



Chefsdialog

Varumärket Östhammars kommun
14 oktober 2021



**ÖSTHAMMARS
KOMMUN**
- EN DEL AV ROSLAGEN

Syftet med chefsdialog



- Syftet med chefsdialog är att ha samtal om viktiga ämnen som berör oss alla i Östhammars kommun. Det är en dialog mellan oss chefer tvärs över våra olika verksamheter, men också mellan kommunförvaltningsledningsgruppen och hela kommunens samlade chefsstyrka.
- Ämnet för dialogen kan vara att skapa något nytt tillsammans, ibland att hitta en väg framåt, andra gånger att förankra eller till och med felsöka ett beslut som behöver tas
- Formen är dialog där vi alla deltar. I dialogen lyssnar vi på varandra och tänker tillsammans.

Dagens agenda – Varumärket Östhammars kommun



- Inledning & agenda
- Enhetspresentation, Verksamhetsstöd Lön
- Individuell reflektion
- Presentation av medborgarundersökning
- Föreläsning – Anders Stridh, Skatteverket
- Individuell reflektion & gruppdialog
- Avslutning





Löneadministration i Östhammars kommun



ÖSTHAMMARS
KOMMUN
- EN DEL AV ROSLAGEN

Vi hanterar ca 2600 löner per månad



1700 månadsavlönade

900 övriga (förtroendevalda, visstidsanställda och uppdragstagare)

Ca :45 miljoner kronor betalas ut i lön varje månad till kommunens medarbetare.

Vi arbetar på lön:

- Pär Wickholm Teamledare
- Emma Molarin Löneadministratör
- Emma Sekelj Löneadministratör
- Lotta Meldgaard Löneadministratör
- Marina Olsson Löneadministratör
- Irina Chernova Löneadministratör
- Neda Ansari Administratör



Vårt uppdrag är:

- Rätt lön i rätt tid.
- Support till medarbetare samt chefer i lönerelaterade frågor.
- Kompetens höja chefer/administratörer i löne/bemanningsystem.
- Hantera tjänstepensioner (med support av Skandia).
- Ta fram arbetsgivarintyg och tjänstgöringsintyg.
- Administrera förfrågningar från myndigheter. (försäkringskassan, skatteverket och kronofogden).
- Tar fram konverteringslistor (Las) och publicerar på ines.
- Administrerar friskvårdsbidrag (Actiway).
- Afa - Informatör

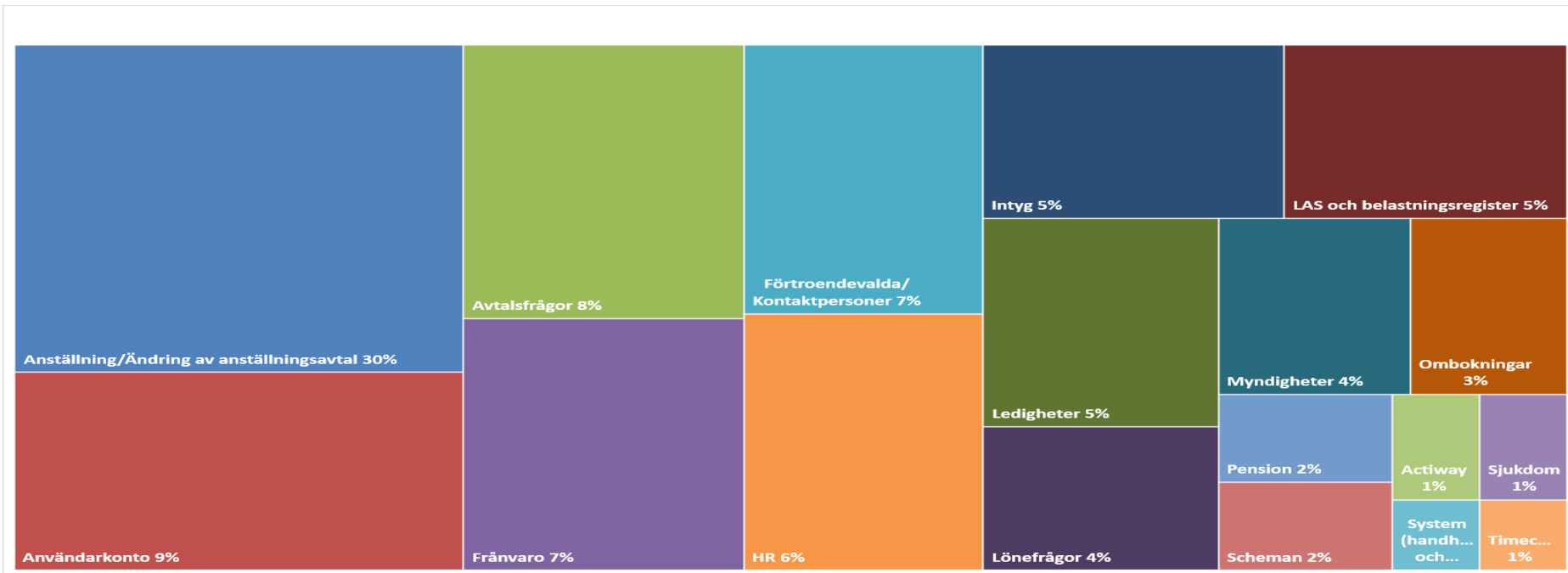


Hur arbetar vi?



- Morgonen startar vi med morgon möte, där vi gemensamt löser problem som uppkommit i olika ärenden.
- Vi är organiserade så att de flesta ärenden kan vem som helst plocka, alla på lön betjänar hela kommunen.
- Frågor som rör Time care (bemanningssystem) och Time pool (bokning system) går till 2 administratörer som är specialiserade på dessa.
- Varje torsdag har vi veckomöte, där vi bl.a går igenom årshjul, tar större problemlösningar, förändringar i system och en punkt som heter kollegialt lärande där vi lär av varandra.
- Samarbeten med ekonomi.

Fördelning ärendekategorier i Artvice (aug 2021)



Kontaktvägar:



Telefon support 0173-860 40

- Telefonsupporten är öppen **måndag-fredag mellan kl 9:30-12:00.**
- Du kan alltid kontakta oss via email hr@osthammar.se

Vad kan du få hjälp med?

- Som medarbetare ska man i första hand vända sig till sin chef om man upptäcker fel exempelvis i Personec P eller på sin lönespecifikation. Det är du som chef som måste rätta till felen, ev genom att kontakta lönesupporten.
- I supporten får du svar på dina frågor kring lön och HR. Du som har frågor kopplat till vårt HR- och lönesystem Personec P är också välkommen!

Framåt



Arbeta proaktivt för att underlätta lönearbetet i alla steg.
Arbete pågår med att säkra kompetenser inom lönegruppen.
E-signering av anställningsavtal.

Frågor?

Kontakt

Par.wickholm@osthammar.se

Teamledare Lön



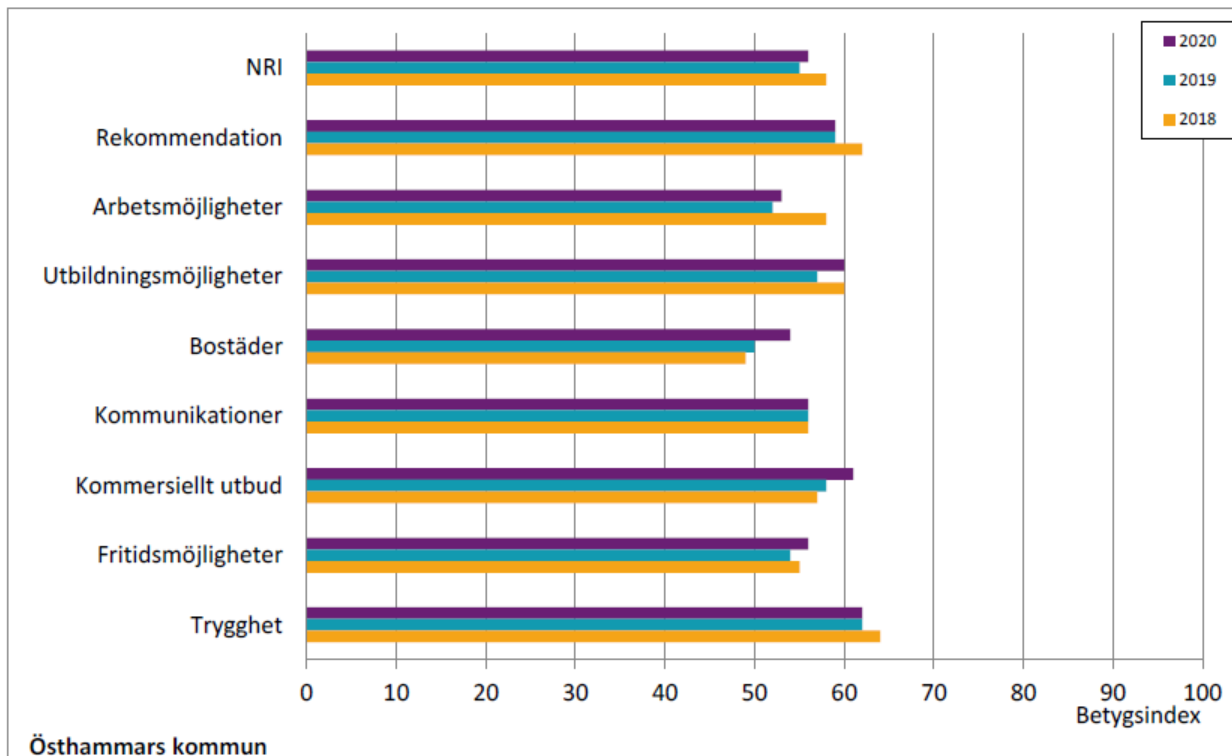
NRI

**Hur vi ser på Östhammar som en plats att
bo och leva i**



	Östhammars kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Felmarg.	Betygsindex
NRI	56	±2,3	60
Rekommendation	59	±2,8	64
Trygghet	62	±2,4	55
Kommersiellt utbud	61	±2,2	63
Utbildningsmöjligheter	60	±2,2	61
Kommunikationer	56	±2,0	60
Fritidsmöjligheter	56	±1,9	59
Bostäder	54	±2,1	55
Arbetsmöjligheter	53	±2,4	56

Jämförelser med tidigare år



NMI

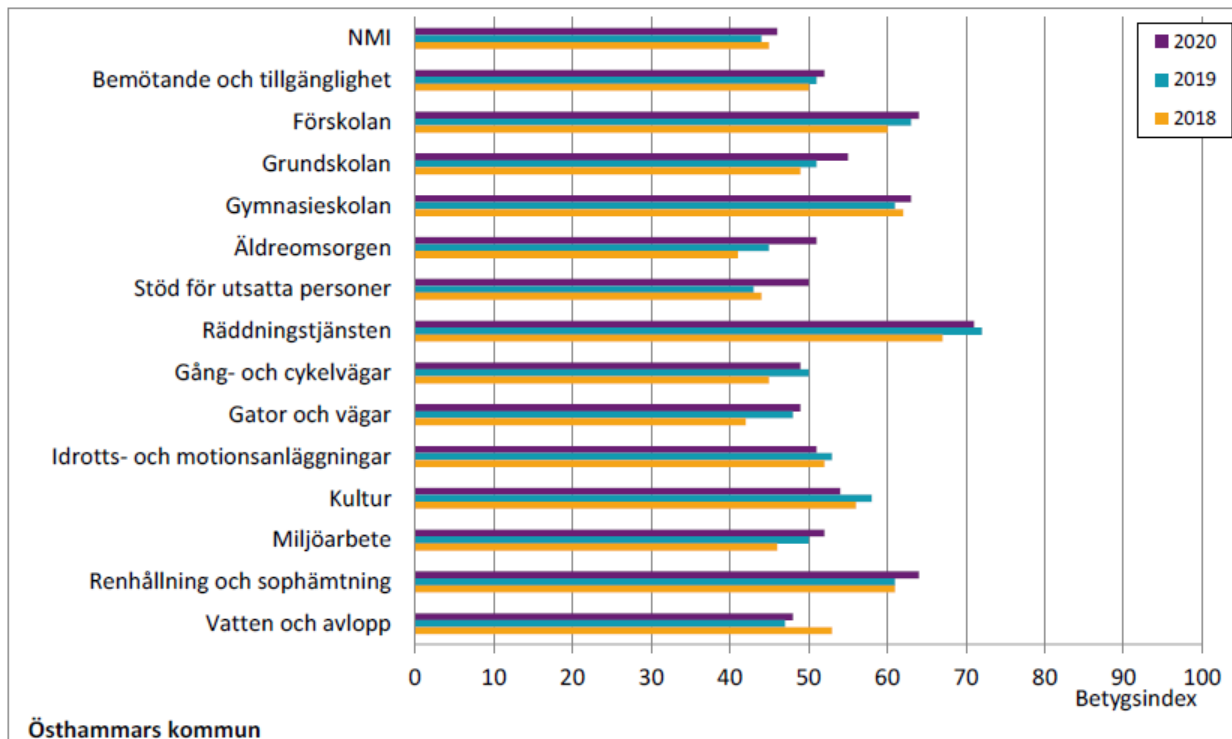


Medborgarnas nöjdhet med kommunens verksamheter



	Östhammars kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Felmarg.	Betygsindex
NMI	46	±3,2	55
Bemötande och tillgänglighet	52	±3,0	55
Räddningstjänsten	71	±2,7	77
Förskolan	64	±2,7	65
Renhållning och sophämtning	64	±2,7	66
Gymnasieskolan	63	±2,6	58
Grundskolan	55	±2,7	59
Kultur	54	±2,4	60
Miljöarbete	52	±3,0	56
Äldreomsorgen	51	±3,0	52
Idrotts- och motionsanläggningar	51	±2,9	60
Stöd för utsatta personer	50	±2,5	49
Gång- och cykelvägar	49	±3,3	55
Gator och vägar	49	±3,2	55
Vatten och avlopp	48	±3,1	77

Jämförelser med tidigare år





NKI

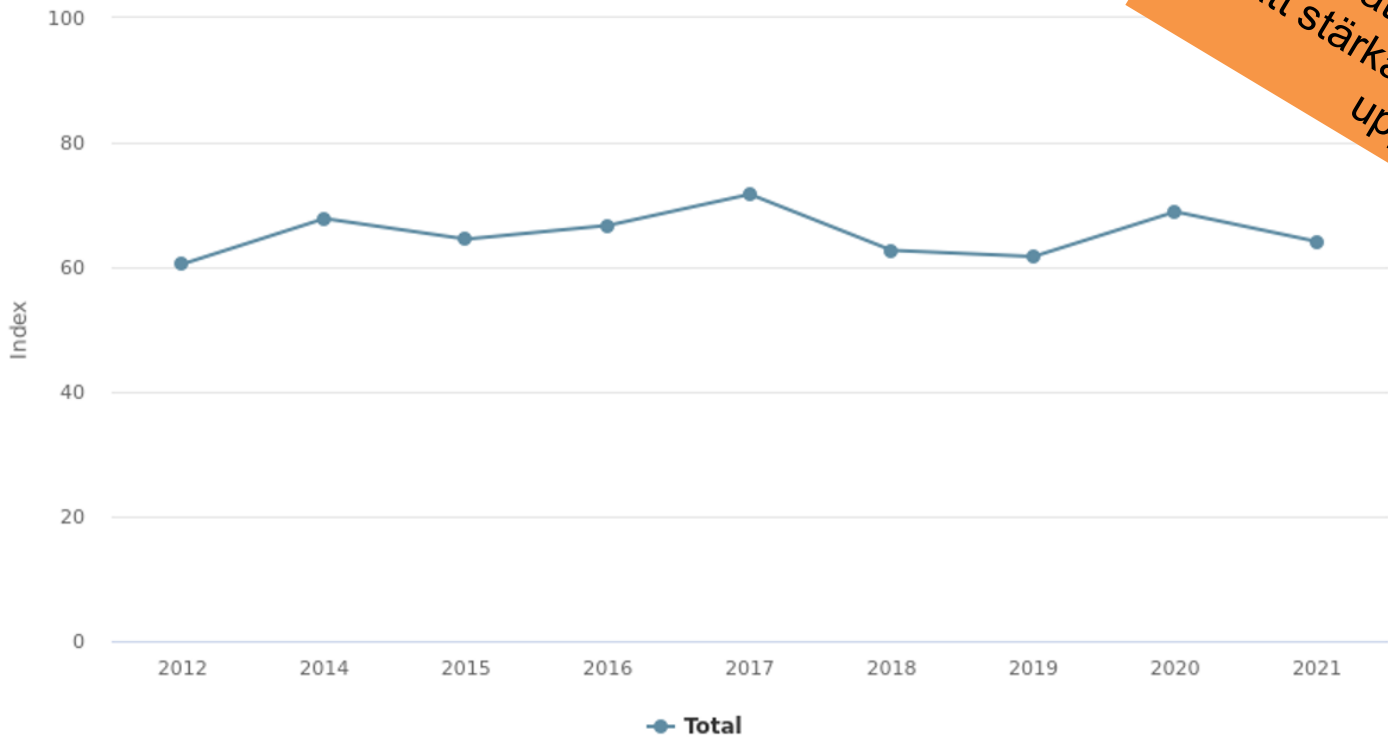
Näringslivets upplevelse av kommunens
myndighetsservice



Allas insatser varje dag är viktiga för att stärka bilden av kundernas upplevelse

NKI

Östhammar, företagsärenden



Från fruktad skattefogde till omtyckt servicemyndighet

2021-10-14

Anders Stridh

Vad är det första du tänker på när du hör ordet Skatteverket? Fokusgrupp 2003

Vad har jag gjort för fel?

Snårigt regelverk

Ångest/fysisk t illamående

Krångligt språk

Kvars katt

Utgifter

Vad är det första du tänker på när du hör ordet Skatteverket? Fokusgrupp 2014

Trevlig
bemötande

God hjälp

Smidig, enkel
och snabb
service

Bra
service

Återbäri
ng

Telefonköer

Skatteverkets uppdrag

- Att bidra till att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn
- Bidra till ett väl fungerande samhälle för medborgare och näringsliv
- Motverka brottslighet
- Medborgare och företag ska ha förtroende för Skatteverkets verksamhet
- Kvinnor och män ska ges samma möjligheter och villkor vid kontakter med myndigheten



Skatteverkets utveckling



1970



1980



1990



2000



2010



Kontroll

EXTRA BERGMAN HAR LÄMKNAT SVERIGE!

- Ingmar Bergman har lämnat Sverige! I fortsättningen ska han göra film och teater utomlands.
- Alla sina tillgångar lämnar han kvar i landet "till riksskatteverkets förfogande".
- Alla hans filmprojekt i Sverige avvecklas. Ateljén på Fårö läggs ner, liksom filmbolaget Cinematograph.

Skatteverkets utveckling



1970

Kontroll



1980

Service



1990

**Balans
mellan
service och
kontroll**



2000

**Rätt från
början

Förtroende**



2010

**Rätt från
början

Förtroende
e-vägen**

Komplexitet – en utmaning för skattebetalarna eller Skatteverket?



Uppfattade attityder

- Vi har frågat medborgare och företag om vilka attityder vi har
- Djupintervjuer och telefonintervjuer
- Medborgare och företag upplever att de möter tre olika attityder
- Samtliga attityder kännetecknas av korrekt, saklig och rättvis bedömning

Attityd C



Attityd B



Attityd A



Effekten av de olika attityderna

C 60%



**Positiv effekt på
förtroendet**

**Ökar viljan att
göra rätt för sig**

B 50%



**Negativ effekt på
förtroendet**

**Minskar viljan
att göra rätt för
sig**

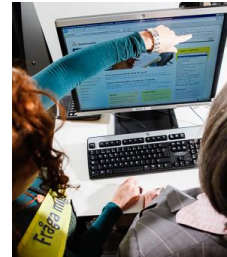
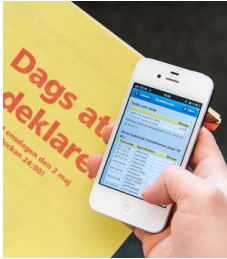
A 20%



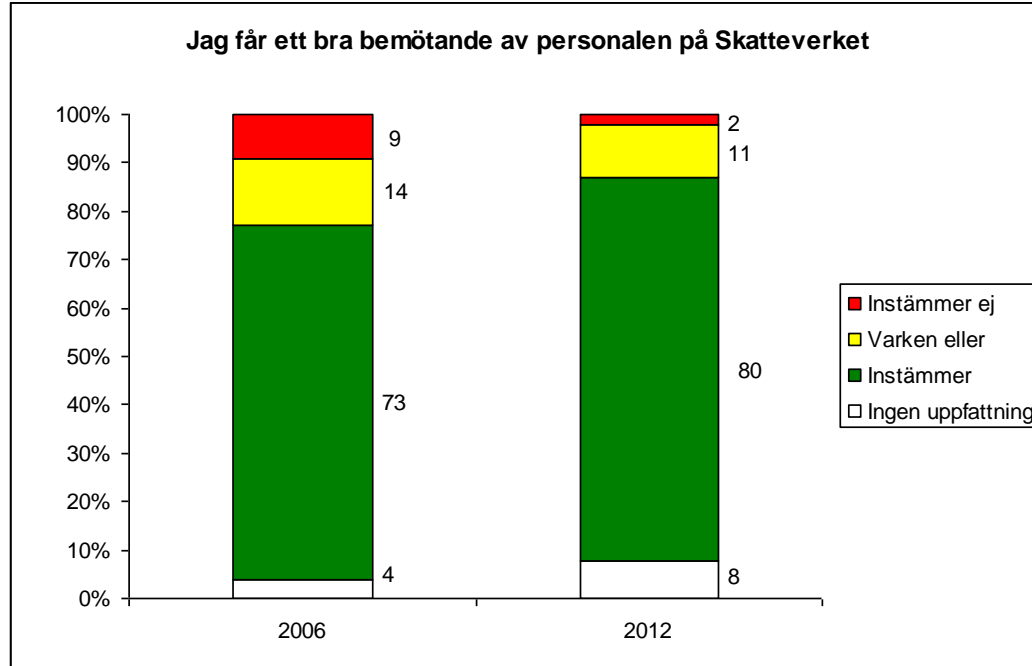
**Negativ effekt på
förtroendet**

**Minskar viljan
att göra rätt för
sig**

Vägen fram till beslutet



Bemötande

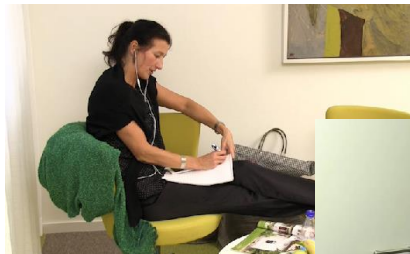


- Andelen som är missnöjda med bemötandet har minskat markant – från 9 procent 2006 till 2 procent 2012

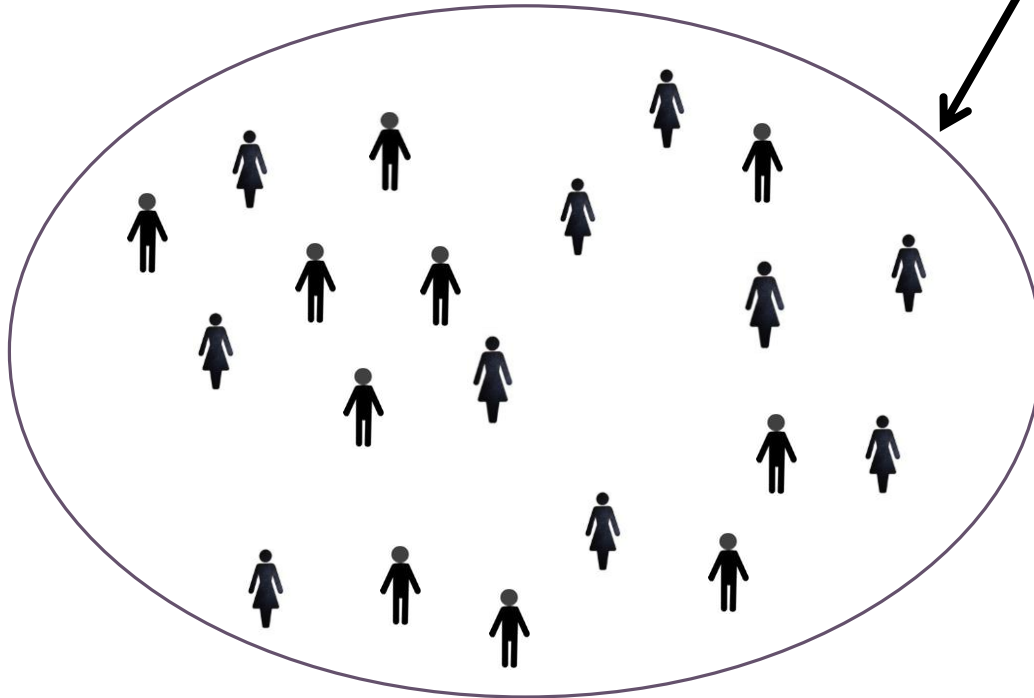
Är bemötandet bra om det upplevs bra?

Upplevt bemötande

Faktiskt bemötande

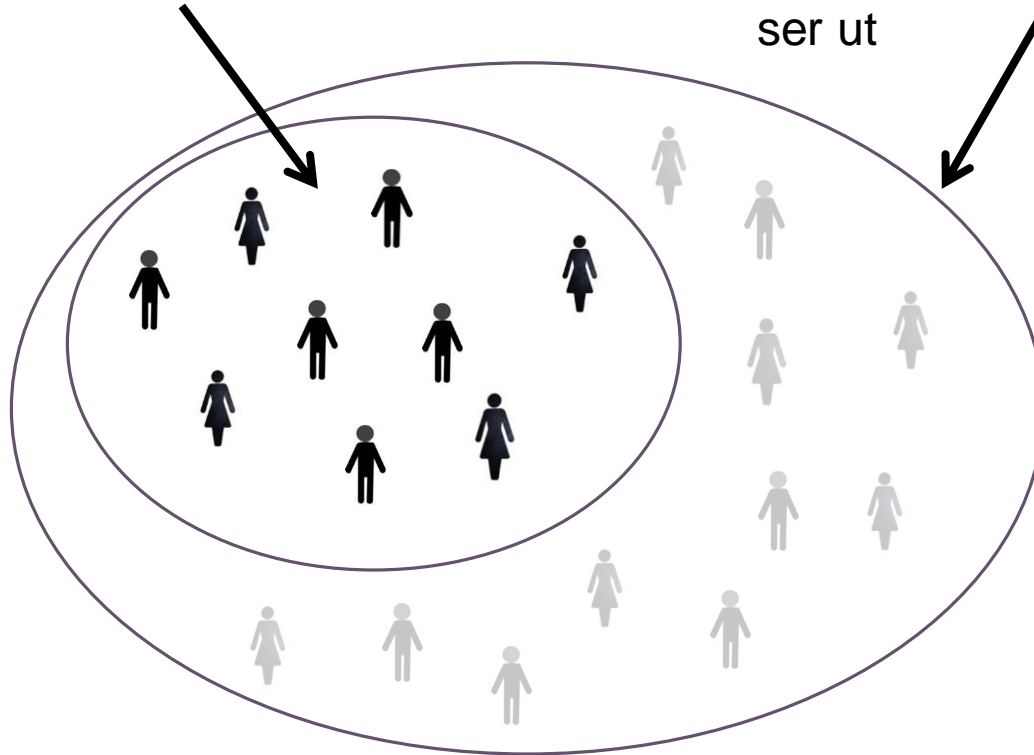


Alla människor oavsett
vem man är eller hur man
ser ut

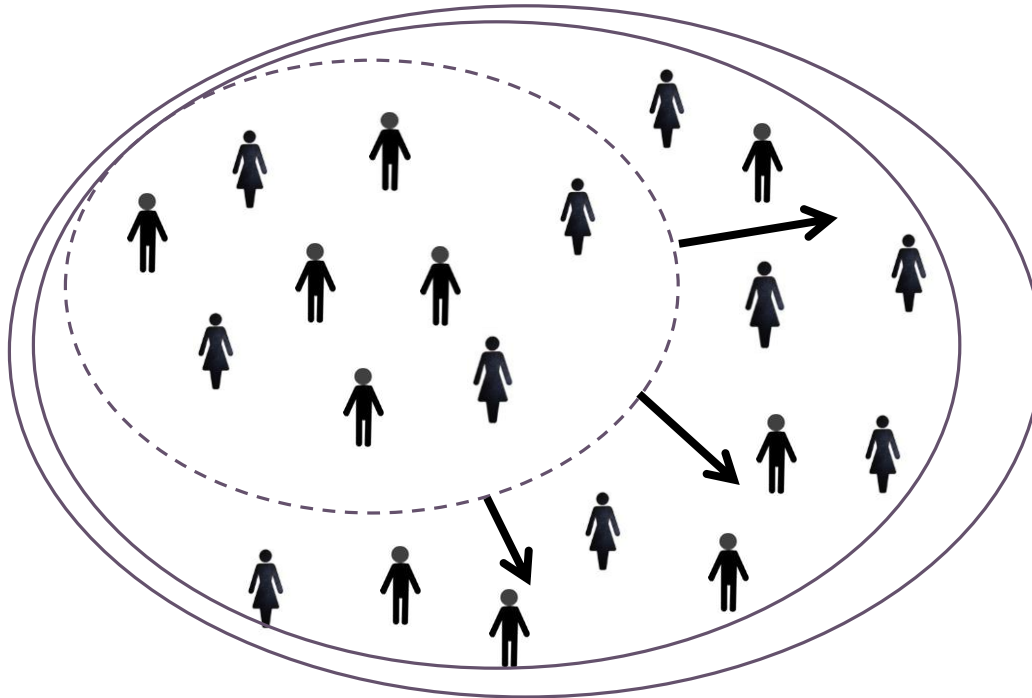


Normen "det normala"

Alla människor oavsett
vem man är eller hur man
ser ut



Hur kan vi inkludera alla?



**Alla människor är lite
konstiga utom du och
jag, och till med du är
lite konstig**

Skattebetalare

Deklarant

Kund

Företag

Medborgare

Skattskyldig

Privatperson

En viktig förändring

”Det är fel på
skattebetalaren”

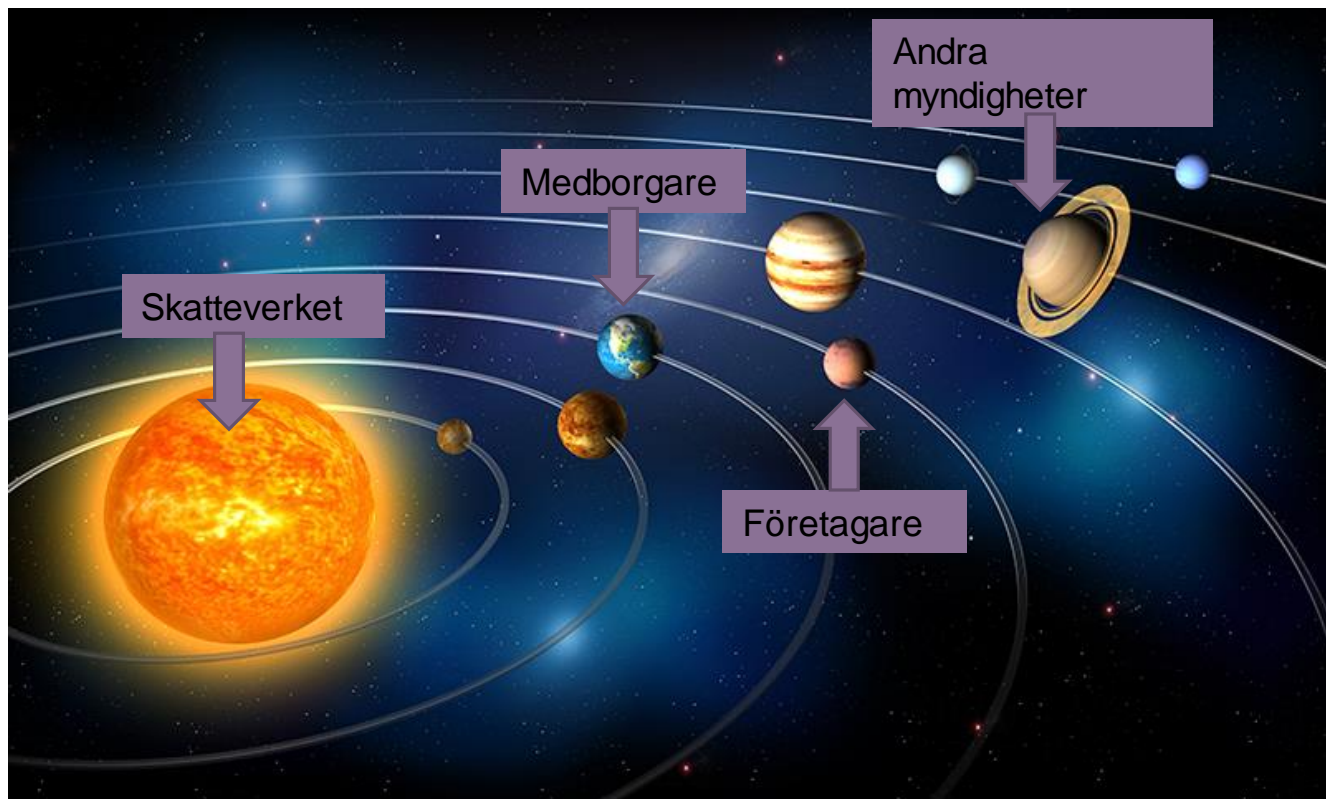


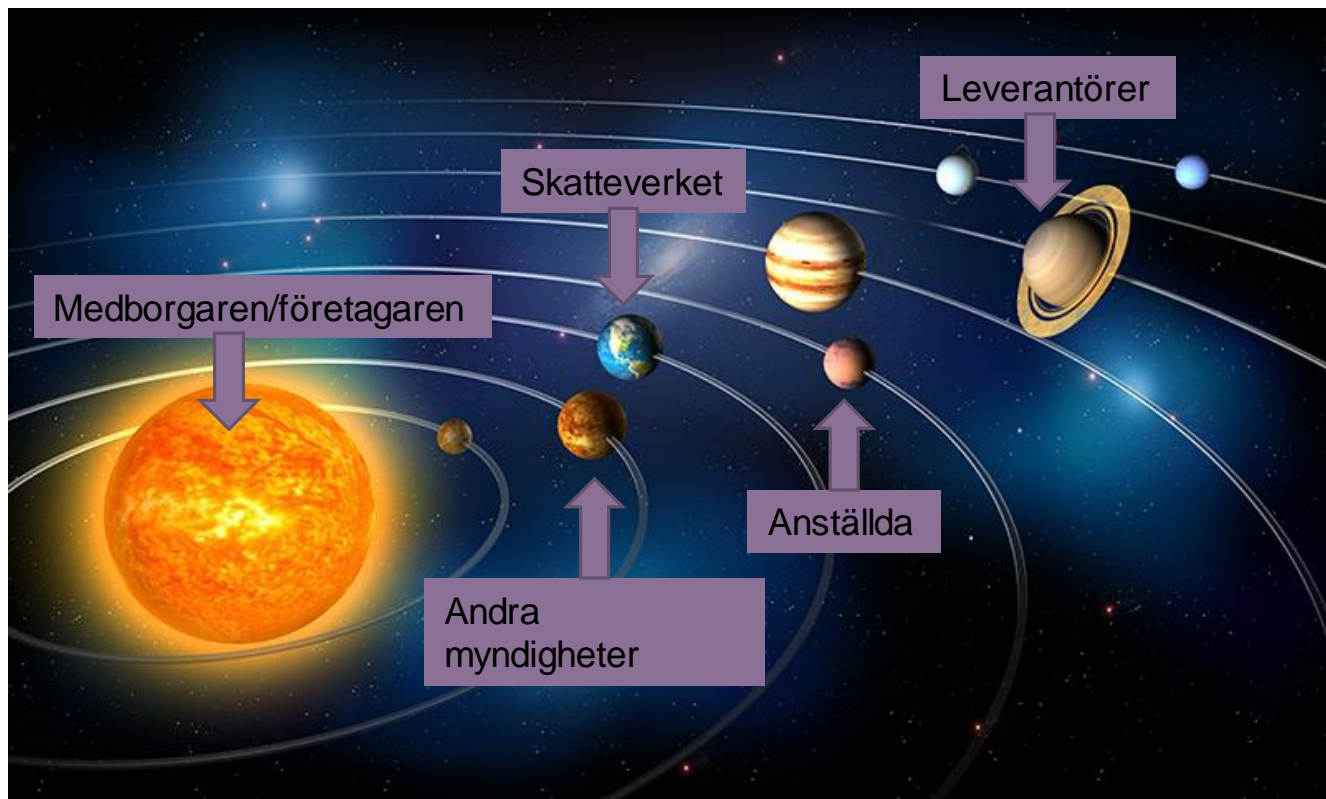
”Det är fel på
förutsättningarna”

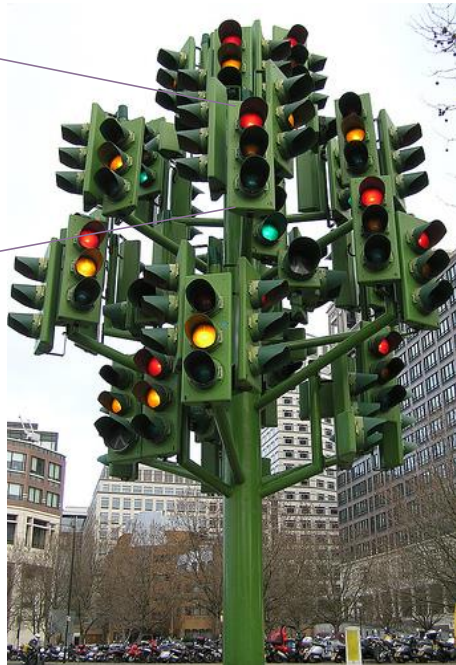
Att ge förutsättningar är ett annat sätt att tänka

”Det kunden kan göra eller uppleva med hjälp av de förutsättningar som vi och andra bidrar med”









Frågor/reflektioner?

Tack!



Individuell reflektion

Utifrån vad du har hört Anders berätta om och utifrån din tidigare reflektion;

- *Vad föreslår du att ni gör i den verksamhet som du arbetar inom – för att vi ska förflytta oss från nulägesbilden till den önskade bild som du vill att medborgarna har om kommunens verksamhet*

Gruppdialog



1. Dela med dig av din individuella reflektion till övriga i gruppen
 - *Vad föreslår du att ni ska göra, i den verksamhet som du arbetar inom, för att vi ska förflytta oss från nulägesbilden till den önskade bild som du vill att medborgarna ska ha om kommunens verksamhet?*
2. Diskutera tillsammans:
 - *Vad utifrån skatteverkets erfarenheter, finns det för oss att ta med oss i vårt arbete?*