

Handläggare

Madeleine Nordström

Telefon: 0850811909

Till

Verksamhetsområde lön och
pension

Verksamhetsplan 2024 för Verksamhetsområde lön och pension

Förslag till beslut

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	4
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	7
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 2024.....	11
Övrigt	11

Inledning

Verksamhetsområde lön och pension består av två områden, löneadministration och pensionsadministration. Båda lika viktiga och med ett nära band till varandra. Medarbetarna inom de båda områdena samarbetar och är de som skapar verksamheten tillsammans.

Löneadministrationen erbjuder stadens förvaltningar tjänster som omfattar bland annat administration av löneutbetalningar, registrering av anställningsuppgifter vid nyanställning och avslut, avvikelser och tidrapportering samt manuell registrering av underlag som inte omfattas av elektronisk självregistrering.

Pensionsadministrationen erbjuder förvaltningar och bolag handläggning av pensions- och försäkringsfrågor, vilket omfattar handläggning och godkännande av kommunala ålders- och efterlevandepensionsförmåner samt stadens del av avtalsförsäkringar.

Verksamhetsområdet har även uppdraget att samordna stadens rapportering kring arbetsställekoder till Statistiska centralbyrån samt administration av stadens hedersbelöningar.

Förvaltningens uppdrag är att effektivisera stadens administration. Det görs genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödjande 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 verkar personalstrategiska avdelningen för en mer digitaliserad in- och utläsning av information till Arbetslöshetskassorna vilket skapar nya arbetssätt för verksamheten. Om möjligt kommer även funktionen med att läsa information mot Skatteverket starta vilket gynnar staden och minimerar risken att lön utbetalas till fel person vilket även den hanteringen påverkar arbetssätt inom verksamheten. Genom att stödja Förvaltningar och bolag med information finns det möjlighet att minska onödig tids- 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

Lön och pension ska inom ramen för målet *Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla* arbeta för att förvaltningens kunder har ett högt förtroende för att förvaltningens verksamheter utför överenskomna uppdrag och tjänster med

balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Bilden av stadens gemensamma administration ska vara tydlig och serviceförvaltningens verksamheter och processer ska vara effektiva och medföra minskade kostnader för staden som helhet.

Lön och pension utvecklar och effektiviserar administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag.

Medarbetarna inom lön och pension 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.

Verksamheten fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser. När en oönskad händelse ändå inträffar ska verksamheten vidta rätt åtgärder i tillräcklig utsträckning för att minimera dess konsekvenser, upprätthålla verksamhet samt säkerställa en snar återgång till normalläge.

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

Lön och pension arbetar, inom ramen för uppdraget, med att effektivisera stadens administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag. Nyttjandet av serviceförvaltningens tjänster frigör resurser för stadens förvaltningar och bolag till förmån för kärnverksamheterna.

Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

Beskrivning

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.

Förväntat resultat

Förvaltningen utför överenskomna uppdrag med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Enhetsmål: Verksamhetsområde lön och pension 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.

Nämndmål: Servicenämnden utvecklar och effektiviserar stadens administrativa funktioner.

Förväntat resultat

Serviceförvaltningens tjänster bidrar till att frigöra resurser i form av kompetens, tid och/eller kostnader för stadens förvaltningar och bolag som har möjlighet att fokusera på sin kärnverksamhet.

Kommentar

Serviceförvaltningen arbetar, inom ramen för uppdraget, med att effektivisera stadens administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag. Serviceförvaltningen ska säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Finansiering och prissättning av servicenämndens tjänster utvecklas för att öka transparens och möjliggörande av fortsatta effektiviseringsvinster med bibehållen kvalitet.

Verksamhetsområde lön och pension utvecklar verksamheten kontinuerligt genom inkomna förbättringsförslag från kund och medarbetare i samråd med Personalstrategiska avdelningen. Genom fortsatta kunddialoger med fokus på ärendehanteringssystemet skapas möjligheter till enklare arbetsätt för stadens chefer. Uppdrag och leverans ska motsvara rätt lön i rätt tid till stadens medarbetare och verksamheten ska utifrån inkomna ärenden bemanna med rätt kompetens. Stadens verksamheter har ännu inte helt och fullt anammat nya arbetsätt i och med de nya LAS regler som kom hösten 2022, vilket innebär att verksamheten behöver ta höjd för fortsatt ökad bemanning för att hinna hantera ökade antalet anställningsuppgifter.

Serviceförvaltningen har för året beslutat att genomföra en kundundersökning för samtliga bastjänster. Den undersökningen kommer genomföras under sensommaren och ge förvaltningen ett samlat så kallat NKI värde. I undersökningen kommer det finnas möjligheter att ställa specifika frågor till kunderna om just lön- och pensions verksamhet. Svaren på dessa frågor kommer sedan ligga till grund för verksamhetens arbete med verksamhetsutveckling. Att lyssna på kunderna och ta till sig av både beröm och synpunkter är en självklar del av lön- och pensions utveckling. Den gemensamma kundundersökningen genomförs i samarbete med utvecklingsavdelningen.

Inom verksamheten kommer fortsatt utveckling ske av de gemensamma mallarna som används till kund exempelvis då komplettering behöver ske av underlag. Arbete fortsätter även med de brev pensionshandläggarna skickar till blivande pensionärer.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Antal lönespecifikationer per årsarbetare (lön och pension)	1 150 st		Tertial
Serviceförvaltningens NKI (nöjd kund index) gällande bastjänsterna inom verksamhetsområde ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och upphandling och inköp.	67 NKI		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra en kundundersökning gällande bastjänsterna för verksamhetsområde ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och upphandling och inköp.	2024-01-01	2024-09-30

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.

Arbetsätt

Genom att utbilda i Smart lönehantering minskar den manuella handläggningen för chefer och assistenter.

Genom att genomföra planerade aktiviteter bidrar lön och pension till de övergripande uppdraget - effektivisera stadens administration.




Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Antal utbildningstillfällen till kund i Smart lönehantering	8 st		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Erbjuda förvaltningarna utbildning i Smart lönehantering	2024-01-01	2024-12-31
Uppdatera pensionsbrev som sänds till blivande pensionärer	2024-01-01	2024-08-31
Uppdatera rutiner och arbetsätt inom pensionshandläggning utifrån utökade/nya arbetsmoment med ex signallistor	2024-01-01	2024-06-30
Uppdatera signaturer inom löneadministration - genom förbättrat och tydligare innehåll blir det enkelt för kund att förstå vad som behövs kompletteras på exempelvis löneunderlag	2023-01-01	2024-08-31
Utveckla samtalsmetodik och ärendehantering i löneservice	2024-01-01	2024-12-31
Verksamheten ska definiera mätetal inom pensionshandläggning för att kunna beräkna antal hanterade pensions-, försäkringsärenden och hanterade signaler per årsarbetare.	2024-01-01	2024-12-31




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

Lön och pension har nära kontakt med de yrkeshögskolor som utbildar lönekonsulter. Under

hösten planeras att ge två praktikanter möjlighet att utföra sin LIA praktik inom verksamheten vilket bidrar till det övergripande målet. Lön och pension har introduktionsprogram för elever så att de får inblick i alla arbetsprocesser inom löneadministrationen samt en introduktion inom pensionsområdet.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	4 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	2 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	6 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 2024	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.

All rekrytering sker kvalitetssäkrat i enlighet med stadens rekryteringsprocess och digital referenstagning nyttjas. Vid chefsrekrytering är stadens chefsprofil styrande och urvalstester används för att stärka bedömningen i valet av slutkandidat i enlighet med kravprofil. Förvaltningens chefer har genom verksamhetsområde rekrytering alltid stöd och avlastning i sina rekryteringar.

Kommentar

För lön och pension innebär att vara en attraktiv arbetsgivare att medarbetarna har en god arbetsmiljö, att medarbetare är involverade i planering och uppföljning och att det finns en väl fungerande dialog mellan chefer och medarbetare. 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 arbetsplatsträffar 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 enhetsmöten. 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. Bemanningnivån 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.

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, gränssnitt och serviceavtal, rutiner och arbets sätt. 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 men de ärenden som inkommer är mer komplexa än tidigare vilket kräver mer utredningshantering och det 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 2024 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 skapar dialog för att förbättra våra rutiner.

Enhetsmål: Medarbetarna har en digital trygghet.

Förväntat resultat

Medarbetarna ska känna sig trygga med arbetsplatsens digitala miljö.

Arbets sätt

Genom att tillvarata resultaten från de genomförda diagnostiska testerna 2023 skapar verksamheten en utgångspunkt för vidare planering av eventuella utbildningsinsatser.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utbildningsinsatser för de medarbetare som har behov av kompetenslyft inom ramen för digitala testerna.	2024-01-01	2025-06-30

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

Nämndmål: Servicenämndens tjänster stärker stadens beredskapsförmåga och fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.

Förväntat resultat

Servicenämnden ska säkerställa en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna. När en oönskad 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.

Enhetsmål: Verksamheten fungerar ändamålsenligt även vid oönskade 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
Verksamheten ska med utgångspunkt i risk- och sårbarhetsanalyser ta fram kontinuitetsplaner för de mest kritiska processerna	2023-01-01	2024-08-31

Redovisning av ekonomi**Resursanvändning**

Verksamheten är intäktsfinansierad och bemanningen anpassas efter aktuella volymer, efterfrågan av tilläggstjänster samt nya uppdrag enligt budget. Utvecklingen följs genom månatlig statistik för att följa volymförändringar och variationer över året för att bemanna för ett effektivt arbetsätt. Kundernas flöden ser olika ut beroende på vilken verksamhet som bedrivs.

Samordning och prioritering av arbetsuppgifter är förutsättning för att klara våra uppdrag. De gemensamma resurserna och kompetensen inom verksamheten ska användas för bästa service och effektivitet. Genom verksamhetens modell för daglig styrning inom löneadministrationen sker kontinuerlig avstämning och omfördelning av arbetet mellan enheterna och medarbetare för att klara arbetstoppar, sjukfrånvaro och andra ledigheter. I den dagliga styrningen sker även avstämning av utförd leverans mot fastställda ledtider och befintliga resurser. Inom pensionshandläggningen sker uppföljning en gång per vecka då även prioriteringar hanteras.

Statistik över hanterade ärenden m.m. redovisas på arbetsplatsträff varje tertiäl vilket skapar transparens över verksamhetens hanterade volymer. Verksamheten har en indikator som på ett sätt mäter produktiviteten som beräknas utifrån helårsanställda i relation till antal administrerade lönespecifikationer vilken följs upp per tertiäl. Statistik finns även på medarbetarnivå inom löneadministrationen för att följa hanterade ärende. Telefonstatistik med antal besvarade samtal tas ut via telefonsystemet varje månad. Statistiken följs upp av samordnare för löneservice för uppföljning samt planering av bemanning och schema.

Budget 2024

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 tertiälvis på arbetsplatsträffar.

Verksamhetsområde lön och pension har enligt budget 74 anställda motsvarande 68,55 årsarbetare. Bemanningen utgörs av 60 löneadministratörer (55,45 årsarbetare) inklusive 0,26 årsarbetare som handläggare och administrerar stadens hedersbelöningar, 5 pensionshandläggare, 3 enhetschefer, 2 verksamhetsutvecklare samt 1 verksamhetschef. Vid ingången av året är även 3 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. Sedan hösten 2022 har i genomsnitt antalet inkomna underlag ökat med ca 10 000 per månad.

Övrigt