

Verksamhetschef: Mariann Hellström

Verksamhetsplan 2016

Verksamhetsområde lön och pension

Verksamhetsbeskrivning

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

Vi ska effektivisera de administrativa funktionerna vilket ska leda till sänkta kostnader och höjd kvalitet.

Vi tar oss an vårt uppdrag med engagemang och professionalism.

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

Vision, verksamhetsidé och värdegrund

Vision

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

Verksamhetsidé

Vår verksamhetsidé är att effektivisera stadens administrativa funktioner. Det gör vi genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag.

Vi arbetar nära våra kunder och stadens ledning och utvecklar tjänsterna utifrån kundernas och medborgarnas behov. Våra tjänster ska vara enkla att använda, prisvärda och av hög kvalitet. Vi ska ha en hög tillgänglighet och ett mycket gott bemötande.

Värdegrund

Värdegrunden kan förkortas med KÖRA vilket står för nyckelorden kompetens, öppenhet, respekt och ansvar. Mer utförligt beskrivs dessa nyckelord i det följande.

Kompetens

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

Öppenhet

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

Respekt

På serviceförvaltningen bemöts alla med tillit och respekt.

Ansvar

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

Ansvarsområde och omfattning

Löne- och pensionsadministrationen erbjuder stadens förvaltningar och bolag administration av lön samt handlägger pensions- och försäkringsfrågor. Tjänsterna omfattar bl.a. registrering av anställningsuppgifter vid nyanställning och avslut, avvikelser och tidrapportering samt manuell registrering av underlag som inte omfattas av elektronisk självregistrering.

Pensionsadministrationen innefattar handläggning och godkännande av kommunala ålders- och efterlevandepensionsförmåner samt stadens del av avtalsförsäkringarna.

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

Tjänsterna ovan är obligatoriska att köpa för stadens förvaltningar medan de är frivilliga för bolagen. Därutöver erbjuds förvaltningarna tilläggstjänster såsom exempelvis administration av roll- och organisationsregister samt utbildningar gällande effektiv lönehantering. Förvaltningarna kan även sluta avtal om beräkning av anställningstid för hedersbelöning.

Ekonomiska förutsättningar, budget och volymer 2016

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

Tillsammans med tilläggstjänster beräknas intäkterna för försäljning av löne- och pensionsadministration uppgå till 45,8 mnkr.

Av den beräknade budgetomslutningen avser 36,8 mnkr lönekostnader och resterande 9,0 mnkr avser löneadministrationens andel av kostnaderna för utbildning, lokaler, it och telefoni med mera.

Antalet anställningar i staden prognostiseras öka under 2016 jämfört med 2015 och antalet lönespecifikationer beräknas uppgå till ungefär 630 000 på årsbasis (52 500 per månad). Det är svårt att korrekt prognostisera antalet lönespecifikationer för anställda över året till följd av olika skeenden i omvärlden. Verksamheten följer utvecklingen och anpassar arbetssätt och bemanning i enlighet med detta.

Andelen elektroniskt registrerade lönespecifikationer via försystem har markant ökat de senaste åren med utvecklad funktionalitet i försystemen. Under 2016 kommer ny teknik för tidrapportering för timavlönade att ytterligare öka andelen elektronisk löneregistrering till troligtvis närmare 85 %.

Av pensionssystemen framgår att det i staden finns ca 4 000 anställda eller tidigare anställda som under året fyller 67 år och ca 2 700 anställda eller tidigare anställda som under året fyller 65 år. Tendensen är att anställda kvarstår längre i anställning och tar ut sin pension allt senare under pensionsperioden. Detta gör det mer svårbedömt att uppskatta antalet förfrågningar och godkännanden gällande pensionsärenden för året. En rimlig uppskattning är ca 65 % vilket betyder ca 4 300 förfrågningar och godkännanden avseende ålderspension och ca 2 400 försäkringsärenden.

Priser för löne- och pensionsadministrativa tjänster

Priserna nedan avser löne- och pensionsadministration samt tilläggstjänster för stadens förvaltningar. Priset för löneadministration baseras på antalet unika personer per förvaltning som fått lön/ersättning per utbetalningstillfälle och månad. Vidare tas hänsyn till på vilket sätt underlaget för lönen eller ersättningen rapporteras in i Lisa Bas.

Kommunstyrelsen har i uppdrag att utvärdera servicenämndens intäktsmodell. Priserna ska avspegla den arbetsinsats som görs för respektive tjänst samt att det finns en transparens som medför att det blir tydligt för kunderna vad de betalar för. Då lönehanteringen alltmer förändras från administration av manuella löneunderlag till att ge service och information och utbildning bör utvärdering ske av vilka obligatoriska respektive frivilliga tjänster som ska ingå.

Priser för löne- och pensionsadministrativa tjänster	Priser 2016 (2015)
Lön/ersättning via Lisa Självservice eller annat försystem	54 (56 kr) kr/person
Lön/ersättning via manuell rapportering	110 (110) kr
Tillkommande hantering	
Lön/ersättning genom manuell rapportering [1]	54+56 (56+54) kr
Lön/ersättning via Agresso [2]	110+80 (110+80) kr/utbetalad lön
Akut löneutbetalning via Girovision [3]	110+700 (110+600) kr/utbetalad lön
Löneskuld	600 (500) kr/löneskuld
Lönegrundande underlag som inkommer efter det datum när underlag ska vara SF lön tillhanda enligt	120 (120) kr/underlag

tidplan och som ska ingå i ordinarie huvudutbetalning	
Tilläggstjänster	
Underhåll av roll och organisationsregister i Lisa - Antal anställda/mån <250 1 tim <500 2 tim <750 3 tim <1000 4 tim <1250 5 tim <1500 6 tim <1750 7 tim <2000 8 tim	440 (420) kr/timme
Utbildning/information kring effektiv lönehantering eller Lisa självservice [4]	440 (420) kr/timme
Omkontering av registrerade uppgifter i LISA	440 (420) kr/timme
Rättning och registrering av redan lönebearbetade händelser i LISA	440 (420) kr/timme
Pensionsadministrativa tjänster	
Pensionsadministrativa tjänster	470 (440) kr/timme
Beräkning av tid för hedersbelöning	
Beräkning av tid för hedersbelöning	470 (440) kr/timme

- [1] För lön där möjlighet finns att registrera uppgift i Lisa-självservice eller annat försystem till LISA men som skickas in för manuell inrapportering i LISA utgår mellanskillnadsersättning
- [2] För brådskanie utbetalning via Agresso utgår pris för manuell lön och manuell leverantörsfaktura/utbetalningsunderlag, se även ekonomiadministrativa tjänster.
- [3] För akut löneutbetalning via Girovision utgår pris för manuell lön och pris för utbetalning via Girovision, se även ekonomiadministrativa tjänster
- [4] Detta kan avse både information/utbildning gällande rapportering/uppföljning via Lisa-självservice och manuella löneunderlag

Resurser för bemanning

Kontinuerlig uppföljning sker i förhållande till aktuella volymer och intäkter vilket redovisas 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 2015 har i snitt antalet inkomna underlag per månad varit 20 000. Hur snabbt ny teknik kommer i full användning hos enskilda enheter och därmed effekten av införandet är svårt att fullt ut bedöma.

Under en övergångsperiod behövs befintlig bemanning utifrån gällande mål, åtaganden och uppdrag samt vidareutveckling av arbetssätt och processer samt omfattning av uppdragen. Utvecklingsarbetet fortsätter för att resurser och kompetens framöver på bästa sätt ska bidra till att effektivisera, underlätta och ge stöd till förvaltningar och enheter kring lönehantering och därmed förvaltningarnas kärnverksamhet.

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

Organisation

Verksamhetsområde lön och pension har enligt budget 63 anställda motsvarande 60,0 årsarbetare. Bemanningen utgörs av 52 löneadministratörer (50,5), 6 pensionshandläggare inklusive hedersbelöningsberäkning (4,5 årsarbetare), 3 enhetschefer, 1 verksamhetsutvecklare/systemförvaltare samt 1 verksamhetschef.

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

Enhetscheferna och verksamhetschef bildar ledningsgrupp och verksamhetschefen ingår i förvaltningsledningen.

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

Verksamheten har en kundservicefunktion via ett gemensamt telefonnummer som erbjuder service per telefon till stadens anställda och till chefer/administratörer. Därutöver ges även service i pensions- eller försäkringsfrågor. Funktionen bemannas enligt schema av löne- och pensionsadministratörer.

Enhetschefen är ansvarig för kommunikation och uppföljning med respektive förvaltning och för att genomföra kontinuerliga kundmöten. För varje förvaltning finns en utsedd kundspecialist som tillsammans enhetschefen har ett övergripande ansvar för att följa och återkoppla relevant information om respektive förvaltning.

Inom uppdraget som processledare ingår att leda respektive processgrupp och se till att rutiner och arbetssätt, information och utbildning är adekvat och uppdaterad samt ger support till löne- och pensionsadministratörerna.

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

Kommunfullmäktiges mål

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

Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

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

Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

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

Inom verksamhetsområde lön och pension kommer två skolungdomar att erbjudas ferieanställning under sommarlovet.

Verksamheten har även ett etablerat samarbete gällande yrkespraktik med skolor med löneadministrativ inriktning och tar emot praktikanter höst och vår. Praktikanterna kan sedan även anställas som vikarier.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal tillhandahållna platser för feriejobb	2	10 000 st	År
Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	2	8000 st	År

Nämndmål: Servicenämnden ska effektivisera stadens löne- och pensionsadministration

Produktiviteten ska fortsatt vara hög och andelen kunder som är nöjda med service och tjänster gällande löne- och pensionshanteringen ska öka.

Arbetssätt

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

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

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

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

Utveckling

För att åstadkomma en kvalitetssäkrad och säker löne- och pensionshantering i staden sker en ständig utveckling av våra processer. Vidare deltar verksamheten i nämndens arbete kring att utreda och införa ett ärendehanteringssystem samt en kundportal. Som ett verktyg används Lean används i utvecklingen av kvalitet och effektivitet med målet att åstadkomma ett högt kundvärde.

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

Uppföljning

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

Avtalsuppföljning görs bland annat i samband med regelbundet genomförda kundmöten. Då sker även avstämning kring hur hanteringen av telefoni, e-post, funktionsbrevlådor samt att blanketter och information är användarvänlig och stöder löne- och pensionshanteringen.

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

Under året kommer en kundundersökning att genomföras för att få svar på hur kunderna upplever verksamheten svarar upp mot satta mål och avtalad levereans.

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

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

Indikator 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder gällande löneadministrationens service och tjänster	90 %		År
Antal löner per årsarbetare och månad, genomsnitt	1010		Tertial

Enheternas mål

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

Vårt mål gällande en hög produktivitet för 2016 är att

- administrera i genomsnitt 1010 löner per löneadministratör/heltid och månad
- handlägga i genomsnitt 1000 pensionsavgångar samt försäkringsärenden per pensionshandläggare/heltid och år

Kommentar: Antalet handlagda ålders och efterlevandepensioner samt försäkringsärenden tenderar att öka per årsarbetare men är svårt att bedöma då förväntade volymer kan variera med flexibel pensionsålder.

Förväntat resultat

Vi ska hantera de beslutade volymerna med hög produktivitet och inom fastställda ledtider och med god kvalitet i enlighet med serviceavtal och gällande regelverk.

Arbetssätt

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

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

Vi har ett ständigt samarbete med systemägaren/systemförvaltaren inom stadsledningskontoret och den personalstrategiska avdelningen (SLK/PAS) kring avtals- och systemfrågor. Vi vidarebefordrar erfarenheter vi får i löne- och pensionhanteringen kring funktionalitet i de olika stödsystemen.

Genom att tydligt förankra de kvalitetsäkrade rutinerna hos kunderna kan vi bidra till att manuell hantering av löneunderlag ytterligare minskar och att andelen korrekta underlag från kunderna ökar. Med skanning och elektronisk förvaring av inkomna löneunderlag effektiviseras arbetet och kompetens och resurser kan användas till mer kvalificerade uppgifter vilket bedöms påverka produktiviteten positivt.

Uppföljning

Uppföljning av produktivitet och volymer utvecklas så att förvaltningarna har god information om vad vi levererar i form av volymer, mängden avvikelser samt omfattning av faktureringen.

Till servicenämnden redovisas månadsvis aktuella volymer samt genomsnittligt antal årsarbetare. Hanterade volymer, ekonomi och bemanning samt inkomna synpunkter och klagomål redovisas på arbetsplatsmöten.

Det kommande ärendehanteringssystemet torde ge mer möjlighet till kvalitetssäkrad uppföljning och analys av volymer och flöden. Till dess måste manuell hantering följas upp manuellt (pinnas). För detta finns en årsplan och fastställda rutiner för smidig hantering.

Utveckling

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

Aktiviteter gällande produktivitet för 2016	Påbörjas	Klart
Utveckling av arbetssättet för daglig styrning och kontroll och effektiv hantering av manuella löneunderlag.	160101	161231
Fortsatt utveckling av rutiner för skanning och ärendehantering.	160101	161231
Implementering av ärendehanteringssystem inom ramen för Serviceförvaltningens gemensamma projekt.	160101	161231
De interna gränssnitten mellan dels löneservice, chefsstöd lön och enheternas ansvar ses över och kvalitetssäkras.	160101	160630

Vårt mål för ett gott bemötande

Vi ska ha ett gott bemötande och ett professionellt och serviceinriktat förhållningssätt i mötet med våra kunder.

Förväntat resultat

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

Arbetssätt

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

Vi har ett lösningsinriktat förhållningssätt och tar ansvar för att ge service och hjälp så fort som möjligt. Vi ger hjälp eller information utan att hänvisa vidare och återkoppling ska ske snarast möjligt. Vi ringer kunden när en fråga behöver klargöras för att minska antalet följdfrågor via epost och då får vi en effektivare hantering både för oss och för våra kunder.

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

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

Dialog kring vad god service innebär utifrån gällande gränssnitt och serviceavtal och vår värdegrund skapar en gemensam syn på kundbemötande.

Hög kompetens i bemötande ger oss förutsättningar för god service stärker oss i rollen som professionella löneadministratörer och pensionshandläggare. Talkmap-metoden är ett av våra verktyg och stöd för att ge kunderna ett professionellt bemötande.

Uppföljning

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

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

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

Utveckling

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

Kundspecialisterna har ett uttalat ansvar kring att genomföra kundmöten och får utbildning och stöd kring vad detta.

Aktiviteter kring bemötande för 2016	Start	Färdigt
Fortsatt utbildning enligt Talkmap-metoden kring bemötande enligt Serviceförvaltningens plan för bemötandefrågor.	160101	161231
Medlyssning och coaching i telefoni och skrift.	160101	161231
Utbildning för kundspecialister kring ett professionellt förhållningssätt i kundkontakterna.	160101	160331

Vårt mål för en god tillgänglighet

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

Förväntat resultat

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

- Minst 80 % av alla inkommande samtal ska besvaras inom 25 sekunder

- Andelen inkommande ärenden som löses vid första kontakten ska i löneservice vara minst 90 %, i chefsstöd lön 100 % och i pensionsgruppen 85 %
- Vi åtar oss att läsa och besvara inkommande e-post inom 1 dygn

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

Arbetsätt

En samordnad telefonifunktion genom löneservice, chefsstöd lön och pensionsgruppen innebär ett effektivt arbetssätt som ska präglas av god tillgänglighet, en hög lösningsgrad och lika service för kunderna.

Alla medarbetare har god kunskap om tillgänglig telefonteknik och rutiner för e-post och kring detta sker ständig uppdatering. För snabbare svarstider används inspelade kömeddelanden för att ge enkla svar på vanliga eller för perioden aktuella frågor.

Utredning och handläggning sker enligt fastställda rutiner för att säkra snabbt och säkert omhändertagande av alla inkommande ärenden och återkoppling till kunderna. De underlag som inkommer ofullständiga eller inkorrekta återsänds med åtföljande standardiserade e-postsignaturer. Ärenden som ska utredas vidarebefordras till enheterna enligt fastställd rutin och gränssnitt.

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

Rollen som funktionsansvarig för löneservice respektive chefsstöd lön bidrar till att skapa goda förutsättningar för att vi ska klara målen för tillgänglighet. Uppdraget innefattar att samordna schemaläggning, statistik, teknikstöd och felrapportering, inläsning av automatiska meddelanden samt kontakter med telefoniansvarig/Telia. Bemanningen i telefonifunktionerna avpassas kontinuerligt mot mängden inkommande telefonsamtal, acceptabel väntetid och optimerad teknikanvändning.

Uppföljning

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

Hur kunderna upplever vår tillgänglighet framkommer i kundenkäter och vid kundmöten vilket ger viktig information och underlag för förbättringsarbete.

Utveckling

Vid kontinuerliga kundmöten med stadens förvaltningar förs dialog och återkoppling om förbättringar och utveckling.

Utvecklade rutiner för skanning och elektronisk förvaring av inkomna löneunderlag bedöms påverka tillgängligheten positivt då underlagen smidigare och snabbare kan återsökas elektroniskt. Ett kommande ärendehanteringssystem och en gemensam kundportal kommer att ge en förbättrad tillgänglighet och förenklade och mer säkra kontaktvägar för våra kunder.

Planerade aktiviteter för tillgänglighet 2016	Start	Färdigt
Teknikbyte för telefoniservicefunktionen till Callguidelösning via IP-telefoni.	160401	160630
Fortsatt utveckling av funktionen löneservice och chefsstöd för fortsatt hög tillgänglighet och effektiv resursanvändning samt översyn av gränssnitt.	160101	161231
Uppföljning introduktion för att delta i löneservice/chefsstöd.	160101	161231
Uppföljning ledtider för telefoni och funktionsbrevlådor tertialvis.	160101	161231

Mål för rätt service och kvalitet

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

Förväntat resultat

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

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

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

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

Arbetssätt

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

Under 2016 kommer vi att utveckla och kvalitetssäkra våra rutiner och arbetssätt för snabbare handläggningstider enligt nedan. Detta kommer att följas tertialvis.

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

Vi säkerställer att medarbetare har god kännedom om gällande gränssnitt, serviceavtal och tilläggsavtal samt rutiner och arbetssätt så att vårt uppdrag utförs effektivt och korrekt.

Kontinuerlig kompetensutveckling avseende verksamhetskunskap ökar vår förmåga att bemöta kundens frågor på rätt nivå. Vi ska förebygga att fel uppstår. Om vi själva orsakat fel eller upptäcker en avvikelse åtgärdar vi skyndsamt detta och tar vara på erfarenheterna för att förhindra upprepning.

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

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

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

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

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

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

Uppföljning

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

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

Aktiviteter för rätt service och kvalitet 2016	Start	Färdigt
Utvikling av processbeskrivning och ansvar för processspecialister.	160101	160531
Fortsatt utveckling av modellen för avvikelshantering och arbetssätt för uppföljning av kvalitet.	160101	160531
Information om gällande serviceavtal och gränssnitt för alla medarbetare och kunder.	160101	160301 160531
Utvecklade rutiner för statusrapport, kundlogg och ansvar för kundspecialister.	160101	160630
Utvikling av standardiserade checklistor som stöd i arbetet för ökad kvalitet.	160101	161231

Vårt mål gällande information

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

Förväntat resultat

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

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

Kunderna ska vara trygga med att den information och service som löne- och pensionsadministrationen lämnar är korrekt och i enlighet med det som utlovas i serviceavtalet.

Arbetssätt

Vi erbjuder kunderna anpassad information vid planerade möten och kundbesök. Vi vägleder våra kunder på intranätet till rätt information.

Varje förvaltning och bolag har en kontaktperson som är en viktig informationslänk hos respektive förvaltning gällande information, synpunkter och förbättringsförslag.

Tydliga och användarvänliga blanketter ger bättre förutsättningar för korrekta manuella underlag från kunderna.

När vi returnerar löneunderlag eller på annat sätt meddelar oss till kunderna ger vi tydlig information och anvisningar med hjälp av standardiserade epostsignaturer för att förenkla både för dem och för oss. De standardiserade texterna kvalitetssäkras enligt Talkmap.

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

Pensionsgruppen erbjuder på uppdrag av PAS/SLK kontinuerligt nämnderna möjlighet att boka pensionsinformation. Dessa insatser sker vanligen i samarbete med Pensionsmyndigheten och avser främst anställda äldre än 55 år. Blivande pensionärer ges möjlighet att inför pensionsavgång ta del av aktuella avtal, hur pensionsprognoser tas fram samt information om handläggning inför pensionsavgången.

Ledningsgruppen och utsedda redaktörer har ansvaret att förbättra och utveckla våra informations- och kommunikationskanaler till kunderna. Uppdraget omfattar även att se över att intern information på intranätet och samverkansytan är tillgänglig och kvalitetssäkrad.

Stadens intranät är vår främsta informationskanal både externt och internt via samarbetsytan. Den externa informationen består av aktuell kontaktinformation, information om tjänster och priser, gränssnitt och serviceavtal samt kundmeddelanden. På intranätet finns en funktion för ”Frågor och svar” med de vanligaste löne- och pensionsrelaterade frågeställningarna.

Serviceförvaltningens nyhetsbrev är ett digitalt utskick med länkar till nyheter och information på intranätet. Nyhetsbrevet innehåller regelbundet övergripande löne- eller pensionsinformation och

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

Uppföljning

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

Utveckling

Våra kunder uttrycker att det svårt att hitta och ta del av information gällande löne- och pensionsfrågor inom stadens intranät. Den pågående utredningen för att utveckla en webbportal torde kunna betyda bättre informationslösningar. Portalen ska vara ett komplement till andra kommunikationskanaler och underlätta för kunderna att hitta information från serviceförvaltningen och därmed bidra till ett mer effektivt arbetssätt och större säkerhet i dokumenthanteringen.

Blanketter och andra underlag uppdateras kontinuerligt för att vara korrekta, aktuella och användarvänliga samt lätta att hitta.

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

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

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

Aktiviteter för tydlig information	Start	Färdigt
Vidareutveckling av pensionsinformationen.	160101	161231
Plan och program för utbildnings- och informationsinsatser till förvaltningarna.	160101	161231
Riktad kundinformation genom erbjudande om utbildningar och informationstillfällen.	160101	161231
Verksamheten deltar i Serviceförvaltningens arbete med att utveckla en kundportal och ett ärendehanteringssystem.	160101	161231

Resursanvändning

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

Verksamheten är helt intäktsfinansierad och bygger på självkostnadsprinciper enligt stadens anvisningar. Priserna tas fram i samråd med SLK och fastställs av servicenämnden. Priserna är differentierade och ska stimulera till hög andel elektronisk hantering för låga kostnader och effektiv verksamhet i staden.

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

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

Telefoni

Alla inkommande kundsamtal lotsas genom det gemensamma telefonnumret 08- 508 11050 till servicefunktionen löneservice och chefsstöd lön samt pensionsgruppen. Kunden möts av ett inspelat hälsningsmeddelande och kan välja 1, 2 eller 3 för samtal om allmänna lönefrågor, frågor från chefs/assistent eller frågor gällande pension eller försäkring.

Det gemensamma numret hanteras med en ACDG-funktion (Advanced Call Distribution Group). Tekniken ger möjlighet till att styra samtalen mellan ett antal inkopplade agenter i svarsgruppen samt till reglering av antal samtal i kö samt efterbearbetningstid. Statistik över samtalsflöden samt svars- och väntetider både för enskilda anknytningar och gruppnummer fås via Telias system Ciceronen.

Under året kommer en uppdatering av telefonsystemet ske till en annan modell med syfte att uppnå större driftsäkerhet och flexibilitet samt för att få möjlighet till ett enklare statistikuttag och till kontinuerlig uppföljning av kundnöjdheten.

IT och verksamhetssystem

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

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

Stadsledningskontorets personalstrategiska avdelning har ansvaret för systemförvaltning och utveckling av stadens samtliga HR-system. Inom Serviceförvaltningen finns en intern användargrupp för stadens lönesystem LISA BAS som är referensgrupp i enlighet med förvaltningsplanen. Gruppen har som uppgift att föreslå förbättringar för effektiv och korrekt systemanvändning, fånga upp problem i systemen som genererar fel uppgifter/lön samt kundernas svårigheter med inrapportering i samarbete med PAS och driftansvariga Tieto/ Visma Enterprise.

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

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

Pensionshanteringen stöds av det stadsinterna systemet LISA BAS samt de externa systemen KPA Direkt 2.0 samt rapportering gällande avtalsförsäkringarna via AFA online.

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

Serviceförvaltningen har beslutat att införa ett gemensamt ärendehanteringssystem för alla sina verksamhetsområden. Detta ska utvecklas från Kontaktcenters nuvarande ärendehanteringssystem, KCH som bygger på Microsoft Dynamics CRM 2015. Enligt beslutet ska verksamhetsområdena Lön och Pension samt Upphandling som först kommer att implementera systemet tillsammans med Kontaktcenter. Syfte med ett gemensamt ärendehanteringssystem är att effektivisera arbetet för förvaltningens medarbetare och ge förvaltningens kunder en ökad kvalificerad service.

Intern och extern kommunikation

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

Idag är den främsta externa informationskanalen till kunderna intranätet där all information gällande vårt ansvarsområde finns. Ledningen samt utsedda webbredaktörer ansvarar för att informationen är korrekt och aktuell samt arbetar med strukturerad utveckling av frågor kring information, kommunikation och service i samarbete med förvaltningens informationsansvariga.

Serviceförvaltningens nyhetsbrev speglar aktuella händelser, nyheter och allmän information. Verksamhetsområdet publicerar ett kundmeddelande riktat till kontaktpersoner och personalchefer inom förvaltningarna med specifika nyheter, rutiner och anvisningar gällande löne- och pensionshanteringen.

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

Intern samverkan/möten

Ledningsgruppen träffas varje torsdag. Mötesanteckningar finns tillgängliga på samverkansytan. Enheterna genomför dagliga morgonmöten för avstämning kring styrning, bemanning, måluppfyllelse och förbättringsområden.

Varje enhet har månadsvisa enhetsmöten och minst 10 arbetsplats-träffar per år. Hela verksamhetsområdet har gemensamma stormöten ett flertal gånger per år för gemensam uppföljning, information eller aktivitet. Årligen genomförs även planeringskonferenser med all personal.

Extern samverkan

Vi bjuder in förvaltningarna till kundmöten minst två gånger per år samt ordnar vid behov informationstillfällen kring enskilda frågor. Då deltar kontaktpersoner, chefer och assistenter på olika nivåer för dialog om ansvarsområden, utveckling, statistik, kundnöjdhet etc.

Ledningsgruppen deltar i förvaltningens månadsvisa chefsforum.

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

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

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

Medarbetarna

Systematiskt arbetsmiljöarbete

För att behålla och utveckla en god arbetsmiljö följer vi planen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Arbetet för att uppnå en god arbetsmiljö och ett gott arbetsklimat ska alltid bota i den gemensamma visionen och värdegrunden.

Alla medarbetare involveras i planering och åtgärder för förbättring och utveckling av arbetsmiljön via APT och enhetsmöten samt referensgrupper. Alla medarbetare ska känna till gällande dokument och planer inom området. Arbetsklimatet ska kännetecknas av öppenhet och respekt. Handlingsplanerna utifrån medarbetarenkäten är ett viktigt verktyg för att behålla och utveckla en god arbetsmiljö.

Vi följer fortlöpande volymer och flöden för att åstadkomma en jämn arbetsbelastning och god arbetsmiljö mellan både grupper och enskilda medarbetare. Bemanningsnivån följs upp och anpassas kontinuerligt för hela verksamhetsområdet. Genom modellen för daglig styrning och kontroll sker kontinuerlig avstämning av utförd leverans mot fastställda ledtider och befintliga resurser för att åstadkomma en rimlig arbetsbelastning. Arbetssättet med gemensamt kundansvar och en samordnad telefoniservice ses kontinuerligt över i samråd mellan chef och medarbetare.

Sjukfrånvaro

Medarbetarna erbjuds en mängd olika friskvårdsinsatser för att främja hälsa och förebygga sjukfrånvaro. Alla kan utnyttja förmånen friskvårdstimme på betald arbetstid om arbetet så tillåter. Vidare erbjuds subventionerad massage, fri tillgång till träningslokal och subventionerat träningskort för stadens simhallar samt en friskvårdspeng (1000 kr för 2016). En rökfri arbetsmiljö främjar hälsa och utbildade hälsocoacher inspirerar till motion och sunda vanor. Ett projekt bedrivs tillsammans med företagshälsovården vilket syftar till att genom tidiga insatser motverka långtidsfrånvaro.

Nämnden genomför fortsatta insatser för att främja hälsa och minska sjukfrånvaron. Cheferna är aktiva i arbetet med att stötta

och följa upp de medarbetare som är frånvarande på grund av sjukdom. Ledningen analyserar kontinuerligt orsaker och omständigheter kring sjukfrånvaron för tidigt kunna bidra med insatser och stöd. Både chef och medarbetarna ska utifrån sina givna roller samverka i ett gemensamt ansvar för arbetsmiljön.

Verksamhetsområdets mål för sjukfrånvaron följer nämndens mål för 2016 vilket är 5,8 %. Sjukfrånvaron inom verksamhetsområdet är dock fortsatt hög och uppgick enligt de senaste uppgifterna till 9,6 % (genomsnittlig sjukfrånvaro under tolv månader, dec 2014–nov 2015). Den korta sjukfrånvaron per november 2015 är 3,01 % och den långa 6,54 %.

När sjukdom uppstår tar enhetschefen kontakt för stöd och rehabilitering i enlighet med stadens direktiv på området. I samarbete med företagshälsovården erbjuds tidiga och riktade insatser för att fånga upp och bedöma anledningen till korttidsfrånvaron. Dessa bedömningssamtal sker strukturerat och med kartläggning av hinder och resurser och med rekommendation om åtgärder utifrån kända risk- och friskfaktorer för hälsa/ohälsa. Gällande den långvariga sjukfrånvaron kan konstateras att orsaken i de flesta fall kan hänföras till svåra sjukdomstillstånd med behov av långvarig sjukskrivning och rehabilitering.

Medarbetarskap och ledarskap

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

Vilka områden som ska prioriteras tas fram inom varje enhet. Ledningsgruppen samordnar förbättringsåtgärderna. Uppföljning sker i samband med APT månadsvis.

Inför varje tertiäluppföljning sker uppföljning av målsättningar och planerade aktiviteter gemensamt med alla medarbetare. Även detta ger underlag för fortsatt utveckling av en effektiv kundservice samt förbättrade lösningar kring arbetsmiljö.

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

övergripande målsättningar att vara ett Stockholm som håller samman, är klimatsmart, ekonomiskt hållbart och demokratiskt.

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

Personal- och kompetensförsörjning

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

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

Enhetscheferna ansvarar för att medarbetarnas kompetens och kunskap utvecklas i enlighet med detta. De individuella kompetensplanerna formas genom medarbetarsamtal för att säkerställa att kompetensen underhålls och utvecklas med utgångspunkt i hur verksamhetsområdets uppdrag och volymer utvecklas.

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

En större andel elektronisk rapportering i staden samt förändrade behov av service ställer nya krav på att utveckla yrkesroll och kompetensprofil. Kompetensutveckling sker bl.a. med coachning kring bemötandefrågor enligt Talkmap-metoden samt med insatser gällande kundfokus och professionellt förhållningssätt i kundmötet. Under året kommer verksamheten att prioritera kompetensutveckling för kund- och processspecialister samt funktionsansvariga för att dessa ska ha bästa möjlighet att utföra sina uppdrag.

Förutom intern kompetensutveckling uppmuntras medarbetarna till att kvalitetssäkra sin kompetens genom det program för certifiering till auktoriserad lönekonsult som finns inom lönebranschen.

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

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

Arbete utifrån nämndens jämställdhets - och mångfaldsplan. Verksamheten i strävar till att såväl i vardag som i specifika utvecklingsinsatser arbeta i enlighet med nämndens jämställdhets- och mångfaldsplan. Detta innebär att säkerställa att alla medarbetare ska känna att de har en trygg och säker arbetsmiljö och arbetsförhållanden samt att vid rekrytering eftersträva en kvalitetssäkrad rekryteringsprocess som säkerställa att den kompetensen blir avgörande och att ingen diskriminering sker.

Alla medarbetare inom Serviceförvaltningens har tillsammans tagit fram en gemensam vision, en verksamhetsidé och en värdegrund. Detta är vår utgångspunkt både i vardagen och i det framåtriktade utvecklingsarbetet för att kunna få nöjda medarbetare och nöjda kunder. Nyckelorden i enlighet med värdegrunden (KÖRA) är en naturlig utgångspunkt i vår dialog kring vad service innebär för oss och för våra kunder.

Utveckling

Kvalitetsarbetet under 2016 kommer att ta fasta på åtgärder för ett effektivt arbetssätt, rätt service och hög kvalitet. För att höja kvaliteten i lönehanteringen utvecklar vi våra internkontrollåtgärder och metoder för att fånga avvikelser som sedan kan resultera i förbättringsåtgärder och uppdatering av rutiner och arbetssätt.

Kundbemötande, samverkan med kunderna och information till användarna av tjänsterna är fortsatt prioriterat. Löne- och pensionsinformationen på intranätet ska utvecklas bl.a. inom ramen för Serviceförvaltningens utvecklingsarbete med kundportal och ärendehanteringssystem. I samarbete med kunderna genomförs riktade utbildningsinsatser till chefer och assistenter för att ge goda

förutsättningar för en effektiv lönehantering med hög kvalitet och för minskade kostnader för t.ex. löneskulder i staden.

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

Särskilda insatser och stöd ska planeras utifrån den kundundersökning som kommer att genomföras till våren. Insatserna anpassas till de behov stadsdels- respektive fackförvaltningar har.

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

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

Övrigt

Enhetens miljöarbete utifrån miljömålen i stadens budget
Verksamhetsområdet bidrar i miljöfrågorna genom att följa Serviceförvaltningens rutiner för pappersåtervinning och källsortering. Vi följer de anvisningar som finns inom förvaltningen gällande belysning och annat.

Verksamhetsområde lön och pension hanterar stora mängder löneunderlag på papper. Genom att utveckla våra skanning- och arkiveringsrutiner samt uppmuntra till digital hantering hoppas vi att kunna bidra till en minskad pappersanvändning inom staden som helhet.

Enhetens arbete utifrån övriga mål

Avvikelsehantering samt riskhantering och internkontroll

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

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

Uppföljning genomförs för följande granskningsområden per tertiäl och enligt plan för året gällande rutiner, arbetssätt och kvalitet. Urvalet sker i enlighet vad som framkommit med områden som är utgör störst risk ifrån de områden där tidigare avvikelser kunnat konstateras

- Anställning
- Resor och traktamenten
- Akut löneutbetalning via Girovision/Agresso
- Utbetalningstillfällen
- Löneskulder
- Attester
- Inskannade underlag

Enligt den väsentlighets- och riskanalys som genomförts omfattande nämndens väsentliga processer har följande nedan redovisade risker bedömts vara de mest väsentliga för verksamhetsområdet att följa upp och åtgärda under 2016.

Process: Effektiv löne-och pensionsadministration

Risk: Gränssnittet följs inte och servicen blir bristfällig

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

Process: Aktivt medarbetarskap

Risk: Kraftig försämring av medskapande AMI (inom Serviceförvaltningen)

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

Process: Insatser för att vara en bra/attraktiv arbetsgivare

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

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

Process: Systematiskt arbetsmiljöarbete

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

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