

## Strategiskt råd 2021-09-13

**Tid: kl. 10:00-11:00**

**Plats: Digitalt möte via Skype**

**Närvarande:**

Alexandra Göransson Anita Lidberg, Andreas Nordström, Jonas Lauri, Malin Hols och Susanne Tiderman (stadsledningskontoret)

Charlotte Goliath och Hicham Souadi (serviceförvaltningen)

### 1. Mötets öppnande

### 2. Godkännande av dagordningen

Dagordningen godkändes.

### 3. Föregående protokoll, 2021-05-17

Föregående protokoll godkändes.

### 4. Information från verksamhetsråden

#### a. Upphandling/inköp

Samarbetet fungerar väl och serviceförvaltningen har kommit med förslag gällande omhändertagande av hållbarhetsfrågor och en diskussion pågår om vad som ska ingå i central upphandlingsuppdraget och inte. Det finns även behov av ett utvecklat metod- och analysstöd till kategoriorganisationen.

#### b. Ekonomi

Samarbetet fungerar fortsatt väl och diskussioner har förts gällande prislistan. Även kring runt utredning/fortsatt arbete kring intäktsmodellen har diskuterats såväl vid verksamhetsråd som vid separata arbetsmöten.

#### c. Lokalförsörjning

Lokalplanering får agera stödfunktion/rådgivande support till nämnder vilket delvis beror på utmaningar gällande vakanser och kompetensförsörjning hos stadsdelsnämnderna. Ett upplägg för hur nämnderna kan

använda lokalplanering som stöd i generella frågor har tagits fram.

Strategiska rådet delar verksamhetsrådets uppfattning att denna typ av stöd endast bör lämnas under en begränsad tid.

Alexandra föreslår att serviceförvaltningen får i uppdrag att ta fram ett förslag på hur ett stöd till nämnderna kan utformas för att långsiktigt effektivisera arbetet med lokaler. Förslaget kan diskuteras på mjuka FC när den är framtagen.

d. **Kontaktcenter**

Diskussion angående prislista och statusgenomgång av pågående uppdrag, som ex. chatbot, förenklad biståndsbedömning. Ny organisation är på gång i KC i syfte att kunna bredda personalens kompetens och för att skapa större flexibilitet och på så sätt bättre kunna hantera toppar inom särskilda svarsgrupper. Även extra timanställda tas in för att kunna avlasta för att kunna genomföra kompetensbreddning samt för att få ner svarstiderna.

Långa telefontider till ÄldreDirekt periodvis, men den genomsnittliga väntetiden är 10 minuter (SLA 3 minuter), även om det i vissa fall har varit upp till 30 minuter. Viktigt att rätt information gällande svarstider förmedlas inom staden.

e. **Lön och pension**

Samsyn kring intäktsmodellen.

Ansvar för Verksamhetsrådet Lön & Pension flyttas från HR-enheten till arbetsgivarenheten på stadsledningskontors personalstrategiska avdelning för att skapa förutsättningar för ett större strategiskt perspektiv. Vidare diskussion förs mellan Anita och Charlotte.

f. **Rekrytering**

Ny chefsprofil finns framtagen och arbetet med kompetensbaserad rekrytering fortsätter.

## **5. Beslut om prislista 2022**

Serviceförvaltningen presenterar en PowerPoint (bifogas till anteckningarna) för föreslagen prislista inom respektive verksamhetsområde.

I år har förankringen av underlaget till prislista 2022 förstärkts genom två separat arbetsmöten tillsammans med processägare inom Ekonomi och KC, utöver ordinarie verksamhetsråd. På arbetsmötena har fokus varit på prissänkning av de obligatoriska tjänsterna, medan verksamhetsråden även har diskuterat föreslagen prissättning på de frivilliga tjänsterna.

Den totala prissänkningen blir, utifrån det senaste årets volymer, 0,59 procent. Exklusive förändring i ÄldreDirekt landar prissänkning på drygt 1 procent.

Serviceförvaltningen ser särskilda utmaningar inom ÄldreDirekt och inom KC föreslås därför en prisökning inom ÄldreDirekt, då uppdragets karaktär har förändrats. Bredden på frågorna har ökat och många frågor handlar inte enbart om kommunens uppdrag. ÄldreDirekt tar även emot fler samtal från anhöriga än innan pandemin. Strategiska rådet anser att det är positivt att fler har hittat till ÄldreDirekt som vägen in till stadens frågor om äldreomsorg.

Ny tjänst inom rekrytering Enkel personbedömning som inte känns igen från verksamhetsråd rekrytering och serviceförvaltningen ombeds att återkomma kring förankring av den föreslagna tjänsten.

I övrigt och för mer detaljer kring respektive verksamhetsområdes förändrade priser inför prislista 2022 hänvisas till bifogad PowerPoint.

Strategiska rådet godkänner serviceförvaltningens förslag till prislista, med undantag för frågan gällande Enkel personbedömning inom verksamhetsområdet rekrytering som hanteras separat.

## **6. Fortsatt arbete efter utredning om ny intäktmodell**

Rekommendationer från rapporten om utveckling av serviceförvaltningens intäktmodell har diskuterats mellan processägare och serviceförvaltningen.

Charlotte presenterar förslag på fortsatt arbete i enlighet med bilagd powerpointpresentation. I förslaget finns bland annat

förslag på utformning av uppdrag, förslag på styrgrupp och operativ projektgrupp, samt tidplan.

Serviceförvaltningens förslag är att påbörja arbetet med ny prismodell inom verksamhetsområde ekonomi och strategiska rådet instämmer i förslaget. Serviceförvaltningen presenterar förslag på utvecklingsprojekt som föreslås vara klart i maj 2022 så att förändringar kan arbetas in till prislista 2023. Arbetet föreslås att drivas av serviceförvaltningen, men med stöd av extern projektledare alternativt med resurs från stadsledningskontoret.

Även inom KC är behovet av en ny prismodell stort. Eftersom nuvarande intäktsmodell är mer komplex kräver det dock ett större arbete och mer förankring innan en ny prismodell kan föreslås. Diskussioner mellan processägare och serviceförvaltningen fortsätter.

En fortsatt fråga för strategiska rådet att diskutera är hur staden kan utveckla uppföljningen av de administrativa kostnaderna ur ett koncernperspektiv.

Strategiska rådet tycker att förslaget ser bra ut och godkänner fortsatt arbete i enlighet med förslaget. Fortsatt arbete fortgår med fortsatt förankring mellan processägare och serviceförvaltningen.

## **7. SIKT2**

Flyttas till nästa möte, 2021-11-12

## **8. Pågående utvecklingsarbete i förvaltningsledningen på serviceförvaltningen**

Flyttas till nästa möte, 2021-11-12 då förvaltningsledningen medverkar.

## **9. Övriga frågor**

Vid användande av den nya e-tjänsten att får man idag endast återkoppling vid eventuella fel och frågan lyfts ifall det är möjligt att alltid få återkoppling när ärendet är löst. Serviceförvaltningen tar med sig frågan.

## **10. Nästa möte/möten 2021**

12 november kl. 14:45-16:00

Vid protokollet  
Malin