

Kompetensutvecklingsplan för Serviceförvaltningen 2024

Nedan följer utvecklingsinsatser för 2024 som planeras inom serviceförvaltningen.

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				
Skapa och behålla en enhetligt, effektivt och professionellt kundbemötande genom utbildning i kundkommunikation samt regelbunden coaching genom vardagscoachning.	Utbilda och vidareutveckla vardagscoacher inom VO Ekonomi, Kontaktcenter, E-handel samt Lön och pension	2024-12-31	VO-chefer	
Öka kompetensen inom frågor som rör dataskydd.	Utbildningar för berörda grupper inom bland annat dataskyddsförordningen.	2024-12-31	Administrativa avdelningen	
Stärka cheferna i tillitsbaserat ledarskap och att leda i förändring.	Långsiktig ledarskapsutveckling för förvaltningens chefer i enlighet med stadens modell.	2024-12-31	FC och Administrativa avdelningen	
Höja kompetensen att leda projekt	Genom att etablera ett projektkontor och internt lärande i att leda projekt ska kompetensnivån höjas.	2024-12-31	Utvecklingsavdelningen	

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
Öka kunskapen inom informationssäkerhet	Genomföra stadsledningskontorets nya e-utbildningar inom informationssäkerhet med tillhörande stödmaterial.	2024-12-31	VO	
Höja den digitala kompetensen	Under 2022 har förvaltningen påbörjat ett digitalt kunskapslyft med syfte att höja den digitala kompetensen inom hela förvaltningen. Utbildningsinsatser 2024.	2024-12-31	VO	
Öka kunskapen om normer och normmedvetenhet	Serviceförvaltningen tillhandahåller en intern utbildning inom området. Berörda verksamhetsområden samt nyanställda deltar i utbildningen.		VO	
Behålla				
Att medarbetare med kundkontakt ska ha hög kompetens i att leda samtal med hög kundnöjdhet och lösningsgrad	Genomföra utbildningar i kundkommunikation. Genom utbildade vardagscoacher erbjuda coaching för medarbetare som har kundkontakt per telefon och e-post inom berörda verksamhetsområden	2024-12-31	VO	
Bibehålla medarbetarnas förmåga att uttrycka sig tydligt, enkelt och professionellt i skrift.	Merparten av medarbetarna har gått utbildning i Klarspråk och utbildningsinsatser fortgår 2024. Det finns också möjlighet att boka workshops för specifika behov.	2024-12-31	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
Attrahera				
Marknadsföra Stockholms stad och Serviceförvaltningen.	Ta emot praktikanter från YH-utbildningar och hålla kontakt med aktuella yrkesutbildningar	2024-12-31	VO	
Hantera alla kandidater i förvaltningens rekryteringsprocesser på ett professionellt sätt.	Använda Serviceförvaltning Rekrytering vid alla externa rekryteringar.	2024-12-31	VO	
Rekrytera				
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.	2024-12-31	VO	
Introducera				
Introduktionsprogram	Fortsatt utveckla och implementera gemensamma introduktionsrutiner för hela förvaltningen.	2024-12-31	Alla	