Verksamhetschef: Madeleine Nordström

Verksamhetsplan 2018 för Verksamhetsområde lön och pension

Innehållsförteckning

Inledning 3

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm 3

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar 3

Uppföljning av ekonomi 17

Resursanvändning 17

Budget 2018 18

Övrigt 18

Inledning

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Nämndmål:

Servicenämnden ska effektivisera stadens löne-och pensionsadministration

Förväntat resultat

Löne- och pensionsadministrationens tjänster ska utföras med god kvalitet till konkurrenskraftiga priser på ett kostnadseffektivt sätt. Produktiviteten ska fortsatt vara hög och andelen kunder som är nöjda med service och tjänster gällande löne- och pensionshantering ska sträva efter att öka från tidigare års kundnöjd-het på 90%.

Verksamheten ska sträva efter ständig utveckling av löne- och pensionsadministrationen i samråd med uppdragsgivare och kun-der för att möta förändrade behov inom ramen för nämndens uppdrag och serviceavtal.

Kommentar

Lön- och pensionsadministrationen ska erbjuda stadens förvaltningar och bolag tjänster av god och jämn kvalitet till fördelaktiga priser. Målet är att tillsammans med kunden förbättra och utveckla de löne- och pensionsadministrativa processerna och frigöra ytterligare resurser för kundernas kärnverksamhet. Verksamheten ska ge den service som utlovas i serviceavtal och enligt gällande gränssnitt.

Lön- och pensionsadministrationens tjänster ska ha hög tillgänglighet, upplevas attraktiva av stadens förvaltningar och bolag och inom ramen för uppdraget anpassas till kundernas behov. Andelen kunder som är nöjda med tjänsterna och servicen som helhet ska öka.

Nämndens mål för verksamhetsområdet följs upp på olika sätt, bl a genom indikatorer.

	Indikator 2018	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
	Andel nöjda kunder gällande löneadministrationens service och tjänster	90 %		År
	Antal löner per årsarbetare och månad, genomsnitt	940		Tertial

Förbättringsområden och aktiviteter 2018

Våra mål är satta utifrån fem kvalitetsområden.

1. Produktivitet
2. God tillgänglighet
3. Gott bemötande

4. Tydlig information
5. Rätt Service

För varje mål finns ett antal utvecklingsaktiviteter vilka verksamheten/enheterna ska genomföra under året.

Utöver våra mål är följande områden prioriterade att arbeta med under 2018:

- Att göra strukturen och arbetssättet kring processutveckling känd inom hela verksamhetsområdet så att alla medarbetare deltar aktivt i utvecklingsarbetet.
- Utveckla samverkan kring kunder och formen för kundmöten
- Kompetensförsörjningsplan

Uppföljning

Nedan redovisas hur vi följer upp vår verksamhet: Hur vi följer upp, frekvens och vad som avses att mäta/följa upp,

Ekonomi/budgetuppföljning

Budgetuppföljning görs varje månad tillsammans med controller. Ansvarig chef går igenom ekonomirapporten och gör ev justeringar/beslutar om åtgärder. Avser att följa upp kostnader, intäkter och resultat.

Statistik, volymer, indikatorer

Statistik förs tillgängligt varje månad och stäms av minst varje tertial. Indikatorer mäter produktivitet, antal lönespecifikationer per årsarbetare. Statistik finns även för antal anställda, volymer, andel elektronisk/manuell hantering. Telefonstatistik (antal samtal, andel besvarade osv) tas fram via Call Guide och följs upp löpande av telefoniansvariga och presenteras för medarbetarna på enhetsmöten varje månad.

Genom modellen för daglig styrning och kontroll sker kontinuerlig avstämning av utförd leverans mot fastställda ledtider och befintliga resurser.

Självskattning, måluppfyllelse, uppföljning av åtaganden

Varje tertial, i samband med tertialrapporterna deltar alla medarbetare i uppföljningen av mål och åtaganden genom att tillsammans på enhetsmöte/APT diskutera, bedöma uppfyllelsegraden och ge förslag på åtgärder. Resultaten diskuteras sedan i löne- och pensionsadministrationens ledningsgrupp som prioriterar åtgärder och utvecklingsinsatser.

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.

Klagomål och synpunkter

Hanteras löpande.

Systematisk synpunkts- och klagomålshantering ger viktig information för förbättring och utveckling. Varje enhetschef ansvarar för att inkomna synpunkter och klagomål som inkommit via kundwebben, eller på annat sätt, löpande tas upp på hela verksamhetsområdets

enhetsmöten för diskussion och åtgärd. Medarbetarna ansvarar för att registrera inkomna klagomål och synpunkter. I samband med tertialrapporteringen görs en sammanställning över hela verksamhetsområdets synpunkter och klagomål.

Kundmöten, kundloggen

Kundmöten erbjuds till kunderna minst två tillfällen per år eller vid behov. Syftet med mötena är att ha en regelbunden, framåtriktad dialog med kunderna. Kundloggen är en fil som används löpande för att dokumentera händelser och information och ger underlag för att hitta förbättrings- och utvecklingsmöjligheter hos såväl serviceförvaltningen lön- och pensionsadministration som hos kunderna.

Kundenkäten

Kundenkät genomförs och skickas ut till kontaktpersoner, chefer och assistenter hos våra kunder en gång per år. Den avser att mäta NKI (nöjd kund index), andel nöjda kunder, hur nöjda kunderna är med tillgänglighet och bemötande.

Medarbetarenkät, sjukfrånvarostatistik

Stadens medarbetarenkät genomförs som regel varje år och resultaten används för att följa upp och utveckla personalarbetet. Sjukfrånvaro och rehab-arbetet följs upp månadsvis i samverkan med PA-konsult. Sjukfrånvarostatistiken redovisas på APT.

Internkontroll

Serviceförvaltningens system för internkontroll innebär att verksamheten årligen ska göra en risk- och väsentlighetsanalys. Utifrån denna beslutar förvaltningsledningen inom vilka områden som arbetssätt eller rutiner behöver uppdateras, alternativt var internkontroll ska ske kommande år.

Internkontroll av de löneadministrativa processerna görs genom stickprov av inskickade underlag men även av enheternas administration av löneskulder, utbetalningar av semester inom avtalad tid, behörigheter i system, pensionsberäkningar.Granskningen innebär att se om arbetsbeskrivningar och administrativa rutinbeskrivningar finns och är tydliga.

Internkontroll av tillgänglighet i telefoni sker genom uppföljning av statistik i CallGuide samt genom resultat av kundenkäten.

Resursanvändning

Budget

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 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).

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 ska hjälpa varandra inom och

mellan enheterna för att klara arbetstoppar, sjukfrånvaro och ledigheter. Samordning och prioritering av arbetsuppgifter är förutsättningar för att klara vårt uppdrag.

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. Vi följer upp våra intäkter och kostnader månadsvis och redovisar resultatet på arbetsplatsträffar.

KompetensVerksamhetens behov av kompetenser anpassas till de aktuella uppdrag vi har i serviceavtal och de beslut som Kommunfullmäktige tar om nya uppdrag. I dialogen med kunderna får vi signaler om vilka tjänster som kommer att efterfrågas kommande period. Beroende på efterfrågan av olika tjänster och nya uppdrag kan medarbetarnas kompetens behöva kompletteras.

Verksamhetsområdets ledningsgrupp ansvarar för att medarbetarna har den kompetens som krävs för att de ska kunna leverera tjänster i enlighet med våra serviceavtal och känna sig trygga i sin roll. I samband med medarbetarsamtalen en gång per år diskuteras och dokumenteras medarbetarens utvecklingsbehov. Vid ytterligare två till tre tillfällen per år träffas medarbetare och chef och pratar om medarbetarens kort- och långsiktiga mål för utveckling samt följer upp utvecklingsplanen och dokumenterar eventuella tillägg till denna.

Vid behov genomförs såväl externa och interna kurser och genomgångar av arbetsverktyg, arbetssätt samt bemötande (enligt konceptet Talkmap). Det kan t.ex. gälla interna genomgångar av kundwebb och samarbetsytor, hantering av telefoni eller externa kurser i exempelvis Excel, Powerpoint. Genomgångar av processerna genomförs regelbundet för att öka kunskapen om beslutade arbetsbeskringar, rutiner och kontrollaktiviteter.

Tillsammans med PAS/SLK samt systemansvariga ges kontinuerligt information till medarbetarna kring avtalsnyheter och systemförändringar för att säkra aktuell kunskap om stadens policy, kollektivavtal och lagstiftning. Pensionshandläggarna säkerställer sina kunskaper genom utbildning i pensionsavtal.

Energiförbrukning, material, transporter

Verksamhetsområdet bidrar i miljöfrågorna med pappersåtervinning och att släcka bordslampor och taklampor i samtals- och mötesrummen. Vi ska stänga av datorerna när vi går för dagen och se till att inte batteriladdare till mobiltelefoner finns i eluttag efter användning. Vi arbetar för ökad elektronisk hantering och att minska mängden utskrifter vilket bidrar till minskad pappersförbrukning och pappershantering. På detta sätt minskar också posthantering/transporter.

Verksamhetssystem, IT

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

Vi samverkar med extern underleverantör Visma och Stadsledningskontoret avseende utveckling av lönesystemet. Visma ansvarar för handhavandestöd i försystemen för våra kunder.

Även följande system och integrationer inom staden har betydelse för lönehanteringen;

- Lisa självservice och Lisa Tid
- Wärna, eVald och Paraplyet
- TimRapporten
- Webb Access för efterkontroll inom lönehanteringen
- Bisnode – för kontroll av personuppgifter

Pensionshanteringen stöds av det lönesystemet samt de externa systemen KPA Direkt 2.0 samt rapportering gällande avtalsförsäkringarna via AFA online.

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.

Samverkan/Möten

Syfte och frekvens avseende alla möten ska vara tydliga för att hitta ”tidstjuvar” och frigöra tid för våra uppdrag. Detta gäller även externa möten med våra intressenter som t.ex. kundmöten och samverkansforum där vi är sammankallande. Vem som deltar i vilket möte ska alltid ifrågasättas och vara en del i prioriteringen. Alla interna arbetsgrupper ska ha ett tydligt uppdrag.

Större möten, som enhetsmöten/arbetsplatsträffar (APT), process möten (undantaget verksamhetsområdesmöten), följer gemensam dagordning för att säkra att prioriterade frågor tas upp och att alla medarbetare får samma information/möjlighet till dialog. Minnesanteckningar skrivs och finns på våra samverkansytor.

Ledningsgruppen träffar regelbundet Personalstrategiska avdelningen i verksamhetsrådet där strategiska frågor diskuteras. För avtals- och lönerelaterade frågor finns en logg där frågor skrivs och uppföljning/svar från PAS dokumenteras.

Medarbetarna

Arbetsmiljö

Medarbetarna ges möjlighet till delaktighet i planering, uppföljning och utveckling av verksamheten och tjänsterna. Resultatet från årets medarbetarenkät är ett viktigt underlag för att bedöma om insatser behöver genomföras inom något område under året.

I medarbetarenkäten mäts bl.a. AMI, Aktivt Medskapande Index där medarbetarna syn på tre delindex (motivation, ledarskap och styrning) bildar ett totalindex.

Resultat AMI från 2017 års medarbetarenkät

Staden totalt	Nämndmål	Serviceförv total	Serviceförv lön och pension
80	83	81	85

Alla medarbetare har ett eget ansvar att aktivt bidra till en god arbetsmiljö. Chefen har ett ansvar för att medarbetarna ges goda förutsättningar att kunna medverka till sunda hälso- och

arbetsmiljöförhållanden på arbetet – detta genom att medarbetarna ges tillräcklig information om frågorna och att hälsofrågor och arbetsmiljö kontinuerligt följs upp på APT.

Även i det årliga medarbetsamtalet ges medarbetaren utrymme att ta upp frågan om arbetsmiljö, hälsa och friskvård samt hur de i arbetet kan tillämpa serivceförvaltningens värdegrund KÖRA.

För att säkerställa en jämn arbetsbelastning följs volymutveckling och bemanning upp utifrån en indikator varje månad. Åtaganden och öppettider enligt serviceavtalen måste uppfyllas, och i den mån arbetet tillåter erbjuds flexibla arbetstider.

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 bottna i den gemensamma visionen och värdegrunden. Alla medarbetare involveras i planering och åtgärder för förbättring och utveckling av arbetsmiljön via APT och enhetsmötena 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.

Under året genomförs utbildning i frågor kring jämställdhetsintegrering och mänskliga rättigheter för nya medarbetare och för de medarbetare som inte gått utbildningen under 2017.

Hälsa och sjukfrånvaro

Medarbetarna erbjuds en mängd olika friskvårdsinsatser för att främja hälsa och förebygga sjukfrånvaro. Fysisk och psykosocial arbetsmiljö följs upp genom enskilda samtal mellan chefer och medarbetare samt genom stadens årliga medarbetarenkät.

Alla kan utnyttja förmånen friskvårdstimme på betald arbetstid om arbetet så tillåter. Vidare erbjuds subventionerad massage, subventionerat träningskort för stadens simhallar, friskvårdsbidrag och tillgång till motionslokal samt en rökfri arbetsmiljö som främjar hälsa.

Utveckling och aktiviteter

Verksamhetsområdet kommer att arbeta med resultatet av medarbetarenkätens inom prioriterade områden.

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 att tidigt kunna bidra med insatser och stöd. Både chef och medarbetarna ska utifrån sina givna roller samverka i ett gemensamt ansvar för arbetsmiljön.

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.

Mötesanteckningar från ledningsgruppens möte finns tillgängliga på samverkansytan. Enheterna genomför dagliga morgonmöten för avstämning kring styrning, bemanning, måluppfyllelse och förbättringsområden.

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 samt med insatser gällande kundfokus och professionellt förhållningssätt i kundmötet.

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

För att kontinuerligt säkra att alla medarbetare har möjlighet att hålla sig a jour med aktuella rutiner, arbetssätt och sakkunskap inom löne- och pensionsområdet är detta en stående punkt på enhetsmötena. Informationstillfällen och utbildningar anordnas kontinuerligt inom olika områden utifrån verksamhetens aktuella behov och förändringar kring system och avtalsfrågor, intranät, gränssnitt och serviceavtal, rutiner och arbetssätt samt IT-kunskap. Detta sker såväl internt inom Serviceförvaltningen som i samarbete med PAS.

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

Utveckling

Vår organisation ger bra förutsättningar för lärande och utveckling. Alla medarbetare arbetar med hela processen och det finns möjlighet att fördjupa sina kunskapar inom flera områden.

Under året ligger fokus på att göra strukturen och arbetssätt kring processutveckling känd inom hela verksamheten. Syftet är att alla medarbetare aktivt ska vara med och delta i utvecklingsarbetet genom att lämna förslag på förbättringar inom processerna. Medarbetarna identifierar vad som är viktigt för kunderna, kartlägger arbetsprocesser, eliminerar icke värdeskapande aktiviteter samt standardiserar arbetet i tillämpliga delar.

Verksamheten följer hur införandet av ny teknik för tidrapportering och andra systemlösningar påverkar mängden inkomna löneunderlag för manuell registrering så att resurser och kompetens framöver på bästa sätt bidrar till att effektivisera, underlätta och ge stöd till förvaltningar och enheter i lönehantering. Bedömningen är att detta bidrar till såväl högre effektivitet med bättre kvalitet såväl som minskat antal rättningar och löneskulder och därmed även en avlastning för enheternas chefer och assistenter.

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.

Enhetsmål:
Bemötande: *Vi ska ha ett gott bemötande och ett professionellt och serviceinriktat förhållningssätt i mötet med våra kunder. *Alla som kontakter löne- och pensionsadministrationen ska uppleva att de får ett professionellt bemötande från oss oavsett ärende

Förväntat resultat

Målet är att kunderna ska känna att de får ett bra och korrekt bemötande av alla medarbetare på serviceförvaltningen när de är i kontakt med oss.

Kundens ärende/uppdrag ska bli mottaget och utfört på ett lösningsinriktat sätt och inom ledtiderna. Kunden ska få återkoppling på ärenden som inkommit via telefonsupport att ärendet pågår eller är slutfört.

Alla medarbetare skall ha en gemensam syn på vad gott bemötande är.

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 information utan att hänvisa vidare och återkopplar så snart som möjligt. Standardbrev och gemensamma mallar används vid kommunikation med kunderna via e-post och när underlag returneras till kund bifogas tydlig anvisning om vad som ska kompletteras.

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 och stärker oss i rollen som professionella löneadministratörer och pensionshandläggare. Under året ska medarbetarna ges utbildning i klarspråk.
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.

.

Uppföljning

• Kundmöten – dialog kring bemötande där kunden/förvaltningen kan uttrycka sina synpunkter och önskemål. Vi är lyhörda för signaler om hur vårt bemötande upplevs. Specifika frågor tas upp för åtgärd.
• Kundenkäten – bemötande följs upp.
• Inkomna synpunkter tas löpande upp på enhetsmöten och i medarbetarsamtal och ger en värdefull information som sammanställs i samband med teritalrapportering
• Tillfälliga kundundersökningar kommer att göras med hjälp av CallGuide under året.

• Medlyssning och coaching i enlighet med Talkmap ger möjlighet till direkt återkoppling och uppföljning.

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 vid skriftlig kundkontakt och vid kundkontakter via telefon.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Gruppcoachning	2018-02-12	2018-12-31
Kvalitetssäkra vårt bemötande i telefon genom extern samarbetspartner.	2018-02-12	2018-12-31
Studiebesök på andra arbetsplatser för att inspireras och utveckla vår verksamhet.	2018-02-12	2018-12-31

Enhetsmål:
Information: *Kunderna ska uppleva att vår information underlättar deras hantering av löne- och pensionsfrågor. *Vår information ska bidra till att kunderna får rätt förväntningar på vår service, vårt uppdrag och Serviceförvaltningens roll.

Förväntat resultat

Målet är att kunderna kan söka och finna information som underlättar det löpande löne- och pensionsarbetet. Det ska vara lätt att förstå vem som gör vad.

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.

Den externa informationen på kundwebben består av aktuella nyheter och kundmeddelanden. Där går även att finna kontaktinformation, information om tjänster och priser, gränssnitt, serviceavtal samt ”Frågor och svar” med de vanligaste löne- och pensionsrelaterade frågeställningarna.

Arbetssätt

Vi har tydliga och enkla informationskanaler mellan oss och våra kunder, främst via kundwebben. Vi använder ett enkelt och tydligt språk i all information till kunden och undviker onödiga facktermer för att möta kunden på bästa sätt. Vi vägleder våra kunder på intranätet alternativt förvaltningens kundwebb till rätt information.

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

När vi returnerar löneunderlag eller på annat sätt meddelar oss till kunderna ger vi tydlig information och anvisningar med hjälp av standardiserade e-postsignaturer för att förenkla både för dem och för oss.

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.

Pensionsgruppen erbjuder flera former av information, både enskilt i telefon och till grupper. Informationen innefattar vilka delar pensionen består av och till vem kunden ska vända sig för att ansöka när kunden bestämt sig för att sluta arbeta och gå i pension.

Pensionsinformationen i telefon till enskild anställd eller tidigare anställd anpassas till vad som gäller för individen avseende avtalstillhörighet och anställningshistorik och omfattar i huvudsak tjänstepension. Även prognoser kan lämnas på begäran. På uppdrag av PAS/SLK erbjuder Pensionsgruppen också kontinuerligt nämnderna möjlighet att boka pensionsinformation som främst vänder sig till anställda äldre än 55 år. Informationerna sker i då grupp och i samarbete med Pensionsmyndigheten och omfattar både allmän pension och tjänstepension. Efterfrågan av pensionsinformation till yngre medarbetare i staden har ökat och pensionshandläggarna utför även information till den målgruppen på uppdrag av förvaltningarna.

Vi ska ha en kontinuerlig dialog och ett gott samarbete med våra kunder. Exempel på samarbetsformer kan vara att träffas i flera olika sammanhang, ex öppet hus, workshops, gemensamma kundmöten.

Uppföljning

• Kundenkät och kundmöten där kunden/förvaltningen kan uttrycka sina synpunkter och önskemål.
• Tillfälliga kundundersökningar gällande telefonin kommer att göras med hjälp av CallGuide under året.
• Kundloggen – vi skriver löpande in i kundloggen och tar upp på återkommande punkter på kundmöten. Behov av informationsinsatser hos kund ska noteras. Sådant som framkommer i telefonsamtal och e-post kan vara underlag för uppföljning på kundmöten.

Utveckling

Med Serviceförvaltningens kundwebb har verksamhetsområdets information tydliggjorts och arbetet med att hålla informationen aktuell, tillgänglig och tillförlitlig fortlöper och utvecklas ständigt.
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 samverkansytan är tillgänglig och kvalitetssäkrad.

Blanketter och andra underlag uppdateras kontinuerligt för att vara korrekta, aktuella och användarvänliga samt lätta att hitta i Serviceförvaltningens blankettarkiv. I utvecklingsarbetet kring blanketter planeras instruktionsfilmer som ifyllnadshjälp till våra kunder.

I uppdraget för kundsamordnarna ingår att samordna relevant information om förvaltningarna för att ge verksamheten goda förutsättningar för en proaktiv och effektiv service.

Informationen ska sammanfattas regelbundet och analyseras av kundsamordnarna i samråd med enhetschef. Detta ska även ge oss information för intern planering av tid och resurser och därmed framförhållning i vår leverans.

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Digitala instruktionsfilmer	2018-02-12	2018-12-31
Klarspråkutbildning	2018-02-12	2018-12-31
Retorikutbildning	2018-02-12	2018-12-31
Skapa material för nya chefer i lönerapportering	2018-02-12	2018-12-31
Ta fram kvartalsbrev till våra kontaktpersoner på förvaltningarna	2018-02-12	2018-12-31
Återkoppling till chef vid avslutat ärende	2018-02-12	2018-12-31

Enhetsmål:
Produktivitet och effektivitet:• administrera i genomsnitt 940 löner per löneadministratör/heltid och månad• handlägga i genomsnitt 1000 pensions- och försäkringsärenden per pensionshandläggare/heltid och årKommentar: 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 beslutade volymer. Vi levererar tjänster med god kvalitet enligt gällande serviceavtal/gränssnitt och inom utlovade ledtider. Vi arbetar med kontinuerlig processutveckling med mål att öka effektiviteten under året. Vi ska bidra till att den manuella hanteringen ytterligare minskar och att andelen korrekta underlag från kunderna ökar.

Arbetssätt

Lön- och pensionsadministrationen arbetar efter ett processdokumenterat arbetssätt med standardiserade och kvalitetssäkrade rutiner. För att uppnå enhetlighet i arbetsprocesserna finns forum för information och klargörande på rutinmöten och dokumentation i form av arbetsbeskrivningar på samarbetsytor. Arbetsbeskrivningar uppdateras löpande och används för effektiv hantering och god kvalitet i leveransen av våra tjänster.

Enheterna arbetar i hela processen för att eliminera sårbarhet som kan uppstå vid personberoende hantering. Varje enhet stämmer av arbetsuppgifter dagligen. Vid frånvaro och arbetstoppar hjälper enheterna varandra så att alla prioriterade arbetsuppgifter blir utförda.

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

Uppföljning

• Volymer, statistik och bemanning – följs upp vid behov och minst varje tertial av enhetscheferna för att bedöma om vi klarar våra mål. Detta är också ett underlag för behov av omfördelning av resurser eller rekrytering.
• Processlogg – Processansvarig tillsammans med ledningsgruppen följer regelbundet upp arbetet med processutveckling och effektivisering i de olika processerna
• I enlighet med modellen för daglig styrning och kontroll görs daglig avstämning hur produktionen genomförs utifrån fastställda ledtider och tidplan för lönebearbetning.

Utveckling

Vidareutveckling av processinriktat arbetssätt samt ett strukturerat förbättringsarbete är fortsatt högt prioriterat under året. Vidare framhåller vi arbetet med att utveckla uppdraget som kundsamordnare, samordnare för daglig styrning och samordnare för kundsupport. Utifrån detta ska även arbetssätten utvecklas för att med kortare ledtider uppnå en effektiv hantering utifrån kundernas behov.

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

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.

Genom att tydligt förankra de kvalitetssäkrade rutinerna hos kunderna bidrar vi till att manuell hantering av löneunderlag ytterligare minskar och att andelen korrekta underlag från kunderna ökar. Vi ska kontakta kunden via telefon när en fråga behöver klargöras för att minska antalet följdfrågor via epost och får då en effektivare hantering både för oss och för våra kunder.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal löner per årsarbetare och månad, genomsnitt			Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Implementera processinriktat arbetssätt	2018-02-12	2018-04-30
Utreda möjlighet att använda digital medarbetare	2018-02-12	2018-12-31
Utvecklingsplaner per medarbetare	2018-02-12	2018-02-28

Enhetsmål:
Rätt service:• Vi ska utföra våra uppdrag enligt gällande serviceavtal/gränssnitt.• Vi ska hålla överenskomna ledtider• Vi ska inom vårt ansvarsområde svara på kundens frågor och ge vägledningAlla kunder ska få rätt och lika service med hög kvalitet och uppleva att vår service stödjer deras behov. 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

Målet är att verksamhetsområdets medarbetare ska leverera rätt och likvärdig service till alla våra kunder. Vi ska leverera rätt lön och pension till rätt medarbetare i rätt tid. Kunderna ska få hjälp och stöd i löne- och pensionsarbetet. Vi ska bidra till att utveckla stadens löne- och pensionsprocesser och erbjuda ett brett utbud av tjänster.

Arbetssätt

Vi ska vara tydliga med vad som ingår i våra tjänster. På kundwebben ska våra kunder enkelt kunna hitta aktuella gränssnitt. Alla medarbetare ska ha kunskap om och arbeta utifrån serviceavtal, gränssnitt och processkartor för rätt och lika service.

Vi ska hålla våra arbetsbeskrivningar och rutiner uppdaterade. Hantering, som är avvikande ska vara dokumenterad. Alla medarbetare ska arbeta på ett smidigt, effektivt och säkert sätt utifrån kundernas behov så att vi gör rätt saker på rätt sätt.

En strukturerad avvikelsehantering är ett effektivt verktyg för förbättring och utveckling av kvalitén. Med fastställda uppföljnings-rutiner identifieras kunskapsluckor eller brister i rutiner och arbetssätt. Om vi själva orsakat fel eller upptäcker en avvikelse åtgärdar vi skyndsamt detta och tar vara på erfarenheterna för att förhindra upprepning.

Uppföljning

• Statistik (volymer, bemanning, tillgänglighet i telefoni)
• Avvikelsehantering
• Internkontroll, t.ex. följa upp ledtider på e-post
• Kundenkät- följa upp att kunderna upplever att de får rätt service
• Kundmöten – där kunden/förvaltningen kan uttrycka sina synpunkter och önskemål
• Klagomål och synpunkter på kundwebben samt via telefonundersökning via Callguide 1 gång under året.

Utveckling

Vi kommer att fortsätta utveckla daglig styrning, för att snabbare kunna omprioritera mellan enheterna, för att säkerställa aktuella handläggningstider;

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
Brådskande löneutbetalning via Agresso Dag 1-2

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder gällande löneadministrationens service och tjänster			År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Avvikelsehantering och ärendelogg från Visma tas upp på enhetsmötena	2018-02-12	2018-12-31
Följa upp att vi ringer och stämmer av med kund om vi har frågor i stället för att återsända underlag	2018-02-12	2018-12-31
Implementera processorienterat arbetssätt	2018-02-12	2018-04-30
Information om gällande serviceavtal och gränssnitt för alla medarbetare	2018-02-12	2018-05-31
Information om gällande serviceavtal och gränssnitt för våra kunder	2018-02-12	2018-05-31
Kundbesök i verksamheterna för att informera, utbilda och ge stöd i löneprocessen	2018-02-12	2018-12-31
Kvalitetssäkra våra svar i telefon genom extern samarbetspartner	2018-02-12	2018-12-31

Enhetsmål:
Tillgänglighet:• Vi ska vara nåbara på telefon och funktionsbrevlådor under våra öppettider enligt gällande serviceavtal och stadens telefonpolicy. • Andelen inkommande ärenden som löses vid första kontakten ska i löneservice vara minst 95%, i chefsstöd lön 100% och i pensionsgruppen 100%.• E-post - Vi åtar oss att återkoppla inkomna e-post ärenden inom 1 dygn

Förväntat resultat

Målet är att kunderna upplever att vi alltid har den tillgänglighet som utlovas i serviceavtalet. Vi ska ta hand om och utföra våra uppdrag inom de ledtider som gäller. Information och blanketter ska vara lätta att hitta på kundwebben för att underlätta lön- och pensionsarbetet hos kunderna.

Arbetssätt

Vi säkerställer god tillgänglighet för att besvara samtal och e-post genom daglig styrning och omfördelning av resurser vid behov för att säkerställa att alla prioriterade uppgifter blir åtgärdade.

Vi hanterar alla inkomna ärenden till funktionsbrevlådorna löpande under hela dagen. En samordnad kundsupport genom löneservice, chefsstöd lön och pensionsgruppen möjliggör att kunderna får den hjälp och stöd de behöver.

Aktuell information och aktuella blanketter ska finnas på kundwebben och vara lätt att hitta. Enhetschefer ansvarar för att säkerställa att informationen hålls uppdaterad. Språket ska vara lätt att förstå.

Rollen som samordnare för kundsupporten, löneservice/chefsstöd lön/pension, 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 förvaltningens telefoniansvarig och Telia. Bemanningen i telefonifunktionerna anpassas kontinuerligt mot mängden inkommande telefonsamtal, acceptabel väntetid och optimerad teknikanvändning.

Uppföljning

• Statistik – Statistik för tillgänglighet i telefonin från Callguide.
• Kundenkäten – synpunkter på hur nöjda kunderna är med möjligheten att komma i kontakt med serviceförvaltningen lön och pension per telefon och e-post följs upp.

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 kundenkäten 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.

Utredning och handläggning sker enligt fastställda rutiner för att säkra snabbt och säkert omhändertagande av alla inkommande ärenden och återkoppling till kunderna.

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utreda möjligheten att använda ärendehanteringssystem	2018-02-12	2018-12-31
Utreda möjligheten att införa chatt	2018-02-12	2018-12-31
Utreda möjligheten att införa ny kö för intygsbeställning i kundsupporten	2018-02-12	2018-06-30
Utreda möjligheten att utöka öppet tider - chefsstöd	2018-02-12	2018-03-31

Uppföljning av ekonomi

Resursanvändning

Budget 2018

Verksamheten är helt intäktsfinansierad genom försäljning av löne- och pensionsadministration till stadens förvaltningar 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. Tillsammans med tilläggstjänster beräknas intäkterna för försäljning av löne-och pensionsadministration uppgå till 55,1 mnkr.

Av den beräknade budgetomslutningen avser 44,7 mnkr lönekostnader och resterande 10,4 mnkr avser löneadministrationens andel av kostnaderna för utbildning, lokaler, it och telefoni med mera.

Övrigt

Riskhantering och internkontroll

Riskanalys görs årligen för verksamhetsområdet. De risker som verksamhetsområdet identifierat och bedömts vara de mest väsentliga för 2018 och som beaktas i internkontrollen är följande:

- Att felaktiga utbetalningar sker
- Att underlag registreras fel

Felaktig hantering, enligt regelverk eller arbetssätt, rättas och dokumenteras enligt fastställd rutin. Resultaten och åtgärder kommuniceras på enhetsmöten och i dialog med medarbetarna.

Aktiviteter inom internkontroll

För att ytterligare höja kvaliteten i lönehanteringen fortsätter vi att utveckla våra internkontrollåtgärder och metoder för att fånga avvikelser som sedan kan resultera i förbättringsåtgärder och uppdatering av rutiner och arbetssätt.

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

Internkontroll genomförs för följande granskningsområden enligt upprättad internkontrollplan: anställning, resor och traktamenten, akut löneutbetalning via Girovision/Agresso, löneskulder, pensionsutbetalningar, behörigheter, skyddad identitet, ledtider funktionsbrevlådor. Urvalet sker i enlighet vad som framkommit i tidigare kontroller.