

Kompetensutvecklingsplan för Serviceförvaltningen 2022

Serviceförvaltningens verksamhet är inför 2022 densamma men verksamhetsutveckling med inriktning digitalisering och automatisering gör att vissa arbetsmoment förändras eller försvinner. I och med detta kan behov uppstå av nya kompetenser samtidigt som den kompetens som finns i organisationen inte längre efterfrågas i samma utsträckning. En analys kommer att göras i dessa fall i syfte att avgöra om kompetensglappet kan fyllas genom vidareutbildning av befintlig personal eller om nyrekrytering bör ske. Samtidigt är förvaltningen återhållsam vid nyrekrytering, särskilt inom de verksamhetsområden som påverkas mest av minskning av volymer, för att undvika övertalighet.

Rekryteringsläget är fortsatt svårt vid rekrytering av erfarna upphandlare där konkurrensen på marknaden är stor. Verksamhetsområde upphandling och inköp arbetar aktivt med att erbjuda praktikplatser med kvalificerad handledning i syfte att möjliggöra rekrytering.

Erfarenheterna från perioden där arbete främst skett hemifrån har ökat den digitala mognaden hos förvaltningens medarbetare, men också visat på behov av att ytterligare utveckla detta. Ett digitalt perspektiv på verksamheten är tydlig och i de satsningar förvaltningen avser att genomföra kommer detta att beaktas.

Nedan beskrivs de konkreta kompetensförsörjningsaktiviteter som förvaltningen ser skulle gagna vår verksamhet och planerar genomföra under 2022. Prioritering av dessa insatser kommer att ske löpande under året. Aktiviteterna är uppdelade utifrån stadens ram för kompetensutveckling UBARA, Utveckla, behålla, attrahera, rekrytera, introducera, avsluta.

Vad ska vi uppnå?	Aktivitet <i>Hur gör vi det?</i>	Måldatum <i>När ska det vara klart?</i>	Ansvarig <i>(Funktion)</i>	Uppföljning / Kommentar
Utveckla				
Fortsatt arbete för att stärka medarbetarna i effektiva kundkontakter med professionellt bemötande.	Fortsatta utvecklingsinsatser genom utbildning och coachingsinsatser inom VO Ekonomi, KC Lön och pension och e-handel	2022-12-31	Admin/VO	
Bibehålla och utveckla kompetensen att arbeta i e-Dok, stadens	Medarbetare utbildas utifrån behov i respektive roll. Tydliga riktlinjer för handläggning i e-Dok.	2022-12-31	Administrativa avdelningen	

Vad ska vi uppnå?	Aktivitet <i>Hur gör vi det?</i>	Måldatum <i>När ska det vara klart?</i>	Ansvarig <i>(Funktion)</i>	Uppföljning / Kommentar
ärendehanteringssystem i enlighet med förvaltningens vision för e-Dok.				
Implementering av stadens chefsprofil och ett utvecklat ledarskap	Långsiktig ledarskapsutveckling för förvaltningens chefer i enlighet med stadens modell. Plan tas fram och insatser påbörjas under året.	2022-12-31	HR och förvaltningsledningen	
Effektivare hantering av vårt uppdrag kopplat till ärendehanteringssystemet, Artvise.	Utveckla specialistfunktioner i hantering av e-tjänster och rapporter/statistik. Löpande utbildning för nyanställda. Löpande kompetensutvecklingsinsatser för alla medarbetare i Artvise	2022-12-31	VO	
Höja kompetensen inom presentationsteknik och att hålla presentationer digitalt och på plats.	Vissa medarbetare som håller utbildning för kunder ska få möjlighet att utvecklas inom presentationsteknik för att kunna förmedla kunskap på ett effektivt och engagerande sätt. I samband med att digitala utbildningar efterfrågas ökar också behovet av kompetens inom detta område.	2022-12-31	VO	
Höja kompetensen att leda projekt	Genomföra utbildningsinsatser för medarbetare som ska leda projekt, samt utbildning i stadens projektmodell.	2022-12-31	Administrativa avdelningen	

Vad ska vi uppnå?	Aktivitet <i>Hur gör vi det?</i>	Måldatum <i>När ska det vara klart?</i>	Ansvarig <i>(Funktion)</i>	Uppföljning / Kommentar
Höja den digitala kompetensen	Arbeta för att medarbetarna använder befintliga digitala verktyg på ett effektivt sätt. Fortsatt erbjuda utbildningar i excel.	2022-12-31	VO	
Säkerställa en digital grundkompetens hos alla medarbetare	Undersöka den digitala mognaden bland förvaltningens medarbetare och erbjuda kompetensutveckling för att kunna hantera de vanligaste och grundläggande arbetsverktygen.	2022-12-31	HR	
Hålla professionella workshops, digitalt och på plats.	Utbildning i att hålla workshops digitalt och på plats för några av de medarbetare som leder workshops.	2022-12-31	VO	
Fortsatt utveckla en organisation som driver förändring och ligger i framkant i ett flexibelt och aktivitetsbaserat arbetssätt.	Stärka cheferna i förändringsledning genom föreläsningar och arbetsmaterial, som en del i den långsiktiga chefsutvecklingen.	2022-12-31	VO	
Behålla				
Fortsatt ge medarbetare utbildning och coaching i professionellt bemötande och samtalsmetodik. Ge verktyg för att hålla effektiva samtal med hög kvalitet	Genomföra bemötandebildningar. Coaching för medarbetare som har kundkontakt per telefon och e-post. inom VO Ekonomi, KC och Lön och pension. E-handel	2022-12-31	VO	

Vad ska vi uppnå?	Aktivitet <i>Hur gör vi det?</i>	Måldatum <i>När ska det vara klart?</i>	Ansvarig <i>(Funktion)</i>	Uppföljning / Kommentar
Bibehålla medarbetarnas förmåga att uttrycka sig tydligt, enkelt och professionellt i skrift.	Merparten av medarbetarna har gått utbildning i Klarspråk och de som nyanställts kommer att erbjudas utbildningen under 2022. Det finns också möjlighet att boka workshops för specifika behov, exempelvis annonsskrivning.	2022-12-31	VO	
Attrahera				
Marknadsföra Stockholms stad och Serviceförvaltningen.	Ta emot praktikanter från YH-utbildningar och hålla kontakt med aktuella yrkesutbildningar	2022-12-31	VO	
Hantera alla kandidater i förvaltningens rekryteringsprocesser på ett professionellt sätt.	Använda Serviceförvaltning Rekrytering vid alla externa rekryteringar.	2022-12-31	VO	
Rekrytera				
Analysera kompetensbehovet inför varje rekrytering för att säkerställa att kravprofilen speglar verksamhetens behov.	Fortsatt arbete med kompetensbaserad rekrytering.	2022-12-31	VO	
Fortsatt arbeta med att öka den interna rörligheten.	Synliggöra lediga tjänster internt. Uppmuntra medarbetare att söka andra tjänster inom förvaltningen.	2022-12-31	VO	
Säkerställa att både interna och externa rekryteringsprocesser genomförs enligt stadens vision.	Förvaltningens chefer deltar på utbildning i kompetensbaserad rekrytering.	2022-12-31	VO/Rekrytering	

Vad ska vi uppnå?	Aktivitet <i>Hur gör vi det?</i>	Måldatum <i>När ska det vara klart?</i>	Ansvarig <i>(Funktion)</i>	Uppföljning / Kommentar
Introducera				
Introduktionsutbildning	Använda förvaltningens digitala introduktion kompletterad med verksamhetsspecifik introduktion.	2022-12-31	Alla	
Ökad kompetens i jämställdhetsfrågor och normkritiskt förhållningssätt	Utbildningsinsatser under ledning av VO Rekrytering för nya medarbetare	2022-12-31	Alla	