

**Handläggare**

Madeleine Nordström  
Telefon: 08-508 11 909

**Till**

Servicenämnden 2025-02-18

## **Verksamhetsplan 2025 för Verksamhetsområde lön och pension**

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
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 .....	7
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
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt .....	11
<b>Redovisning av ekonomi.....</b>	<b>12</b>
Resursanvändning.....	12
Budget 2025.....	13
<b>Övrigt .....</b>	<b>13</b>

## 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 förvaltningarna 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. 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. Om möjligt kommer 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 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. Nyttjandet av serviceförvaltningens tjänster frigör resurser för stadens förvaltningar 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.

#### **Kommentar**

Verksamheten ska i samarbete med processägare genomföra översyn av prismodell inför prislista 2026. En fastprismodell skulle skapa ökad förutsägbarhet och minskad administration hos kunderna och serviceförvaltningen.

<b>Aktivitet</b>	<b>Startdatum</b>	<b>Slutdatum</b>
Utveckla kompetensbreddning inom medarbetargrupper för att säkra en robust organisation med stärkt förmåga att hantera förändrade förutsättningar, efterfrågan och arbetstoppar	2025-01-01	2025-12-31
Verksamhetsområde lön och pension ska i samarbete med processägare genomföra översyn av prismodell inför prislista 2026	2025-01-01	2025-06-30

*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.

Organisatoriska förändringar och andra förändringar hos kund informeras lön och pension via kundmöten.

Inkomna volymer är svåra att förutse vilket påverkas av stadens användande av försystem till lönesystemet.

### **Uppföljning**

Prognosuppföljning och uppföljning av volymstatistik sker månadsvis.

Nämndmål: Servicenämnden utvecklar och effektiviserar stadens administrativa funktioner

### **Beskrivning**

Servicenämnden ska inom ramen för sitt uppdrag arbeta med att effektivisera stadens administrativa funktioner och inom ramen för det säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Inom ramen för befintliga verksamhetsområden ska servicenämnden förbättra kvaliteten, utveckla tjänsterna och bredda nyttjandet. På uppdrag av kommunstyrelsen och andra nämnder eller bolagsstyrelser ska servicenämnden svara för genomförandet av gemensamma administrativa processer för att möjliggöra stordriftsfördelar, kvalitetssäkring av stadsgemensamma processer samt för minskad sårbarhet, något som ger värde för hela kommunkoncernen.

### **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.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
Antal lönespecifikationer per årsarbetare (lön och pension)	1 400 st		Tertial
Serviceförvaltningens NKI (nöjd kund index) gällande bastjänsterna inom verksamhetsområde ekonomi, lön och pension,	66 NKI		Tertial

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
Kontaktcenter och upphandling och inköp			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utveckla kunddialoger, bemötande och arbetssätt som möjliggör god verksamhetskunskap hos medarbetare inom respektive verksamhetsområde	2025-01-01	2025-12-31

**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.

### Arbetsätt

Genom att utbilda i Smart lönehantering minskar den manuella handläggningen för chefer och assistenter och kan bidra till minskade kostnader för staden.

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

### Kommentar




Under våren 2025 inför staden informationsöverföring av namn och adressuppgifter från skatteverket - elektroniskt personuppgifter i Stockholm stad (EPS). Inför funktionens start behöver verksamheten upprätta nya arbetssätt för att omhänderta de nya arbetsprocesserna vilka påverkar bland annat anställningsregistrering och sekretesshantering.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
Antal utbildningstillfällen till kund i Smart lönehantering	8 st		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Ta fram processer för nytt arbetssätt med nya funktionen EPS - elektroniskt personuppgifter Stockholm stad. Rutiner blir förändrade med exempelvis signaler och sekretesshantering.	2025-01-01	2025-10-31
Uppdatera rutiner och arbetssätt inom pensionshandläggning utifrån utökade/nya arbetsmoment med ex signallistor	2024-01-01	2025-04-30
Utveckla samtalsmetodik och ärendehantering i löneservice	2024-01-01	2025-12-31
Verksamheten ska definiera mätetal inom pensionshandläggning för att kunna beräkna antal hanterade pensions-, försäkringsärenden och hanterade signaler per årsarbetare.	2024-01-01	2025-12-31




### 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 våren planeras att ge tre praktikanter möjlighet att genomföra sin LIA praktik inom verksamheten vilket bidrar till det övergripande målet. Lön och pension har introduktionsprogram för eleverna så att de får inblick i alla arbetsprocesser inom löneadministration samt en kort introduktion inom pensionsområdet.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	5 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	10 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

I verksamheten genomförs tematillfällen vid flertalet tillfällen per år med aktuella ämnen för perioden med syfte att öka kompetensen hos medarbetarna. Det kan vara tillfällen i exempelvis ferie- och uppehållsberäkningar, anställningar och avslut. Dessa tema bygger även innehållet på de kompetensbrister som fångas upp i verksamhetens avvikelshantering. Vardagscoachernas uppdrag för året är att stödja medarbetarna i att skapa gemensamma sätt att avsluta samtal så att kunderna upplever sig mer nöjda.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	83	83	År
 Sjukfrånvaro	6 %	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

#### Beskrivning

Serviceförvaltningen är en attraktiv arbetsgivare som erbjuder goda arbetsvillkor, en bra arbetsmiljö och ger medarbetare och chefer goda förutsättningar att göra ett bra jobb.

Förvaltningen arbetar aktivt med kompetensutvecklande insatser i linje med grunduppdraget att effektivisera stadens administrativa funktioner. Arbetsklimatet kännetecknas av kompetens, öppenhet, respekt och ansvar med en vilja att förstå andras perspektiv och möjlighet att bidra till ständig utveckling.

### **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 arbetsklimate 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 medarbetarenkäten används för att skriva en handlingsplan som verktyg för att behålla och utveckla god arbetsmiljö. Handlingsplanerna ska innehålla de mest prioriterade utvecklingsområden 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 om resultatet. Detta följs upp i verksamhetens ledningsgrupp och inom förvaltningens arbete kring det kommunikativa ledarskapet.

Vi följer löpande volymer och flöden för att åstadkomma en jämn arbetsbelastning vilket bidrar till 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 sjukfrånvaro.

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 orsaker och omständigheter kring sjukfrånvaro för att tidigt kunna bidra med insatser och stöd. Chef och medarbetare har uppföljningssamtal redan efter fyra frånvarotillfällen, samtalen dokumenteras och följs upp. Både chef och medarbetare ska utifrån givna roller samverka i ett gemensamt ansvar för rehabilitering. Vid varje tertiäluppföljning sker uppföljning av mål och planerade aktiviteter med alla medarbetare, detta skapar engagemang och 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 åtagande som verksamheten har. Nya medarbetare får introduktion genom framtagen introduktionsmall, 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 medarbetare 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 kompetens- och utvecklingsplanerna formas genom medarbetarsamtal för att säkerställa att kompetensen underhålls och utvecklas med utgångspunkt i hur verksamhetens 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 inom olika områden utifrån verksamhetens aktuella behov och förändringar kring system och avtalsfrågor, gränssnitt och serviceavtal, rutiner och arbetssätt. Dessa 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 framöver utveckla yrkesroll och kompetensprofil. Antalet inkomna ärenden förväntas fortsatt vara hög, många av de ärenden som inkommer är mer komplexa än tidigare vilket kräver mer utredningshantering och är mer tidkrävande. Det enkla monotona arbetet med att registrera underlag är fortsatt hög.

Medarbetarnas erbjuds att delta vid olika externa träffar och även nätverk, gällande såväl lön som pension. Ett väletablerat samarbete med yrkeshögskolorna kring praktikplatser ger också verksamheten del av nyheter inom området. Under 2025 fortsätter verksamheten med interna utbildningstillfällen med olika teman, för att säkerställa kompetens men även för att säkerställa att verksamheten följer framtagna rutiner. Tematillfällena ges som uppdrag till medarbetare 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.

### **Arbetsätt**

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

### **Kommentar**

Medarbetarna bjuds in till utbildningar i excel och word. Utbildningstillfällena är skapade utifrån aktuell kunskap hos medarbetarna.

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

### **Beskrivning**

Servicenämnden säkerställer en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna. Detta genom kontinuerliga processer som risk- och sårbarhetsanalyser, kontinuitetsplaner, arbete för informations- och cybersäkerhet skapas en säker och trygg verksamhet. Även genom samordningsansvar för sektor livsmedelsförsörjning och dricksvatten, centralt beredskapslager, krisledning och krigsorganisation stärks beredskapsförmågan och nämndens verksamheter är säkra och trygga i händelse av kris eller krig.

### **Förväntat resultat**

Om en oönskad händelse inträffar kan förvaltningen vidta rätt åtgärder i tillräcklig utsträckning för att minimera konsekvenser, upprätthålla verksamheten och 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

Slutför och genomför information av aktuell kontinuitetsplan för medarbetarna

## Kommentar

Prioriterat arbete är att bidra till att stadens medarbetare fortsatt får sin lön utbetald vid oönskade händelser vilket verksamheten ska bidra till genom att registrera anställningsunderlag.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Verksamheten ska med utgångspunkt i risk- och sårbarhetsanalyser ta fram kontinuitetsplaner för de mest kritiska processerna	2023-01-01	2025-12-31

## KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt

Nämndmål: Servicenämndens verksamheter bidrar till en öppen, jämställd och demokratisk stad

## Beskrivning

Genom att utgå ifrån Agenda 2030 bidrar servicenämndens verksamheter till flera av de 19 globala målen exempelvis, minskad ojämlikhet, ökad social inkludering, bekämpa klimatförändringarna och fredliga och inkluderande samhällen.

Verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholm har goda möjligheter att skapa tillgänglighet och delaktighet för alla invånare och är den självklara kontaktvägen för information om stadens service och verksamheter.

Genom verksamhetsområde rekrytering har stadens chefer tillgång till ett kvalitetssäkrat och fördomsmedvetet konsultstöd i sina rekryteringar. Verksamheten erbjuder bland annat rekryteringsprocesser utan personligt brev.

Verksamhetsområde upphandling och inköp bidrar till en öppen, jämställd och demokratisk stad genom att använda sociala klausuler eller sysselsättningskrav vid upphandlingar samt genom att säkerställa praktikplatser via stadens upphandlade leverantörer. Upphandling och inköp skapar även förutsättningar för minskad klimatpåverkan genom att vara ett stöd i staden att uppfylla kraven i miljöprogrammet vilket bidrar till att nå de globala målen om hållbar konsumtion och produktion och att bekämpa klimatförändringarna.

## Förväntat resultat

Servicenämndens verksamheter bidrar både till att stärka de mänskliga rättigheterna och till uppfyllnad av flera av de globala målen i Agenda 2030 samt principen om att ingen ska lämnas utanför. Exempelvis genom Kontaktcenter Stockholm och verksamhetsområde

rekrytering som möter stockholmare direkt. Även verksamhetsområde upphandling och inköp bidrar till att staden når flera av Agenda 2030:s mål.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Implementera MR-programmet med handlingsplaner brett inom förvaltningens samtliga verksamhetsområden och förtydliga förvaltningens bidrag till uppfyllnad av Agenda 2030	2025-01-01	2025-12-31
Samtliga nyanställda ska genomgå en utbildning i jämställdhet och normmedvetenhet	2025-01-01	2025-12-31

## Redovisning av ekonomi

### Resursanvändning

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

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 medarbetarna 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. Inom pensionshandläggning inkommer även signallistor som behöver hanteras med olika deadlines.

Statistik över hanterade ärenden m.m. redovisas på arbetsplatsträffar varje tertiäl vilket skapar transparens över verksamhetens volymer. Verksamheten har en indikator som på ett sätt mäter produktiviteten, den 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 ärenden. Telefonstatistik med antal besvarade samtal tas ut via telefonisystemet varje månad. Statistiken följs upp av samordnare för löneservice för uppföljning samt planering av bemanning och schema.

### Budget 2025

Serviceförvaltningens verksamhet är intäktsfinansierad. Prismodell och förslag till priser stäms av i strategiska rådet, där processägaren personalstrategiska avdelningen för lön och pension 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, 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

intäkter och kostnader. Budgetuppföljning görs varje månad tillsammans med förvaltningens controller. Uppföljningen avser kostnader, intäkter och resultat. Vid uppföljningen hanteras även kända förändringar framåt. Verksamhetschef går igenom ekonomirapporter och hantera tillsammans med enhetscheferna justeringar och beslutar om eventuella åtgärder. Resultatet redovisas månatligen på arbetsplatsträffar.

Verksamhetsområde lön och pension har enligt budget 75 anställda motsvarande 68,14 årsarbetare. Bemanningen utgörs av 62 löneadministratörer (56,15 årsarbetare) inklusive 0,18 årsarbetare som handlägger och administrerar stadens hedersbelöningar, 5 pensionshandläggare, 3 enhetschefer, 2 verksamhetsutvecklare samt 1 verksamhetschef. Vid ingången av året är 4 assistenter anställda för att registrera anställningsunderlag samt att avlasta ordinarie medarbetare vid framtagning av intyg samt posthantering.

Verksamheten är organiserad i tre löneenheter och en pensionsenhet. Varje löneenhet leds av en kundansvarig enhetschef med ansvar för ett antal förvaltningar, enhetens mål, budget och personal samt att ingångna service- samt tilläggsavtal uppfylls. Varje löneenhet har medarbetare med samordningsuppdrag som stödjer enheten med prioriteringar. Stadens förvaltningar är fördelade inom alla löneenheter och medarbetarna administrerar lön för både fack- och stadsdelsförvaltningar. Utbildningsförvaltningen har organisatorisk tillhörighet hos en av de tre löneenheterna. Inom enheterna arbetar löneadministratörer och pensionshandläggare med sakkunskap i alla förekommande ärenden inom området. Pensionsenheten har en medarbetare med samordnarfunktion som svarar för prioriteringar av uppdrag. Enhetscheferna och verksamhetschefen bildar ledningsgrupp och verksamhetschefen ingår i förvaltningsledningen.

Kontinuerlig uppföljning sker i förhållande till aktuella volymer och intäkter vilket redovisas till nämnden månadsvis. Verksamheten följer och förändrar processer vid införandet av nya systemlösningar i staden samt andra förändringar såsom exempelvis förändrade LAS reglerna som fortfarande påverkar volymerna av inkomna anställningsunderlag med cirka 10 000 per månad.

## Övrigt