

## Kompetensutvecklingsplan för Serviceförvaltningen 2023

Serviceförvaltningens verksamhet är inför 2023 i stort sett densamma som tidigare med tillskott av en stödfunktion för digitalisering.

Serviceförvaltningen har fått i uppdrag att etablera en operativ stödfunktion för digitalisering under 2023. I uppdraget ingår även att effektivt bidra till stadens gemensamma arbetssätt, processer och system/plattformar, inkl. en god förståelse för informationssäkerhet, helhetssyn och hållbarhet. Under året planerar och budgeterar förvaltningen för att etablering kommer ske genom rekrytering av enhetschef samt ca fem interna konsulter.

Serviceförvaltningen har gått över till ett aktivitetsbaserat arbetssätt och fortsatta utvecklingsinsatser för att befästa förhållningsätt och dra nytta av det nya hybrida arbetssättet kommer att pågå under 2023. Det nya arbetssättet kräver också nya digitala arbetssätt samt satsningar på den digitala kompetensen. Ett projekt pågår för att höja den digitala kompetensen inom hela förvaltningen med syfte att kunna möta upp kundernas, medarbetarnas och omgivningens krav på effektivitet och digitalisering.

Rekryteringsläget för upphandlare är fortsatt utmanande och förvaltningen provar nya arbetssätt för att skapa nya rekryteringsvägar.

Nedan beskrivs de konkreta kompetensförsörjningsaktiviteter som förvaltningen ser skulle gagna vår verksamhet och planerar genomföra under 2023. 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
<b>Utveckla</b>				
Nya arbetssätt för att stärka medarbetarna i effektiva kundkontakter med professionellt bemötande inom Kontaktcenter.	Utöka befintlig personalstyrka med teamcoacher som har coaching som en del i sin tjänst.	2023-12-31	VO Kontaktcenter	

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
Skapa och behålla en enhetligt, effektivt och professionellt kundbemötande genom regelbunden och tillgänglig coaching.	Utbilda och vidareutveckla vardagscoacher inom VO Ekonomi, Kontaktcenter samt Lön och pension	2023-12-31	VO-chefer	
Öka kompetensen inom frågor som rör dataskydd.	Utbildningar för berörda grupper inom bland annat dataskyddsförordningen.	2023-12-31	Administrativa avdelningen	
Stärka cheferna i tillitsbaserat ledarskap och att leda i förändring.	Långsiktig ledarskapsutveckling för förvaltningens chefer i enlighet med stadens modell. Uppstart med ny leverantör under 2023	2023-12-31	FC och Administrativa avdelningen	
Höja kompetensen att leda projekt	Genomföra utbildningsinsatser för medarbetare som ska leda projekt, samt utbildning i stadens projektmodell.	2023-12-31	Administrativa avdelningen	
Höja den digitala kompetensen	Under 2022 har förvaltningen påbörjat ett digitalt kunskapslyft med syfte att höja den digitala kompetensen inom hela förvaltningen. Projektet fortsätter under 2023 och 2024.	2024-12-31	VO	
Hålla professionella workshops, digitalt och på plats.	Utbildning i att hålla workshops digitalt och på plats för några av de medarbetare som leder workshops.	2023-12-31	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
<b>Behålla</b>				
Att medarbetare med kundkontakt ska ha hög kompetens i att leda samtal med hög kundnöjdhet och lösningsgrad	Genomföra utbildningar i kundkommunikation. Coaching för medarbetare som har kundkontakt per telefon och e-post inom berörda verksamhetsområden	2023-12-31	VO	
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 2023. Det finns också möjlighet att boka workshops för specifika behov.	2023-12-31	VO	
Höja kompetensen inom presentationsteknik och att hålla presentationer digitalt och på plats.	Riktad utbildning för de medarbetare som har behov utifrån kompetens och roll.	2023-12-31	VO	
<b>Attrahera</b>				
Marknadsföra Stockholms stad och Serviceförvaltningen.	Ta emot praktikanter från YH-utbildningar och hålla kontakt med aktuella yrkesutbildningar	2023-12-31	VO	
Hantera alla kandidater i förvaltningens rekryteringsprocesser på ett professionellt sätt.	Använda Serviceförvaltning Rekrytering vid alla externa rekryteringar.	2023-12-31	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
<b>Rekrytera</b>				
Underlätta kompetensförsörjning, främst inom bristyrken.	Genom att skapa kompetenstrappor med till viss del anpassade arbetsuppgifter kan erbjudanden om anställning ges även till nytexaminerade som med handledning ges möjlighet att växa in i rollen.	2023-12-31	VO	
<b>Introducera</b>				
Introduktionsprogram	Fortsatt utveckla och implementera gemensamma introduktionsrutiner för hela förvaltningen.	2023-12-31	Alla	