

Plan för jämställdhetsintegrering av verksamheten på Pensionsmyndigheten 2015-2018

Svar på uppdrag i regleringsbrevet

Datum 2015-09-21

Dok.bet PID146393

Version 1

VER 2015-243

Innehåll

1	Bakgrund	3
2	Jämställdhetsintegrering på Pensionsmyndigheten	3
3	Jämställdhetsintegrering 2015-2018	5
4	Jämställdhetsintegrering av styrprocesser	6
5	Våra delmål och indikatorer	8
5.1	Vår myndighetsutövning är likvärdig för alla oberoende kön.....	8
5.2	Vår information är likvärdig för alla oberoende kön	9
5.3	Vår service är likvärdig för alla oberoende kön	10
5.4	Pensionsmyndighetens medarbetare har jämställdhetskompetens	11
	Bilaga 1: Sammanställning av delmål och indikatorer för jämställd verksamhet på Pensionsmyndigheten	13

1 Bakgrund

Sedan 1994 är jämställdhetsintegrering den huvudsakliga strategin för genomförandet av jämställdhetspolitiken i Sverige. Det betyder i praktiken att arbetet för att nå de jämställdhetspolitiska målen ska bedrivas inom alla politikområden och att ansvaret för genomförandet ligger på samtliga departement. Strategin innebär lite förenklat att ett jämställdhetsperspektiv ska införlivas i allt beslutsfattande och av alla aktörer som normalt sett deltar i beslutsfattandet. Regeringen utgår från Europarådets definition av jämställdhetsintegrering som lyder ”...*(om)organisering, förbättring, utveckling och utvärdering av beslutsprocesser, så att jämställdhetsperspektiv införlivas i allt beslutsfattande, på alla nivåer och i alla steg av processen, av de aktörer som normalt sett deltar i beslutsfattandet*”.¹

År 2006 beslutade riksdagen att det övergripande målet för jämställdhetspolitiken är att kvinnor och män ska ha samma makt att forma samhället och sina liv.² Till det övergripande målet hör också fyra delmål som anger riktningen för regeringens politik:

- Delmål 1: Jämn fördelning av makt och inflytande
- Delmål 2: Ekonomiskt jämställdhet
- Delmål 3: Jämn fördelning av det obetalda hem- och omsorgsarbetet
- Delmål 4: Mäns våld mot kvinnor ska upphöra

Strategin jämställdhetsintegrering syftar till ett långsiktigt genomförande av jämställdhetspolitiken och innebär bland annat att utveckla organisationer och verksamheter så att de blir mer ändamålsenliga och därmed bidrar till att nå de jämställdhetspolitiska målen. Jämställdhetsintegrering handlar om att kvalitetssäkra den service som når medborgarna ur ett jämställdhetsperspektiv. Kort sagt att säkerställa att offentliga tjänster och service är likvärdiga och effektiva för alla invånare oavsett kön.

I praktiken är jämställdhetsintegrering också en metod för att synliggöra hur verksamheter bidrar till att skapa ojämställdhet/jämställdhet. En förutsättning för jämställdhetsintegrering av verksamheter är att redovisa resultat könsuppdelat och att analysera dessa utifrån ett jämställdhetsperspektiv oberoende om verksamhetsmålen är könsneutralt utformade. Förutom transparenta redovisningar på kön är kunskap om jämställdhet och genus nödvändigt. Tillsammans möjliggör det att gå från att vara en könsblind verksamhet till en könsmedveten verksamhet, vilket i sin tur främjar att offentliga tjänster och service blir likvärdiga för kvinnor och män.

2 Jämställdhetsintegrering på Pensionsmyndigheten

Redan när Pensionsmyndigheten bildades 2010 tydliggjorde dåvarande regering i instruktionen att en del av myndighetsuppdraget är att integrera ett jämställdhetsperspektiv i verksamheten.³ Pensionsmyndigheten fick i regleringsbrevet 2013 uppdraget att ta fram en plan för arbetet med jämställdhetsintegrering i

¹ Strategi för arbete med jämställdhetsintegrering i Regeringskansliet, bilaga till regeringsbeslut 2012-03-01, nr II;1, dnr U2012/1388/JÅM.

² *Makt att forma samhället och sitt eget liv – nya mål i jämställdhetspolitiken*, (prop.2005/06:155, bet. 2005/06: AU11, rskr. 2005/06:257).

³ Förordning (2009:1173) med instruktion för Pensionsmyndigheten, 2§ 7.

verksamheten⁴. I regleringsbrevet 2014 fick myndigheten uppdraget att genomföra planen och särskilda medel för ändamålet. Pensionsmyndighetens arbete under 2014 bestod i huvudsak av att analysera olika delar av verksamheten utifrån ett jämställdhetsperspektiv samt att utbilda i jämställdhet och genus. Samtliga aktiviteter i planen för jämställdhetsintegrering av verksamheten genomfördes och rapporterades till regeringen i mars 2015.⁵

När Pensionsmyndigheten påbörjade arbetet med jämställdhetsintegrering 2013 formulerades följande mål för arbetet: *Alla pensionssparare och pensionärer, kvinnor som män, får den information och det stöd de behöver för att göra medvetna val i fråga om arbete och pension. Vår myndighetsutövning, vår information och vår service är likvärdig för alla oavsett kön.*

Pensionsmyndighetens arbete med jämställdhetsintegrering är framför allt ett bidrag till att nå det jämställdhetspolitiska delmålet om ekonomisk jämställdhet mellan kvinnor och män som lyder ”Kvinnor och män ska ha samma möjligheter och villkor i fråga om utbildning och betalt arbete som ger ekonomisk självständighet livet ut.”⁶. I handlingsplanen som togs fram 2013 identifierades ett antal fokusområden som viktiga utifrån ett jämställdhetsperspektiv:

- **Bemötande** – innefattade kundservice, servicekontor, informatörer, kundvägledare, trycksaker, webbplatsen och kampanjaktiviteter;
- **Myndighetsutövning** – innefattade grundbeslut, omprövningar och överklaganden;
- **Statistik och analys** – innefattade försäkringsstatistik, produktions- och fondstatistik;

Under 2014 tog Pensionsmyndigheten fram ett kunskapsunderlag som en del av en intern utbildning i jämställdhetsanalys. Resultatet blev fem förstudier på tema jämställd information och bemötande, fyra förstudier på tema jämställd myndighetsutövning samt en inventering av myndighetens statistikproduktion utifrån ett könsperspektiv. Förstudierna är baserade på såväl myndighetsstatistik som observationer och intervjuer.

Förstudierna gällande myndighetsutövning pekade inte på några könsskillnader i verksamheten. Däremot konstaterades att en generell brist är att vårt befintliga system för kvalitetsledning inte omfattar en kvalitetsgranskning som belyser eventuella könsskillnader. Därmed förlorar vi möjligheten att förebygga, upptäcka och åtgärda eventuella kvalitetsskillnader i handläggningen av kvinnor och män genom det ordinarie systematiska kvalitetsarbetet.

Huvudintrycket från förstudierna gällande information och bemötande var positivt ur ett jämställdhetsperspektiv, samtidigt kunde vi se att det fanns utrymme för förbättringar och utveckling av verksamheten vilket samtliga förstudier gav förslag på. Till exempel är det främst via vårt informationsarbete som myndigheten kan bidra

⁴ ”Pensionsmyndighetens plan för jämställdhetsintegrering av kärnverksamheten 2014.” VER 2013-266.

⁵ ”Pensionsmyndighetens resultatredovisning: Jämställdhetsintegrering i myndigheter 2014”, VER 2015-21.

⁶ *Makt att forma samhället och sitt eget liv – nya mål i jämställdhetspolitiken* (prop. 2005/06:15, bet. 2005/06:AU11, rskr. 2005/06:257).

långsiktigt till att pensioner blir mer jämställda genom att uppmärksamma människor i olika skeden i livet på vad som påverkar pension.

Vi lyfte även fram i redovisningen till regeringen att alla insatser som förbättrar ärendehantering av bostadstillägg också är att betrakta som jämställdhetsinsatser då det är fyra gånger fler kvinnor än män som påverkas av nuvarande utmaningar i handläggningen.

En slutsats var att vi behöver göra det till en vana att mer systematiskt redovisa våra verksamhetsresultat utifrån ett könsperspektiv när det gäller myndighetsutövning, service och informationsverksamhet för att inte gå miste om möjligheten att uppmärksammas på eventuella oönskade skillnader mellan kvinnor och män.

3 Jämställdhetsintegrering 2015-2018

I regleringsbrev 2015 har Pensionsmyndigheten uppdraget att ta fram en ny plan för jämställdhetsintegrering av kärnverksamheten för perioden 2015-2018 med utgångspunkt i tidigare uppdrag. Av planen ska framgå väntade resultat samt vilka åtgärder som myndigheten avser att vidta med anledning av de utvecklingsbehov som identifierats i tidigare arbete med jämställdhetsintegrering. Vidare ska planen beskriva på vilket sätt jämställdhet ska integreras och bli en del av myndighetens ordinarie verksamhet, exempelvis i myndighetens styrprocesser. Åtgärder och resultat ska återkommande redovisas i årsredovisningen för 2015-2018. En separat redovisning i särskild ordning ska lämnas den 22 februari 2018 som ska innehålla en beskrivning och analys av arbetet som genomförts under 2015-2017.

Utöver uppdraget att ta fram en ny handlingsplan för jämställdhetsintegrering i kärnverksamheten under 2015-2018 har regleringsbrevet 2015 sex uppdrag som har en könsdimension och därmed ställer ytterligare krav på myndighetens behov av att utveckla uppföljningen av verksamheten på ett sätt som transparent redovisar resultat och effekter för kvinnor och män. Som ett stöd för uppföljningen har vi tagit fram ett metodstöd/riktlinjer för jämställdhetsintegrering. Fram till och med 2018 bör alla regleringsbrevsuppdrag som har en könsdimension rapportera enligt metodstödet/riktlinjerna. För 2015 gäller det följande regleringsbrevsuppdrag:

- Kunskap om livsinkomstens och pensioneringstidpunktens betydelse för den framtida pensionen ska öka för kvinnor och män. I årsredovisningen ska Pensionsmyndigheten redovisa genomförda insatser och bedöma effekterna för kvinnor och män.
- Pensionsmyndigheten ska stärka pensionssparares och pensionärens ställning som konsumenter av finansiella produkter inom pensionsområdet genom att ge vägledning som är anpassad till kvinnors och mäns behov och livssituation. Genomförda insatser och måluppfyllelse ska redovisas i årsredovisningen.
- Pensionsmyndigheten ska verka för att personer som är berättigade till bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd men inte har kunskap om förmånerna får ökad kunskap om dem. Genomförda insatser och måluppfyllelse för kvinnor och män ska redovisas i årsredovisningen.

- Pensionsmyndigheten ska lämna förslag på åtgärder för hur informationen och stödet till pensions sparare och pensionärer kan förbättras så att individen kan få en samlad och tydlig bild över vilka olika val som finns inom pensionssystemets alla delar, vad de olika valen innebär, när olika beslut fattas och vilka konsekvenser som de olika valen kan medföra för kvinnors och mäns sparande och pension. Uppdraget ska redovisas i samråd med Konsumentverket, Finansinspektionen samt andra berörda myndigheter och organisationer senast den 15 december 2015.
- Pensionsmyndigheten ska utveckla och förbättra informationen om hur den samlade framtida pensionen utvecklas och påverkas av arbete eller bosättning för kvinnor och män som flyttar till eller från Sverige. Uppdraget ska redovisas senast den 1 oktober 2015.
- Pensionsmyndigheten ska i årsredovisningen redovisa kvaliteten i handläggningen av ärenden för kvinnor och män samt vilka åtgärder som vidtagits för att förbättra kvaliteten.

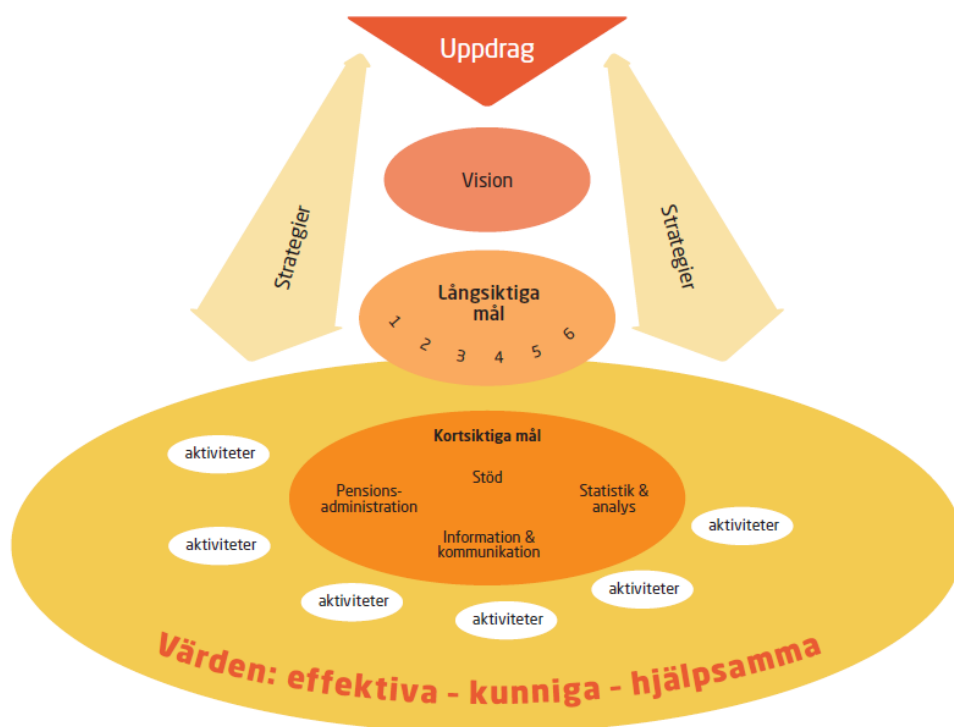
Avslutningsvis betyder detta att det fortsatta arbetet med jämställdhetsintegrering av verksamheten på Pensionsmyndigheten tar sin utgångspunkt i såväl tidigare erfarenhet under 2014 som nuvarande och framtida uppdrag från regeringen där det finns en tydlig könsdimension i krav på åtgärder och återrapportering.

4 Jämställdhetsintegrering av styrprocesser

Pensionsmyndigheten har redan under 2014 påbörjat arbetet med att integrera ett könsperspektiv systematiskt i myndighetens styrsystem, dels genom att förtydliga ansvaret i arbetsordningen, dels genom att skriva fram det i myndighetens strategiska plan likväl som i planeringsanvisningar för budget- och verksamhetsprocessen. I årsredovisningen 2014 gjordes även ett första försök att identifiera indikatorer för att uttala sig om myndighetens måluppfyllelse gällande jämställdhet: *Vår myndighetsutövning, information och service är likvärdigt för alla oavsett kön.*

Pensionsmyndighetens intention under 2015-2018 är att i största möjliga mån använda könsuppdelade indikatorer för att i årsredovisningen redovisa och bedöma myndighetens resultat gällande vårt jämställdhetsmål, *Vår myndighetsutövning, information och service är likvärdigt för alla oavsett kön*, för en sammanställning av indikatorerna se bilaga 1. Indikatorerna kan succesivt komma att förändras och utvecklas över tid, men bestående är att de är könsuppdelade. Poängen är att synliggöra våra resultat för kvinnor och män och relatera dessa till vårt jämställdhetsmål.

Pensionsmyndighetens styrmodell



Källa: Pensionsmyndighetens strategiska plan med korta mål och planeringsinriktningar för 2016

Systematisk uppföljning där kön synliggörs är en förutsättning för att eventuell ojämställdhet i verksamheten ska upptäckas och kunna åtgärdas. Därmed inte sagt att könsskillnader alltid är detsamma som ett jämställdhetsproblem. Resultaten måste tolkas utifrån sin kontext. Det är alltså i den ordinarie uppföljningen av olika verksamheters måluppfyllelse som redovisningar ska vara transparenta gällande kön och bedömas utifrån ett jämställdhetsperspektiv.

Pensionsmyndighetens långsiktiga verksamhetsmål är följande och i vissa fall finns förtydliganden gällande kön och jämställdhet kopplat till dessa, se nedan. Jämställdhetsfokuset kopplat till de långa målen kan komma att ändras år för år under perioden 2015-2018.

- *Alltid rätt och i tid - Jämställdhetsperspektivet ska integreras i såväl vår ärendehantering som informationsverksamhet.*
- *Kostnadseffektivitet i allt vi gör*
- *Våra kontakter med pensionssparare och pensionärer skapar mervärde - Vi ger kvinnor och män samma förutsättningar att förstå hela pensionen.*
- *Vi är det självklara valet för frågor inom pensionsområdet - Vi utvecklar möjligheterna att målgruppsanpassa våra insatser så att vi stärker självförtroendet i pensionsfrågor och upplyser om beteenden som leder till lägre pension för såväl kvinnor som män.*
- *Rätt kompetens vid rätt tillfälle*
- *Alla förstår och tar ansvar för sitt bidrag till myndighetens resultat*

I de fall det finns ett förtydligande om jämställdhet ska det påverka de avdelningsvisa verksamhetsplanerna och återkomma i den myndighetsövergripande budget- och verksamhetsplanen.

De långsiktiga målen är nedbrutna i korta mål för 2016 och på sikt kan även dessa komma att spegla kravet på jämställdhetsintegrering. Vissa av målen är nedbrutna i produktionsmål som följs upp månadsvis i våra styrkort, till exempel ärendehandläggning, kundmöten och omprövningar. I övrigt följs verksamheten upp genom fördjupad uppföljning (FU) tre gånger per år, vilket också utgör underlag för myndighetens årsredovisning. Genom att transparent redovisa resultat uppdelat på kön i främst årsredovisningen, men i vissa fall även i fördjupad uppföljning, kommer Pensionsmyndigheten kunna bedöma måluppfyllelsen av det egna jämställdhetsmålet på årsbasis.

5 Våra delmål och indikatorer

Nedan följer en beskrivning av de indikatorer som Pensionsmyndigheten avser att använda i avrapporteringen av arbetet med jämställdhetsintegreringen av verksamheten i årsredovisningen. Syftet är att kunna bedöma måluppfyllelsen gällande *”Vår myndighetsutövning, information och bemötande är likvärdig för alla oavsett kön”*. I de fall myndigheten utvecklar nya indikatorer för att redovisa verksamhetens resultat kan nedan indikatorer komma att ändras över tid under perioden 2015-2018. Som ett stöd för att belysa och bedöma verksamhetens resultat utifrån ett könsperspektiv med hjälp av indikatorer har Pensionsmyndigheten tagit fram särskilda riktlinjer/metodstöd för jämställdhetsintegrering av verksamheten.

5.1 Vår myndighetsutövning är likvärdig för alla oberoende kön

På Pensionsmyndigheten finns etablerade system för att förebygga, upptäcka och åtgärda onödiga fel i handläggningen, liksom system som ska garantera att interna mål för handläggningstider kan hållas. En förutsättning för att uppnå likvärdig myndighetsutövning för kvinnor och män är bland annat att våra regelbundna uppföljningar och granskningar av verksamheten har ett integrerat könsperspektiv så vi kan upptäcka eventuella brister. Ansvariga för myndighetens ordinarie kontroll- och kvalitetsarbete såväl som styrning av handläggningen har i uppdrag att revidera och utveckla metoder, arbetsprocesser och åtgärder för kvalitetsuppföljning utifrån ett könsperspektiv under 2015-2018.

Exempelvis ska ett könsperspektiv införlivas i arbetet med det rättsliga kvalitetsutlåtandet och i arbetet med kvalitets- och utvecklingsplanen; teamsamordnare och processförare ska ha tillräckliga kunskaper om jämställdhet och genus i sitt arbete med skriftliga omdömen gällande kvaliteten i handläggningen. Analysen av myndighetens utbetalningsprecision och handläggningstider ska också utvecklas med ett könsperspektiv.

Måluppfyllelsen gällande *Vår myndighetsutövning är likvärdig för alla oberoende kön* ska redovisas och bedömas återkommande i årsredovisningen med hjälp av två kvantifierbara indikatorer:

- Den rättsliga kvaliteten i handläggningen är likvärdig oberoende kön. Det kvantitativa mått som kommer att redovisas könsuppdelat är andel omprövade beslut respektive överklagade beslut som ändras till kvinnors och mäns fördel.
- Rätt pension i rätt tid oberoende kön. Med start i årsredovisningen 2015 kommer produktionsavdelningen att ur ett jämställdhetsperspektiv redovisa hur kundgruppen ser ut i de fall vi inte når upp till mål mot kund. Vi kommer att utgå ifrån handläggningstider och utbetalningsprecision enligt våra målkartor.

Pensionsmyndigheten bedömer inte det som möjligt eller relevant att följa dessa indikatorer könsuppdelat månadsvis, däremot ska de redovisas och bedömas i den fördjupade resultatredovisningen alternativt i årsredovisningen om underlaget är för litet vid tillfällena för fördjupade uppföljningar. I årsredovisningen ska detta finnas med under 2015-2018, i de fördjupade uppföljningarna först från och med 2016.

5.2 Vår information är likvärdig för alla oberoende kön

En central del av myndighetsuppdraget är att informera pensionssparare och pensionärer om vad som påverkar pension. I regleringsbrevet 2015 är detta specificerat med att gälla en rad företeelser: livsinkomstens och pensioneringstidpunktens betydelse, alla val som finns och dess konsekvenser gällande hela pensionen, hur flytt till eller från Sverige påverkar pension, att det finns bostadstillägg, inte minst ska myndigheten ge konsumentvägledande stöd gällande finansiella produkter på pensionsmarknaden. Dessa insatser ska ha ett könsperspektiv och genomförda insatser och förbättringar för kvinnor och män ska redovisas i årsredovisningen eller i enskilda rapporter.

I Pensionsmyndighetens kommunikationsstrategi finns fastslaget att grundläggande information om hela pensionen ska nå allmänheten likväl som vara riktad mot prioriterade grupper så som personer som planerar sin pension, grupper med andra språk än svenska, egenföretagare, pensionärer som hamnar/riskerar att hamna i en utsatt ekonomisk situation, anställda som arbetar utan tjänstepension och blivande föräldrar/småbarnsföräldrar. Både allmänheten och prioriterade grupper utgörs självklart av både kvinnor och män, därför ska uppföljningen och redovisningen av kommunikationsarbetet även eftersträva att inkludera uppgifter om kön. I arbetet med att generellt utveckla vår förmåga att mäta och analysera effekter av informations- och kommunikationsarbetet ska kön inkluderas systematiskt under 2015-2018.

Det huvudsakliga informationsarbetet sker via kampanjer, webben, pensionsbloggen likväl som i det personliga mötet på informationsträffar eller med kundvägledare. Det är könsneutrala insatser utan specifik anpassning för kvinnor och män. I den mån informationen är målgruppsanpassad är det utifrån myndighetens prioriterade målgrupper. För att säkerställa att informationsarbetet når kvinnor och män utifrån deras behov, oberoende om det är insatser för allmänheten eller för prioriterade grupper, ska uppföljning och utvärdering av informationsarbetet utvecklas under 2015-2018 för att synliggöra tillgänglighet och effekter på kvinnor och män.

En viss del av Pensionsmyndighetens informationsinsatser kan ses som särskilda jämställdhetsinsatser. Det handlar exempelvis om förra årets föräldrakampanj som

lyfte deltidsarbetets påverkan på pension. Kampanjen fortsätter under 2015 och ett samarbete pågår med Försäkringskassans portal "Föräldrakollen". Sedan ett par år tillbaka finns även ett mindre samarbete mellan Fredrika Bremerförbundet och Pensionsmyndighetens pensionsexpert med fokus på de stora könsskillnader som finns gällande ojämsställda pensioner.

Måluppfyllelsen gällande *Vår information är likvärdig för alla oberoende kön* ska redovisas med fokus på *tillgänglighet samt upplevd kunskap om pension* och bedömas återkommande i årsredovisningen med hjälp av följande indikatorer:

- *Tillgång till information om hela pensionen och vad som påverkar pension och sparande är likvärdig oberoende kön.* Antal utskick av Orange kuvert respektive antal registrerade på minpension.se redovisas könsuppdelat.
- *Tillgång till stöd för att förstå vilka val som finns och dess konsekvenser gällande pension är likvärdig oberoende kön.* Pensionsmyndighetens informatörer ska under 2015-2018 vid tillfällen där det är lämpligt ur verksamhetssynpunkt redovisa i vilken mån informationsträffar besöks av kvinnor och män; i vilken mån arbetsplatsträffar och events är kvinno- respektive mansdominerade; i vilken mån riktade informationsinsatser till prioriterade grupper är kvinno- eller mansdominerade.
- *Upplevd kunskap om vad som påverkar pension är likvärdigt stor hos kvinnor och män.* Pensionsmyndighetens kunskaps- och självförtroendeundersökningar ska redovisa följande variabler könsuppdelat: andel pensionssparare 18-65 år, som anger att de har en mer förutsägbar ekonomisk situation samt upplever att de har möjlighet att fatta medvetna beslut i pensionsfrågor; andel kvinnor och män som fått orange kuvert, öppnat det, läst något av innehållet och tyckt att det var lätt att förstå redovisas könsuppdelat i uppföljningen; andel pensionssparare och pensionärer, kvinnor som män, som anser att vi gör det lättare att förstå hela pensionen.

Pensionsmyndigheten bedömer inte det som möjligt eller relevant att följa dessa indikatorer könsuppdelat månadsvis eller i fördjupade resultatredovisningar då undersökningarna bara i undantagsfall görs flera gånger om året. Redovisning ska ske i årsredovisningen för 2015-2018.

5.3 Vår service är likvärdig för alla oberoende kön

Pensionssparares och pensionärens upplevelser av Pensionsmyndighetens bemötande och service är viktiga ur ett kvalitets- och effektivitetsperspektiv. Vi ska uppfattas som kunniga, hjälpsamma och effektiva i allt vi gör. Vårt mål är att våra kontakter med pensionssparare och pensionärer skapar mervärde. Målet ställer krav på att myndigheten tar reda på vad som är värdefullt för olika målgrupper och försöker möta dessa krav. Vår kultur ska genomsyras av tydligt kundfokus och att vi ska ha ett jämställdhetsperspektiv i våra kontakter med pensionärer och pensionssparare.

För att få en uppfattning om allmänhetens bild av Pensionsmyndigheten görs en årlig imagemätning. Samma mätning görs även bland dem som varit i direkt kontakt med

myndigheten. Därutöver genomförs regelbundna kundundersökningar för att mäta kundnöjdheten i de olika kanaler som finns tillgängliga, det vill säga webben, orange kuvert, telefonkundservice, informationsmöten och fördjupade möten med kundvägledare.

Ytterligare information om kunders upplevelser av Pensionsmyndighetens service och bemötande är de kundsynpunkter som inkommer. Via webben och telefonen registreras olika kundsynpunkter från pensionssparare och pensionärer. Måluppfyllelsen gällande *Vår service är likvärdig för alla oberoende kön* ska redovisas med fokus på *kunders nöjdhet och synpunkter* och bedömas återkommande i årsredovisningen med hjälp av följande indikatorer:

- Förtroende för Pensionsmyndigheten är lika stort hos kvinnor och män. Resultatet från imageundersökningen redovisas könsuppdelat.
- Oberoende kanal är kundnöjdheten lika stor hos kvinnor och män. Nöjdhetsindex (NKI) redovisas könsuppdelat för webb, orange kuvert, telefonkundservice, informationsmöten och fördjupade möten med kundvägledare
- Med start under 2016 kommer produktionsavdelningen att undersöka möjligheten att dela upp kundsynpunkter utifrån kön. Vi kommer därefter att ur ett jämställdhetsperspektiv beskriva hur kvinnor och män uppfattar oss som myndighet via inkommande kundsynpunkter med start i årsredovisningen 2016.

Pensionsmyndigheten bedömer inte det som möjligt eller relevant att följa dessa indikatorer könsuppdelat månadsvis då undersökningarna bara i undantagsfall görs flera gånger om året. Uppföljningen sker istället i den fördjupade resultatredovisning som ligger närmast i tid för genomförandet av en undersökning, för att sedan återkomma i årsredovisningen.

5.4 Pensionsmyndighetens medarbetare har jämställdhetskompetens

En förutsättning för att arbeta systematiskt med jämställdhetsintegrering inom hela Pensionsmyndigheten är att det finns basala kunskaper om genus och jämställdhet. Detta uppnår vi genom den webbaserade KRUS-utbildningen i genus och jämställdhet som vänder sig till statliga tjänstemän. Sedan början av mars 2015 finns utbildningen tillgänglig på myndighetens kompetensportal.

Det är obligatoriskt för alla medarbetare att genomföra utbildningen och ska ha skett senast december 2016. Måluppfyllelsen gällande ”Pensionsmyndighetens medarbetare har jämställdhetskompetens” ska redovisas könsuppdelat i årsredovisningen med hjälp av följande indikatorer.

- Antal medarbetare som under 2015-2016 har deltagit i KRUS-webbutbildningen ”Genus och jämställdhet” på Kompetensportalen.

- Antal nyanställda som under 2015- 2016 deltagit i KRUS-utbildningen om genus och jämställdhet på Kompetensportalen.
- Redovisning av exempel på initiativ som tagits i organisationen vars syfte varit att utveckla det kundorienterade arbete utifrån ett jämställdhetsperspektiv.

Pensionsmyndigheten bedömer inte det som möjligt eller relevant att följa dessa indikatorer könsuppdelat månadsvis, däremot ska de redovisas och bedömas i den fördjupade resultatredovisningen 2016-2018 samt i årsredovisningen 2015-2018.

Bilaga 1: Sammanställning av delmål och indikatorer för jämställd verksamhet på Pensionsmyndigheten⁷

Mål: Vår myndighetsutövning är likvärdig för alla oberoende kön

- Andel omprövade beslut som ändras till kvinnors och mäns fördel
- Andel överklagade beslut som ändras till kvinnors och mäns fördel
- Utbetalningsprecision eller handläggningstider för kvinnor och män då målsatta tidsramar passerat

Mål: Vår information är likvärdig för alla oberoende kön

- Orange kuvert, antal utskick och könsfördelning
- Antal registrerade på minpension.se och könsfördelning
- Antal deltagare på informationsträffar och könsfördelning
- Andel pensionssparare 18-65 år, som anger att de har en mer förutsägbar ekonomisk situation
- Andel pensionssparare som upplever att de har möjlighet att fatta medvetna beslut i pensionsfrågor
- Andel kvinnor och män som öppnat sitt orange kuvert, läst något av innehållet och tyckt att det var lätt att förstå
- Andel pensionssparare och pensionärer, kvinnor som män, som anser att vi gör det lättare att förstå hela pensionen

Mål: Vår service och bemötande är likvärdigt för alla oberoende kön

- Andel pensionssparare och pensionärer, kvinnor som män, som känner förtroende för Pensionsmyndigheten
- NKI-webbplatsen, könsuppdelat
- NKI-orange kuvert, Könsuppdelat
- NKI-kundservice telefon, könsuppdelat
- NKI-informationsmöten, könsuppdelat
- NKI-fördjupade möten, könsuppdelat
- Kundklagomål, könsfördelning per klagomålskategori

⁷ Indikatorerna kan komma att ändras över tid beroende på hur vår redovisning av olika verksamhetsresultat ändras generellt.

Mål: Pensionsmyndighetens medarbetare har jämställdhetskompetens

- Antal medarbetare som har deltagit i KRUS-webbutbildningen ”Genus och jämställdhet” på Kompetensportalen.
- Antal nyanställda som har deltagit i KRUS-webbutbildningen ”Genus och jämställdhet” på Kompetensportalen.
- Exempel på initiativ som tagits i organisationen vars syfte varit att utveckla vårt kundorienterade arbete utifrån ett jämställdhetsperspektiv.