

Handläggare
Madeleine Nordström

Till
Servicenämnden 2023-02-21

Telefon: 08-50811909

Verksamhetsplan 2023 för verksamhetsområde lön och pension

Innehållsförteckning

Inledning	3
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	3
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	3
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	10
Redovisning av ekonomi.....	10
Resursanvändning.....	10
Budget 2023	11
Övrigt	12

Inledning

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

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

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

I uppdraget ingår även administration av stadens hedersbelöningar.

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

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

Under året kommer verksamheten tillsammans med personalstrategiska avdelningen arbeta för ett mer nyttjande av försystemet Tidrapporten, ett rapporteringsverktyg för timavlönade som rapporterar arbetad tid. Genom att stödja verksamheterna i staden med information finns det möjlighet att minska onödig och kostnadskrävande manuell rapportering

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

KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd

Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

Förväntat resultat

Förvaltningen utför överenskomna uppdrag med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Prismodellen är transparent och priserna är satta utifrån självkostnad. Priser som

styr mot önskade beteenden är beslutade i samråd med processägare och kommuniceras i löpande kunddialoger.

Enhetsmål: Verksamheten har en ekonomi i balans.

Förväntat resultat

Verksamheten ska ha en god ekonomisk kontroll med balans mellan intäkter och kostnader.

Arbetsätt

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

Uppföljning

Prognosuppföljning och uppföljning av volymstatistik sker månadsvis.

Kommentar

Verksamhetens intäkter är svåra att beräkna då det inte finns någon bestämd volym av underlag som förvaltningarna sänder in för manuell registrering. Antalet anställningsunderlag, odebiterbara underlag, har ökat drastiskt med anledning av nya LAS regler. De manuella underlag som verksamheten debiterar avser rättningar, inkomna underlag efter sista inlämningsdag inför lönekorningen, löneskulder etc. Det avser även underlag som förvaltningarna kunnat registrera i något försystem. Desto mer förvaltningarna nyttjar stadens digitala system fullt ut minskar dessa underlag

Nämndmål: Servicenämnden utvecklar och effektiviserar administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag.

Förväntat resultat

Serviceförvaltningens tjänster bidrar till att frigöra resurser i form av kompetens, tid och/eller kostnader för stadens förvaltningar och bolag. Serviceförvaltningens kunder är nöjda och förtroendet för förvaltningen är högt.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Andel ärenden i ärendehanteringssystemet som inkommer via e-tjänster	85 %		Tertial
Verksamhetsområde lön och pension har nöjda kunder			Tertial

Enhetsmål: Antal lönespecifikationer, pensionsärenden och hanterade försäkringsärenden per helårsarbetare följs upp löpande

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Antal lönespecifikationer per årsarbetare bör uppnå 1150.	1 150		Tertial
Under året beräknas antal pensions- och försäkringsärenden per helårsanställd att öka mot föregående år.	10 900		Tertial

Enhetsmål: Erbjuder kunder utbildning i smart lönehantering

Förväntat resultat

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Antal utbildningstillfällen i smart lönehantering	10		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utreda möjlighet att genomföra utbildnings i smart lönehantering på kontoret	2023-01-01	2023-08-31

Enhetsmål: Förvaltningens verksamhetsområden arbetar i samråd med objekt ärendehantering med utveckling av systemstödet funktionalitet och e-tjänster för en mer effektiv ärendehandläggning där både kunder och handläggare upplever att det är lätt att göra rätt.

Förväntat resultat

Inom objekt ärendehantering arbetar varje verksamhetsområde aktivt, och i dialog med objektorganisationen, med utveckling av systemstödet funktionalitet för mer effektiv ärendehandläggning.

Objektorganisationens styrning genom superanvändarforum, objektledning och objektstyrgrupp fungerar väl och inkluderande.

Förvaltningens kunskapsbaser är utvecklade i syfte att skapa ett mer effektivt internt handläggarstöd och för att erbjuda effektiv hjälp till självhjälp till kunderna. Kundens upplevelse är att det är enkelt att hitta information och lätt att göra rätt.

Arbetsätt

Förvaltningen strävar efter att systemstödet funktionalitet och användarnas tillämpning är en del i verksamhetens verksamhetsutveckling liksom att verksamhetens planerade utveckling och behov styr objektets mål, uppdrag och utvecklingsaktiviteter.

Ansvar för att vidareutveckla och nytveckla arbetssätt och processer inom ärendehantering åligger respektive verksamhet. Likväl som att handläggningen i systemstödet ligger inom respektive verksamhets ansvar.

Objektet ansvarar för att erbjuda ett ändamålsenligt stöd till hela förvaltningen. Detta innebär att objektet ansvarar för gemensamma regler och riktlinjer för tillämpning av systemet.

För att säkerställa att objektets utvecklingsaktiviteter genomförs i linje med stadens och förvaltningens mål behöver objektet arbeta aktivt med att utveckla arbetssätt och organisation. Därför ska en väl fungerande styrning genom tydliga mål, definierade roller och effektiva forum finnas.

Inom objektet delas arbetssätt i syfte att lära och inspireras av varandra.

Vid behov av vidareutveckling och nytveckling fattas beslut enligt objektets fastslagna arbetssätt som beskrivs i dokumenten Objektspecifikation eller Rutiner för ändringshantering.

Resursanvändning

Objektorganisationens uppbyggnad kräver deltagande från verksamheterna i olika delar. Därför är det av vikt att samtliga medarbetare som är involverade i ärendehandläggning känner till styrmodellen och möjligheterna att påverka utvecklingen av förvaltningens ärendehanteringsprocesser.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Starta kundreferensgrupp i arbetet med förbättringar i ärendehanteringssystem	2023-01-01	2023-12-31
Varje verksamhetsområde ska utveckla sina arbetssätt i systemstöd för ärendehantering i syfte att effektivisera och öka kvaliteten i ärendehandläggningen	2023-01-01	2023-12-31

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.

Kommentar

Genom att följa inkomna och hanterade underlag kan verksamheten följa upp volymer och att ledtider hålls.

Tillsammans med personalstrategiska avdelningen ska en uppföljning ske vad gäller antal inkomna manuella tidrapporter i syfte att öka användandet av digitala verktyg och att minska kostnader för staden.

Löne- och pensionsadministrationens tjänster ska utföras med god kvalitet på ett kostnadseffektivt sätt och produktiviteten ska vara fortsatt hög. Löpande genomförs

internkontroller för att säkerställa en korrekt hantering och att verksamhetens rutiner och arbetssätt följs.

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 vilka möjligheter som finns för att minska kostnaderna för kund.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomföra tidsstudier på processer	2022-01-01	2023-12-31
Informationen ska vara tydlig och lätt att hitta på intranät/kundwebb	2023-01-01	2023-12-31
Stänga ner funktionsbrevlådor i samråd med kund	2023-01-01	2023-12-31

Enhetsmål: *Verksamheten har nöjda kunder*

Förväntat resultat

Öka Nöjd kund index

Inom verksamheten kommer en särskild satsning göras för att öka kundnöjdheten samt implementera kundens fokus i hela verksamheten. Alla medarbetare ska kunna stödja kunderna och hänvisa rätt inom staden.

Ett gemensamt förhållningssätt i löneservice skapar förtroende genom att kunden får likvärdiga svar.

Arbetssätt

Medarbetarnas kunskaper i förssystemet LISA självservice och Medvind ska öka vilket bidrar till att kunna stödja kunderna i att använda systemen på ett effektivt sätt.

Medarbetarna ska ha goda kunskaper i ärendehanteringssystemet utifrån ett kundperspektiv för att kunna stödja chefer och assistenter på ett pedagogiskt sätt att nyttja stadens digitala verktyg.

Genom förbättrat och tydligare innehåll i informationen till kunder då underlag behöver kompletteras ges det större förståelse för vad och varför informationen behövs och vart kunden kan hitta den.

Genom vardagscoachning stärks medarbetarna till ett gemensamt förhållningssätt för att kunna ge lika svar till våra kunder.

Uppföljning

Uppföljning sker via kundenkätens resultat.

Uppföljning av medarbetarnas kunskaper i förssystemet Lisa-självservice, Medvind och ärendehanteringssystemet sker kontinuerligt via uppföljningssamtal.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Nöjd Kund Index	78		År



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Information om Medvind i samarbete med personalstrategiska avdelningen	2023-01-01	2023-04-30
Kundresan - en metod att synliggöra kundens behov, i samarbete med utvecklingsavdelningen	2023-01-01	2023-12-31
Uppdatera signaturer genom förbättrat och tydligare innehåll så det blir enkelt för kund att förstå vad som behövs kompletteras på löneunderlag	2023-01-01	2023-12-31
Vardagscoachning för medarbetare i löneservice, ett sätt att stödja medarbetarna till fortsatt högt bemötande av kund	2023-01-01	2023-12-31

Enhetsmål: Öka informationsöverlämning digitalt

Förväntat resultat

Minska manuell posthantering av informationsmaterial avseende pensionsinformation samt bekräftelsebrev till medarbetare.

Arbetsätt




Utreda om digitala kanaler kan möjliggöra att pensionsinformation samt bekräftelsebrev kan skickas digitalt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utreda möjligheten att digitalisera ansökningsblanketten till pension samt hitta digitala lösningar för leverans av informations- och bekräftelsebrev till medarbetare.	2022-01-01	2023-06-30




KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb

Verksamheten har nära kontakt med de skolor som utbildar lönekonsulter. Under våren ges tillfälle för tre praktikanter att utföra sin LIA praktik på verksamheten vilket bidrar till det övergripande målet. Verksamheten har ett framtaget introduktionsprogram för dessa elever så att de får möjlighet att få en inblick i alla moment inom löneadministrationen samt en introduktion inom pensionsområdet.

Verksamheten strävar efter att erbjuda en feriearbetande ungdom plats under året.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	4 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	1 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	8 st	Tas fram av nämnd	Tertial

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	84	83	År
 Sjukfrånvaro	6,5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,2 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial

Nämndmål: Servicenämnden är en attraktiv arbetsgivare med ändamålsenlig organisation där chefer och medarbetare har förutsättningar att aktivt bidra till förvaltningens utveckling och mål.

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 det tillitsbaserade ledarskapet främjar en kultur av förändring och nytänkande där medarbetarna är delaktiga i utvecklingsarbetet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra analys och utvecklingsinsatser i syfte att stärka den digitala kompetensen.	2023-01-01	2023-12-31

Enhetsmål: Öka digital mognad

Förväntat resultat

Medarbetarnas digitala mognad ska öka

Arbetssätt

Genom att genomföra diagnostiska tester skapar verksamheten en utgångspunkt för vidare planering av eventuella utbildningsinsatser.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Diagnostiska tester genomförs	2023-01-01	2023-06-30

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden

Nämndmål: Servicenämndens verksamheter fungerar ändamålsenligt även vid önskade händelser.

Förväntat resultat

Servicenämnden ska säkerställa en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna. Förvaltningen säkerställer god efterlevnad av relevant lagstiftning och att stockholmarnas samt medarbetarnas personliga data och integritet inte riskeras.

När en önskad händelse ändå inträffar ska förvaltningen vidta rätt åtgärder i tillräcklig utsträckning för att minimera dess konsekvenser, upprätthålla verksamhet samt säkerställa en snar återgång till normalläge.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska med utgångspunkt i risk- och sårbarhetsanalyser ta fram kontinuitetsplaner för de mest kritiska verksamheterna.	2023-01-01	2023-12-31

Enhetsmål: Verksamheten fungerar ändamålsenligt även vid önskade händelser.

Förväntat resultat

Genom att ha en kontinuitetsplan för löneadministration ökar det möjligheten till fortsatt arbete om något oväntat sker.

Arbetsätt

Arbeta fram en kontinuitetsplan för löneadministration tillsammans med personalstrategiska avdelningen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Arbeta fram en kontinuitetsplan inom löneadministration tillsammans med PAS	2023-01-01	2023-12-31
Verksamheten ska med utgångspunkt i risk- och sårbarhetsanalyser ta fram kontinuitetsplaner för de mest kritiska processerna	2023-01-01	2023-12-31

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. Verksamheten 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 telefonsystemet varje månad. Statistiken följs upp av samordnare för löneservice för uppföljning av bemanning och schema.

Budget 2023

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 76 anställda motsvarande 68,4 årsarbetare. Bemanningen utgörs av 59 löneadministratörer (56,7 årsarbetare) inklusive 0,26 årsarbetare som handlägger hedersbelöningsberäkningar, 5 pensionshandläggare, 3 enhetschefer, 2 verksamhetsutvecklare samt 1 verksamhetschef. Vid ingången av året är även 6 assistenter anställda för att registrera anställningsunderlag samt att avlasta ordinarie medarbetare vid framtagning av intyg samt posthantering.

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 organisatorisk 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 samt förändringarna i nya LAS regler kommer påverka mängden inkomna löneunderlag för manuell registrering. Under hösten 2022 har i genomsnitt antalet inkomna underlag per månad varit ca 12000.

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.

Resultatet från medarbetarenkäterna används för att skriva en handlingsplan som 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.

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 arbetssätt 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.

Under 2023 planeras möten med olika tema för att säkerställa att verksamheten följer framtagna rutiner. Utsedda medarbetare får som uppdrag att ta fram information och delge sina kollegor. Vilket även kan skapa dialog för att ytterligare förbättra våra rutiner.