföljning

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

Resursanvändning

Kompetensutveckling

Vi använder våra tilldelade resurser på ett effektivt sätt genom att tillvarata vår samlade kompetens. Vi arbetar vidare enligt vårt gemensamma arbetssätt och rutiner och vidareutvecklar löneadministratörernas och pensionshandläggarnas yrkesroll genom kompetensutveckling. Internutbildning kommer att erbjudas inom olika områden utifrån verksamhetens aktuella behov. Exempel på sådan utbildning är genomgång av intranät, gränssnitt och serviceavtal samt beräkning av ferie- och uppehållslöner.

IT och telefoni

Vi förbereder oss på de förändringar som kommer att ske under 2010 då vi går över till Windows 7 samt e-posthantering via Outlook Express.

På vårt intranät finns en utbildningsportal där vi kan nyttja e-learning i de nya systemen/programmen. Den interaktiva tjänsten utförs i Windows 7-miljö och omfattar bland annat Office-programmen och Outlook.

Genom vårt telefonsystem är vi uppkopplade mot respektive enhets gruppnummer.

Samverkan

Ledningen inom verksamhetsområdet för regelbundna samtal med stadsledningskontoret (PAS) om vidare utveckling och standardisering av lön- och pensionsprocesserna.

Samverkan med representanter från de olika förvaltningarna sker via kundmöten. Där förs dialog om ansvarsområden, utveckling, statistik, kundnöjdhet etc. Dialog förs även om kundenkätens resultat vid bland annat personalchefsmöten.

Delaktigheten bland medarbetarna sker i tvärgruppsarbete och på arbetsplatsträffar och veckomöten.

Information och kommunikation

Serviceförvaltningen ger ut ett nyhetsbrev, informationsbladet, som läggs ut på stadens intranät.

Nyhetsbrevet speglar förvaltningens aktuella händelser, nyheter och allmän information. Där finns en särskild avdelning för de mest frekventa frågor och svar, som ställs till de olika verksamhetsområdena.

Den huvudsakliga kommunikationen med våra kunder sker via telefon och e-post.

Arbetsmiljö

Nämnden ska prioritera arbetet med att bibehålla och utveckla en god arbetsmiljö för medarbetarna. Verksamhetsområdet 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 tilläggstjänster. Arbetsmiljöfrågorna ska hållas aktuella och diskuteras på arbetsplatsträffar och alla medarbetare ska känna till de gällande dokumenten och planerna inom området.

Fortlöpande förs statistik över löneadministrationen för att se att arbetsbelastningen är jämt fördelad. Omfördelningar inom de fyra enheterna genomförs vid behov.

Förvaltningens friskvårdspolicy är utgångspunkt för insatserna inom området. Medarbetarnas hälsa främjas bland annat med stöd av utbildade hälsocoacher som verkar för motion, sunda vanor och en rökfri arbetsmiljö. I den mån arbetet tillåter erbjuds flexibla arbetsformer och arbetstider.

Alla anställda har möjlighet att utnyttja en friskvårdstimme per vecka i den mån arbetet så tillåter.

Vi skapar en bra arbetsmiljö med fortlöpande kunskapsutveckling och tar tillvara varandras kunskaper.

Utveckling

Former för utvecklingsarbete

För att utveckla vår service är vi lyhörda för de synpunkter som ges via kundenkäten och synpunkts- och klagomålhantering. Vi vidtar åtgärder för att förbättra och utveckla servicenivån inom de ramar vi följer.

Kundenkätens resultat studeras och analyseras inom varje löneenhet och förslag till förbättringsåtgärder tas fram.

Vi utvecklar vårt gemensamma arbetssätt genom verktyget ”samverkansyta” på intranätet. Genom tvärgruppsarbete utvecklar och förbättrar vi vårt arbete.

Särskilda utvecklingsområden

För att kunna ge bra support i LISA självservice arbetar vi för att få tillgång till fjärrstyrning för att vid behov ”ta över” kundens dator och på det sättet handleda kunden.

Vi utvecklar våra blanketter och uppdaterar dem vid behov. Information om ändringarna sker med god framförhållning via intranät och till förvaltningarnas kontaktpersoner.

För att försäkra oss om att våra resurser används effektivt kommer kvalitetsarbetet under 2010 att koncentreras på att ytterligare förbättra informationen till våra

kunder. Vi förankrar gränssnitt och serviceavtal genom täta kontakter med kontaktpersonerna.

Vi samarbetar med bland annat Personalstrategiska avdelningen (PAS) och Tieto i vår strävan att ständigt utveckla och förbättra datasystem och arbetsprocesser.

Övriga mål och planer

Enhetens arbete utifrån stadens miljöprogram

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 inte ha batteriladdare till mobiltelefoner i eluttag efter användning.

Enhetens arbete utifrån nämndens jämställdhets- och mångfaldsplan

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

Riskhantering och internkontroll

Kontinuerligt under året kommer ledningen att granska och analysera sjukfrånvaro, telefonanvändning, klagomål och synpunkter samt att gränssnitt och serviceavtal efterlevs.

Vid regelbundna internkontroller säkerställer vi att vi utför arbetet på ett rättssäkert sätt och enligt gränssnitt och serviceavtal. På våra enhetsmöten ser vi till att vi tolkar innehållet lika och därmed vet var gränssnittet går mellan Serviceförvaltning och kund.