

Handläggare  
Madeleine Nordström

Telefon: 0850811909

Till  
Verksamhetsområde lön och  
pension

## **Verksamhetsplan 2021 för Verksamhetsområde lön och pension**

**Förslag till beslut**

**Verksamhetsområde lön och  
pension**

Palmfeltsvägen 5

0850811909  
0850811000  
madeleine.nordstrom@stockholm.se

start.stockholm

## Innehållsförteckning

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Inledning.....</b>  | <b>3</b>  |
| 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla.....                                    | 3         |
| 1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort..... | 3         |
| 1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i.....                         | 3         |
| 2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt.....                                   | 4         |
| 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö.....  | 4         |
| 3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden.....                                   | 5         |
| 3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser.....                         | 5         |
| 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....             | 6         |
| <b>Redovisning av ekonomi.....</b>   | <b>9</b>  |
| Resursanvändning.....  | 9         |
| Budget 2021.....   | 10        |
| <b>Övrigt.....</b>   | <b>11</b> |

## Inledning




KF:s inriktningsmål:

### 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Verksamhetsområde lön och pension bidrar till målet genom att erbjuda praktikplatser inom löneadministration till elever från yrkeshögskoleprogram med inriktning mot löneadministration. Verksamheten har tagit fram ett introduktionsprogram för praktikanter. Lön och pensions strävan är att erbjuda feriearbetande ungdom en plats till sommaren.

| Indikator  | Årsmål | KF:s årsmål       | Periodicitet |
|--|--------|-------------------|--------------|
|  Antal tillhandahållna platser för feriejobb  | 4 st   | Tas fram av nämnd | Tertial      |
|  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb   | 2 st   | Tas fram av nämnd | Tertial      |
|  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning | 7      | Tas fram av nämnd | Tertial      |

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

#### Servicekommitténs verksamheter fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.

| Indikator   | Årsmål | KF:s årsmål | Periodicitet |
|---|--------|-------------|--------------|
| Andel medarbetare som har genomgått stadens obligatoriska e-utbildning om informationssäkerhet och dataskydd. | 100 %  |             | Tertial      |
| Samtliga personuppgiftsincidenter som förekommer i verksamheten ska rapporteras till förvaltningschef         |        |             | Tertial      |

| Aktivitet   | Startdatum | Slutdatum  |
|---|------------|------------|
| Förvaltningen ska genomföra en översyn av nämndens informationsklassningar enligt kraven i riktlinjer för informationssäkerhet. | 2021-01-01 | 2021-12-31 |
| Förvaltningen ska genomföra utbildningstillfällen gällande informationssäkerhet och dataskydd.                                  | 2021-04-01 | 2021-11-30 |
| Förvaltningen ska implementera prioriterade delar av stadens nya anvisning för informationssäkerhet.                            | 2021-01-01 | 2021-12-31 |

Enhetsmål:

Verksamheten fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.

### **Förväntat resultat**

De personuppgiftsincidenter som verksamheten skapat ska minska och dokumenteras i IA.

### **Arbetssätt**

Samtliga personuppgiftsincidenter ska rapporteras i IA.

### **Uppföljning**

Uppföljning sker per tertial.

KF:s inriktningsmål:

## **2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö**

Nämndmål:

### **Serviceämnden bidrar till en hållbar utveckling som främjar miljön**

### **Beskrivning**

Målet om ett fossilfritt och klimatpositivt Stockholm bidrar särskilt till de globala målen nummer 7 Hållbar energi för alla, nummer 12 Hållbar konsumtion och produktion samt nummer 13 Bekämpa klimatförändringarna.

### **Förväntat resultat**

De centrala ramavtalen ska ge goda förutsättningar för stadens verksamheter att nå sina mål om ekologisk kostproduktion samt giftfri verksamhet. De centrala ramavtalen bidrar även till minskad klimatpåverkan från konsumtionen.

KF:s inriktningsmål:

### 3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

#### **Servicekommittén har en ekonomi i balans**

##### **Förväntat resultat**

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

Intäktsmodellen är transparent och bidrar till ökad kostnadsmedvetenhet och användning av servicekommitténs tjänster.

| Aktivitet   | Startdatum | Slutdatum  |
|---|------------|------------|
| Förvaltningen ska införa ett aktivitetsbaserat arbetssätt samt minska ytan för förvaltningens verksamhetslokal. | 2021-01-01 | 2021-04-30 |
| Förvaltningen ska med planerad kommunikation skapa förståelse hos kunderna för prismodellen och tjänsterna.     | 2021-01-01 | 2021-12-31 |

Enhetsmål:

Verksamheten ska öka andelen intäkter från tjänsten tillkommande hantering och ha en ekonomi i balans.

##### **Förväntat resultat**

Tjänsten tillkommande hantering ska öka andelen intäkter för verksamheten. Verksamheten ska ha en god ekonomisk kontroll med balans mellan intäkter och kostnader.

##### **Arbetssätt**

Enhetscheferna och verksamhetschef säkerställer att intäkter och kostnader är i balans inom verksamheten.





##### **Uppföljning**

Prognosuppföljning och uppföljning av volymstatistik sker månadsvis.

| Indikator  | Årsmål | KF:s årsmål | Periodicitet |
|--|--------|-------------|--------------|
| Öka andel intäkter för tjänsten tillkommande hantering |        |             | År           |

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

| Indikator   | Årsmål | KF:s årsmål                | Periodicitet |
|---|--------|----------------------------|--------------|
|  Aktivt Medskapandeindex | 82     | 82                         | År           |
|  Index Bra arbetsgivare  | 83     | 84                         | År           |
|  Sjukfrånvaro            | 6,5 %  | Tas fram av nämnd/styrelse | Tertial      |
|  Sjukfrånvaro dag 1-14   | 2,2 %  | Tas fram av nämnd/styrelse | Tertial      |

Nämndmål:

#### **Servicekommittén effektiviserar stadens administration**

##### **Förväntat resultat**

Förvaltningens verksamheter och processer är effektiva och medför minskade kostnader för staden. Förtroendet för stadens gemensamma administration är högt och fler förvaltningar och bolag nyttjar tjänsterna.

##### **Kommentar**

För effektivisering av ärendehantering införs ett systemstöd som samtliga verksamhetsområden inom förvaltningen ska arbeta i. Ett gemensamt ärendehanteringssystem ska skapa förutsättningar för uppföljning, styrning och effektivisering, ökad rättssäker ärendehantering och utveckla en likartad hantering av ärenden utifrån kundperspektiv och därmed förenkla för kunden i dialog med förvaltningen.

Med ett ärendehanteringssystem skapas möjlighet till effektivare fakturahantering.

Genom att systematiskt arbeta med verksamhets- och processutveckling ökar effektiviteten i tjänster och service. Verksamheten följer omvärldens förändringar inom löne- och pensionsområdet och det är tydligt att ökad digitalisering minskar kostnader och kortar ledtiderna. Verksamheten arbetar ständigt med att hålla rutiner och arbetssätt uppdaterade för att förbättra gemensamma löne- och pensionsprocesser. Förbättrade och förenklade blanketter ska tas fram i samarbete med processägare.

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

Kundmöten erbjuds till kunderna minst två tillfällen per år och ytterligare tillfällen vid behov. Syftet med kundmötena är att ha en regelbunden och framåtriktad dialog med kunderna. På

kundmötena redovisas statistik och kostnader samt informeras om möjlighet till att minska kostnaderna för kund.

Verksamhetsområdet bidrar till aktiviteten *Förvaltningen ska aktivt välkomna nya chefer i staden* genom att leverera månatlig information om vilka nya chefer som börjat i staden till kommunikationsansvarig på förvaltningen.

| Indikator  | Årsmål | KF:s årsmål | Periodicitet |
|--|--------|-------------|--------------|
| Antal verksamhetsområden inom förvaltningen som nyttjar ärendehanteringssystemet.  | 7      |             | Tertial      |
| Verksamhetsområde lön och pension har för sina obligatoriska tjänster nöjda kunder |        |             | Tertial      |

| Aktivitet   | Startdatum | Slutdatum  |
|---|------------|------------|
| Förvaltningen ska aktivt välkomna nya chefer i staden.  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |
| Förvaltningen ska genomföra behovsanalyser och därefter utvecklingsinsatser för effektivare kundkontakter inom verksamhetsområdena lön och pension, ekonomi samt e-handelsupport. | 2021-01-01 | 2021-12-31 |
| Förvaltningen ska genomföra ett projekt som avser att införa samtliga verksamhetsområden i ärendehanteringssystemet.  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |
| Förvaltningen ska genomföra handlingsplan för marknadsföring.   | 2021-01-01 | 2021-08-31 |
| Förvaltningen ska införa ett nytt gemensamt ärendehanteringssystem.   | 2021-01-01 | 2021-04-30 |
| Förvaltningen ska mäta effektmål gällande införande av nytt ärendehanteringssystem.   | 2021-06-01 | 2021-09-30 |
| Förvaltningen ska ta fram nyckeltal och indikatorer för att mäta förvaltningens produktivitet, kvalitet men även för att mäta effektiviseringsvinster.                            | 2021-01-01 | 2021-08-31 |

#### Enhetsmål:

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

#### Kommentar

Verksamhetsområde lön och pensions tjänster bidrar till att underlätta vardagen för stadens kunder. Våra tjänster bidrar till att effektivisera för staden och utvecklas i samverkan och dialog med verksamhetsråd utifrån kundernas behov. Värdet av våra tjänster är tydligt för kunderna och vi uppfattas som kostnadseffektiva.

Vår produktivitet per medarbetare ökar under året genom att fler moment sker maskinellt och att kunderna utnyttjar befintliga system.

Kunderna upplever att verksamheten har förmåga att ge stöd och vägledning och att de får effektiv service.

Medarbetare på lön och pension ska vidareutbildas i förssystemet Lisa självservice för att vara ett ytterligare stöd för våra kunder.

Vi har ett väl fungerande samarbete och en god dialog både med våra kunder och olika intressenter hos SLK.

| Indikator   | Årsmål | KF:s årsmål | Periodicitet |
|---|--------|-------------|--------------|
| Under året beräknas antal lönespecifikationer per årsarbetare öka mot tidigare år och beräknas uppgå till 1150. | 1 150  |             | Tertial      |
| Under året beräknas antal pensions och försäkringsärenden per helårsanställd att öka mot föregående år.         | 7 252  |             | Tertial      |

#### Enhetsmål:

Erbjuda kunder utbildning i smart lönehantering

#### Förväntat resultat

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

#### Kommentar

Utbildningen i smart lönehantering erbjuds via Skype men även fysiskt på Serviceförvaltningen om läget så tillåter.

| Indikator   | Årsmål | KF:s årsmål | Periodicitet |
|---|--------|-------------|--------------|
| Antal utbildningstillfällen i smart lönehantering | 18     |             | År           |

#### Enhetsmål:

Skapa mervärde i kundmöten samt öka kundnöjdheten

#### Förväntat resultat

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

Medarbetarnas kunskaper i förssystemet LISA självservice ska öka.

Kunderna ska bli säkra på vilka frågeställningar som verksamhetens kundsupport i telefoni tar emot.

#### Uppföljning

Utvärdering av genomförda gemensamma kundmöten sker under hösten 2021. Utvärdering kan ske via eSmaker.

Uppföljning av medarbetarnas kunskap i förssystemet LISA självservice sker via uppföljningssamtal under hösten 2021.

Uppföljning sker via höstens kundmöten.



| Indikator  | Årsmål | KF:s årsmål | Periodicitet |
|--|--------|-------------|--------------|
| Antal genomförda kundmöten, gemensamt med andra verksamhetsområden på förvaltningen, under 2021. | 2      |             | År           |

| Aktivitet   | Startdatum | Slutdatum  |
|---|------------|------------|
| Ta fram internt utbildningsmaterial i LISA självservice   | 2021-01-18 | 2021-04-30 |
| Ändra namn på kundsupporten i telefon - från chefsstöd till löneservice för dig som är chef eller assistent | 2021-01-20 | 2021-05-31 |

Enhetsmål:

Verksamheten effektiviserar stadens administration

### Förväntat resultat

Verksamhetens processer är effektiva och medför minskade kostnader för staden. Förtroende för verksamhetens administration och tjänster ska vara höga.

Nämndmål:

**Servicenämnden är en attraktiv arbetsgivare med en effektiv och ändamålsenlig organisation.**

### Förväntat resultat

Förvaltningens medarbetare har tydliga krav och förväntningar för att nå både egna och organisationens mål. Förvaltningen bedriver ett aktivt arbetsmiljöarbete och har verktyg för förändringsledning. Förvaltningen tillämpar ett strukturerat arbetssätt för kompetensutveckling och ledarskapet främjar en kultur av förändring och nytänkande där medarbetarna är delaktiga i utvecklingsarbetet.

### Kommentar

Medarbetarna ska erbjudas goda arbetsvillkor och en bra arbetsmiljö. Arbetsklimatet ska kännetecknas av öppenhet, respekt och en god vilja att dela med sig av sina kunskaper.

Vid tertialavstämningar informeras om verksamhetens statistik i form av inkomna ärenden, hanterade manuella underlag m.m.

| Aktivitet   | Startdatum | Slutdatum  |
|---|------------|------------|
| Förvaltningen ska utifrån kompetensutvecklingsplan för 2021 genomföra utvecklingsinsatser för chefer och medarbetare i syfte att nå de långsiktiga målen i kompetensförsörjningsplanen. | 2021-01-01 | 2021-12-31 |

## Redovisning av ekonomi

### Resursanvändning

Bemanningen anpassas till aktuella volymer, efterfrågan på tilläggstjänster samt nya uppdrag

enligt budget. Utvecklingen följs genom statistik för att se att volymförändringar och variationer över året och därmed kunna bemanna för ett effektivt sätt.

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

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

Statistik redovisas på APT vid varje kvartal. Indikatorer mäter produktivitet samt antal lönespecifikationer per årsarbetare. Statistik finns även för antal anställda samt volym för manuell registrering av inkomna underlag. Telefonstatistik med antal besvarade samtal tas ut via telefonisystemet varje månad. Statistiken följs upp av samordnare för löneservice för uppföljning av bemanning och schema..

## **Budget 2021**

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

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

Verksamhetsområde lön och pension har enligt budget 65 anställda motsvarande 55,04 årsarbetare. Bemanningen utgörs av 54 löneadministratörer (52,99 årsarbetare) inklusive 0,5 årsarbetare som handlägger hedersbelöningsberäkning, 4 pensionshandläggare, 3 enhetschefer, 2 verksamhetsutvecklare, 1 verksamhetscontroller samt 1 verksamhetschef.

Verksamheten är organiserad i tre enheter som vardera ansvarar för ett antal förvaltningar. Varje enhet leds av en kundansvarig enhetschef med ansvar för enhetens mål, budget och personal samt att ingångna service- samt tilläggsavtal 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 alla enheter och medarbetare administrerar lön för både fack- och stadsdelsförvaltningar.

Utbildningsförvaltningen har sedan mars 2020 sin organisatoriska tillhörighet i en av de tre

enheterna.

Kontinuerlig uppföljning sker i förhållande till aktuella volymer och intäkter vilket redovisas till nämnden månadsvis. Verksamheten följer hur införandet av nya systemlösningar kommer påverka mängden inkomna löneunderlag för manuell registrering. Under hösten 2020 har i genomsnitt antalet inkomna underlag per månad varit ca 14000.

## Övrigt

För att behålla och utveckla en god arbetsmiljö följer verksamheten planen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Arbetet för att uppnå en god arbetsmiljö och ett gott arbetsklimat ska alltid botten i förvaltningens gemensamma vision och värdegrund. Alla medarbetare involveras i planering och åtgärder för förbättring och utveckling av arbetsmiljön via APT och enhetsmöten. Alla medarbetare ska känna till gällande dokument och planer inom området. Arbetsklimatet ska kännetecknas av öppenhet, respekt och god vilja att dela med sig av sina kunskaper. Handlingsplanerna, utifrån resultatet från medarbetarenkäterna, är ett viktigt verktyg för att behålla och utveckla en god arbetsmiljö. Handlingsplanerna ska innehålla de mest prioriterade utvecklingsområdena på enheten och medarbetarna och chef har gemensamt ansvar för att den följs upp. Uppföljning sker i samband med arbetsplatsträffar. Alla chefer får i samband med medarbetarenkäten en individuell återkoppling kring resultatet. Detta följs upp både i verksamhetens ledningsgrupp och inom förvaltningens arbete kring det kommunikativa ledarskapet. Medarbetarna har också möjlighet att besvara en uppföljning kring sin chefs ledarskap, så kallad 360.

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 sker kontinuerlig avstämning för utförd leverans mot fastställda ledtider och befintliga resurser för att åstadkomma en rimlig arbetsbelastning.

Medarbetarna erbjuds en mängd olika friskvårdsinsatser för att främja hälsa och förebygga sjukfrånvaron.

Cheferna är aktiva i arbetet med att stötta och följa upp de medarbetare som är frånvarande på grund av sjukdom. Ledningsgruppen tillsammans med förvaltningens HR analyserar kontinuerligt orsaker och omständigheter kring sjukfrånvaron för att tidigt kunna bidra med insatser och stöd. Chef och medarbetare har uppföljningssamtal redan efter fyra frånvarotillfällen, samtalet dokumenteras och följs upp. Både chef och medarbetare ska utifrån sina givna roller samverka i ett gemensamt ansvar för rehabilitering.

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

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

**Personal- och kompetensförsörjning**

Målen för verksamheten ska uppnås genom att medarbetarna har den kunskap som krävs för att uppfylla de mål och åtaganden som verksamheten har. Nya medarbetare får introduktion genom framtagen introduktions mall, vilket bidrar till att alla får samma förutsättningar och rätt kompetens. Medarbetarna ska ges goda möjligheter till delaktighet och inflytande samt till att utvecklas och ta ansvar i arbetet. En kompetent 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 motsvarar verksamhetens behov. De individuella kompetensplanerna formas genom medarbetarsamtal för att säkerställa att kompetensen underhålls och utvecklas med utgångspunkt i hur verksamhetsområdets uppdrag och volymer utvecklas. Verksamheten har en del pensionsavgångar under de kommande åren vilket gör att vi lägger mycket fokus på kompetensöverföring till nya medarbetare.

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

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

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