

## Strategiskt råd 2022-11-10

**Tid: kl. 13.00–14.30**

**Plats: SLK**

### **Närvarande:**

*Stadsledningskontoret:* Karin Gustafsson, Anita Lidberg, Jonas Lauri, Susanne Tiderman och Johanna Zalya. *Serviceförvaltningen:* Charlotte Goliath.

### **Dagordning**

#### **1. Mötets öppnande**

#### **2. Godkännande av dagordning**

Dagordningen godkändes.

#### **3. Föregående protokoll, 2022-09-16**

Föregående protokoll godkändes.

#### **4. Eskaleringar/status resp verksamhetsråd**

##### **a. Ekonomi**

Ökade inkasso/påminnelser, ca 75 % ökning 2022.

Beteendeprijsättning vilket ger stora intäkter på SF och påverkar att förvaltningen kommer redovisa överskott 2022.

##### **b. Upphandling/inköp**

När avtal inte rullar på, viktigt att säkerställa information till SLK.

##### **c. Lokalförsörjning**

Inget nytt.

##### **d. Kontaktcenter**

Rekrytering av ny avdelningschef KC pågår och avslutas under nov. Projektdirektiv för reviderad prismodell Kontaktcenter har behandlats.

##### **e. Lön och pension**

Stor ökning av volymer och arbetsinsats till följd av nya rutiner kopplat till förändringar i LAS. Personalförstärkningar gör att ledtider för hantering ändå kan hållas. Jämfört med oktober 2022 har Lön och pension en ökad hantering av underlag motsvarande drygt 300 %.

##### **f. Rekrytering**

Inget nytt.

## 5. Avrapportering pågående projekt

### 5.1 Översyn av styr- och samverkansmodell

Strategiska rådet har identifierat behov av översyn av verksamhetsråden i förhållande till behov och organisation. Se bifogat underlag.

Syftet är att säkra effektivitet i styr- och samverkansmodellen.

Utvecklingsbehov inom styr- och samverkansmodellen:

- Styrningen inom lokalområdet präglas av rekommendationer (hyreshöjningar) och rådgivande (hyresförhandlingsfunktionen). Vag styrning skapar otydlighet för styr- och samverkansmodellen i gränssnitt, mandat och uppdrag mellan SLK, serviceförvaltningen samt berörda förvaltningar och bolag.
- Kontaktcenters uppdrag och mandat behöver förtydligas. I samband med tydliggörande av Kontaktcenters roll i staden behöver processägandeskap samt modell för styr- och samverkan även ses över.
- Under förutsättning att servicenämnden i Kommunfullmäktiges budget 2023 får i uppdrag att *Etablera en ny stödfunktion för i syfte att primärt stötta facknämndernas arbete med digitalisering* behövs ett nytt verksamhetsråd inrättas. Förslaget är att SLK it får processägandeskap/samverkan för Kontaktcenterplattformen, verksamhetsnära telefoni samt konsultuppdraget inom digitalisering, it och telefoni (DIT)
  - Kräver nära samarbete med verksamhetsråd för Kontaktcenter
- Som en del i utveckling av styr- och samverkansmodellen behöver kommunikation om modellen till kommunstyrelse, servicenämnd, förvaltningar och bolag förbättras. Kommunikationen bör bl.a innehålla en uppdaterad illustration samt de olika nivåernas syfte, agenda och beslutsområden, kommunikationsvägar samt deltagare. Material framtaget i samband med översyn av intäktsmodell inom Vo Ekonomi kan användas som utgångspunkt.

Strategiska rådet rekommenderar att serviceförvaltningen tar initiativ till att föreslå servicenämnden om inrättande av nytt verksamhetsråd för *Digitalisering och it*. Serviceförvaltningen föredrar förslaget i samband med ärendet VP-2023 för servicenämnden.

## 5.2 Prislistan 2023

Två kompletterande punkter förslag till prislista 2023:

### **Telefonistöd**

- Uppdrag utifrån nuvarande avtal gäller även **första** delen av 2023
- Uppdrag i verksamhetsnära förvaltning utifrån nya avtalet inom SIKT2 etableras under **andra** delen av 2023.
- Nuvarande och kommande uppdrag finansieras via serviceförvaltningens prislista 2023 motsvarande 1,7mnkr (samma kostnad som 2021-2022)

### **Förvaltning av Kontaktcenterplattformen (KCP)**

- Strategiska rådet fattade beslut om förvaltningsorganisation samt resurser motsvarande 1,94 mnkr den 19 maj 2022
- Prislistan kompletteras utifrån beslutet och nycklas på berörda förvaltningar och bolag

Serviceförvaltningens prislista publiceras i samband med finansborgarrådets presentation av budget 2023. Inför beslut i servicenämnden kommer layout och läsbarhet utvecklas.

Strategiska rådet godkänner komplettering med förbehåll för förändringar i KF budget 2023.

## 5.3 Projektdirektiv för översyn av intäktmodell för kontaktcenter

Charlotte föredrar Se bifogat underlag.

Utifrån förstudiens resultat presenteras förslag på projektdirektiv för projekt reviderad prismodell för Kontaktcenters prismodell.

Projektdirektivet innehåller förslag på:

- Projektets omfattning och avgränsningar
- Styrande principer för Kontaktcenters tjänster
- Projektorganisation
- Översiktliga projektmål
- Översiktlig tids- och aktivitetsplan
- Förslag till beslut
- Bilagor

### **Förslag gällande projektets omfattning och avgränsningar**

- Den övergripande ingången är att projektet omfattar 2023 års samtliga bas- och tilläggstjänster och dess prismodeller.
- Med prismodeller avses aktuell prissättning samt fördelningsnycklar.
- Tjänsternas innehåll ses inte över inom ramen för projektet.

### **Förslag till styrande principer för prissättning av Kontaktcenters tjänster**

- Då Kontaktcenters verksamhet består av fyra olika enheter med olika antal tjänster och kunder föreslås självkostnad per tjänst som styrande princip. Undvik att tjänster finansierar varandra.

### **Förslag till projektets övergripande mål**

Projekt reviderad prismodell för Kontaktcenter ska:

- möjliggöra självkostnad per tjänst
- skapa en mer enhetlig prissättning av Kontaktcenters tjänster
- skapa en mer transparent prismodell
- möjliggöra förbättrade budget- och prognosunderlag för såväl serviceförvaltningen som kunderna
- bidra till att effektiviseringsvinster tydliggörs
- tydliggöra Kontaktcenters styr- och samverkansmodell, inklusive eskaleringsstruktur för beslut, för kontaktcenters verksamhet

Projektstart föreslås till 11 november 2022. Beslut om projektplan föreslås tas i styrgrupp den 16 december. Projektets slutdatum föreslås till 31 maj 2023 – för att möjliggöra förändrade prismodeller inför prislista 2024

Strategiska rådet godkänner förslag till projektdirektiv.

### **5.4 Mall för serviceavtal 2024-2027**

Serviceavtal:

- reglerar förhållandet mellan serviceförvaltningen och stadens förvaltningar och bolag.
- följer stadens regler för ekonomisk förvaltning och är framtaget i enlighet med gällande lagstiftning
- beskriver principer och åtaganden mellan parterna
- finns i två uppsättningar, en för förvaltningar och en för bolag
- tecknas var fjärde år mellan stadens förvaltningar och bolag och serviceförvaltningen.

Vid sidan av serviceavtalet finns serviceförvaltningens tjänsteutbud och prislista som innehåller beskrivning av de olika tjänsterna, prismodeller och priser.

Förändringarna från föregående år avtal avser:

### **Utlämnande av allmän handling:**

### **6.1 Leverantörens åtagande**

- behandla begäran om utlämning av allmän handling som kommer till leverantören. Detta innefattar även handling som leverantören hanterar på uppdrag av beställaren.
- säkerställa att material vid utlämnande har sekretessprövats korrekt, genom att vid behov föra en dialog med beställare innan utlämnande sker.

### **6.2 Beställarens åtagande**

- skyndsamt bistå leverantören med sekretessprövning vid begäran om utlämning av allmän handling som leverantören behandlar för beställares räkning

## **Delegationsbeslut**

### **10.4 Delegationer till serviceförvaltningen**

- Beställaren ska fatta de delegationsbeslut som krävs för att leverantören ska kunna utföra sitt uppdrag. Delegationsbeslut ska finnas förtecknat i beställande nämnds delegationsordning.
- Den handläggning och de beslut som kräver delegation vid 2023 års ingång finns förtecknat i bilaga till detta serviceavtal. Av bilagan framgår vilka delegaterna hos serviceförvaltningen är och förslag på lämpliga formuleringar.
- Lämnar beställande nämnd ytterligare delegation till leverantören ska delegation stämmas av med leverantören innan beslut av beställares nämnd. Beslutad delegation ska meddelas leverantörens registratur.
- Förändring av de delegationer som tidigare lämnats till leverantören ska meddelas leverantören innan beslut av beställares nämnd. Beslutad förändring ska meddelas leverantörens registratur.

## **Dataskyddsförordningen**

Serviceavtalet behöver kompletteras med förtydligande kring förhållandet mellan Serviceförvaltningen och kunderna avseende personuppgiftshantering enligt dataskyddsförordningen.

- Ska kompletteras med Instruktioner för personuppgiftsbehandling.
  - Avvaktar besked om nästa steg från SLK juridiska

Avtalen ska till servicenämnden för beslut 20 dec 2022.

### 5.5 SF långsiktiga mål

Syfte är att identifiera långsiktiga mål för SF för att ytterligare effektivisera stadens administrativa funktioner. Målen ska bidra till att frigör resurser för kärnverksamheterna inom förvaltningar och bolag, effektivisering och höjd kvalitet.

Nästa strategiska råd, 16/3-2023 presenteras ett underlag för fortsatt arbete.

## 6. Övriga frågor

### Serviceförvaltningens roll i kommande sammanläggning av stadsdelsnämnder

Erfarenheter från tidigare organisationsförändringar bör användas för kvalitativa processer innan, under och efter en sammanslagning. För att säkra resurser och kunna bidra i att säkra så smidiga processer som möjligt behöver serviceförvaltningen involveras tidigt, detta avser främst kompetens från Verksamhetsområde Ekonomi. Karin informerade om pågående planeringsarbetet och noterar vikten av att involvera serviceförvaltningens kompetens.

## 7. Kommande möte

16:e mars 2023