

## Protokoll för förvaltningsgrupp 2023-12-12

### Närvarande:

#### *Arbetsgivarrepresentanter:*

Charlotte Goliath, förvaltningschef

Annika Press, administrativ chef

Liselotte Skoglund, verksamhetschef

Liseloth Engelgren, verksamhetschef

Thomas Lundberg, verksamhetschef

Lena Melin, verksamhetschef

Magnus Malmborg, verksamhetschef

Robin Jägestedt, avdelningschef

#### *Närvarande för arbetstagarorganisationerna:*

Luis Lopez, Vision

Carl Korch, SACO

Karin Wrannvik, (fram till 8.59 genomgång av VP och frågeställningar kring innehåll)

Carina Jonsson, Huvudskyddsombud

Charlotte Goliath hälsar alla välkomna till förvaltningsgruppen.

### 1. Godkännande av dagordning

Dagordningen godkänns.

### 2. Anmälan av justerat protokoll

Justerat protokoll från föregående möte godkändes och lades till handlingarna.

### 3. Nämndärenden

- Nämndärenden/handlingar till servicenämndens sammanträde 19 december 2023.
- Verksamhetsplan och budget 2024 SF 2023/654

- Remiss av Stockholms stads trygghetsprogram 2024-2027, KS 2023/739 SF 2023/721

Förvaltningschef går igenom nämndhandlingarna.

SACO undrar om hur vi ser på arbetsbelastningen i och med det nya uppdraget med beredskapsfrågan och i och med att det ser ut som att vi inte får några utökade medel för att ta oss an uppdraget. FC svarar att vi äskar om budgetjustering för att kunna klara av det nya uppdraget, men kommer troligen behöva ytterligare medel i samband med T1 eller T2 för att finansiera inköp till centrala lagret. SACO önskar kontinuerlig återkoppling på arbetsbelastningen i koppling till det nya uppdraget med beredskapslagret.

SACO hade frågor rörande den övergripande styr och samverkansmodellen. I det antagna budgetförslaget för Stockholms stad 2024, står det på sidan 102, att arbetsgivaren vill "... fortsätta förbättra arbetssituationen för medarbetarna och öka det administrativa stödet, ...".

I serviceförvaltningens VP för 2024 står det i dokumentet,  
"Övergripande styr- och samverkansmodell för servicenämndens uppdrag ...  
Servicenämnden ska inom ramen för sitt uppdrag arbeta med att effektivisera stadens administrativa funktioner. Detta ska leda till sänkta kostnader för stadens övriga nämnder eller bolag till förmån för kärnverksamheterna." Det är anledningen att servicenämndens medarbetare enbart ska leverera det som är överenskommet. SACO befarar att kraven på Serviceförvaltningen från resten av Stockholms stad kommer vara att öka leveransen och att göra det lilla extra. Hur kan man se till att alla parter blir nöjda? Förvaltningschef svarar att det troligen inte kommer att gå att göra alla nöjda, utan det kommer ligga stort fokus på att leda och fördela utifrån det som är grunduppdraget. SACO skickar med att det då är viktigt att Serviceförvaltningen kommunicerar tydligt till andra förvaltningar om vad vi kan leverera och vad som ingår i grunduppdraget.

SACO undrar hur vi skruvar på målet kring inköpsprocessen för att uppnå giftfria miljöer. Förvaltningschef berättar att man i detta mål förtydligar att även avtalsförvaltningen också är en del av detta mål, men att vi arbetar med målet på samma sätt som tidigare.

SACO undrar om vad vi tror om hur det kommer se ut framåt med inflöde på frivilliga tjänster. Verksamhetschef Lokalplanering meddelar att det är oklart i dagsläget men troligen kommer förfrågningarna minska då allt fler försöker lösa utmaningarna lokalt istället för att ta in Serviceförvaltningens tjänster. Verksamhetschef Rekrytering tror att rekrytering fortsatt kommer att ha ett inflöde trots att varje rekrytering vägs noggrant inom staden. Dock kvarstår ett behov för att bemanna vakanser så bedömningen är att staden i stort fortfarande kommer att ha behov av VO Rekryterings tjänster. VO Rekrytering arbetat med att knyta an nya kunder och har lyckats få in nya kunder, nu senast ett bolag som de inte tidigare arbetat med. VC DIT bedömer att deras förfrågan kommer att fortsatt ha bra inflöde och att det troligt kommer att öka med tiden.

Samverkan om ärendena genomförs utan invändningar från de fackliga organisationerna.

#### **4. Samverkan**

Ingen övrig samverkanspunkt avhandlades.

#### **5. Verksamhet och budget**

Serviceförvaltningen går in i 2024 utan att ha full täckning för våra tjänster för självkostnadspris vilket är en avvikelse. Serviceförvaltningen budgeterar ett underskott om 6,6 mnkr innan resultatöverföringar. Trots detta så bedömer Serviceförvaltningen att det inte finns behov att gå i någon omställningsprocess, utan bedömer att de åtgärder som presenteras i VP ska räcka för att klara av det förändrade läget.

Verksamhetschef KC har ett projekt som startade 2022 med prismodell som ska gå i mål sommaren 2024. Detta innebär att VO KC kommer behöva arbeta med att arbeta med arbetssätt för att möta upp den nya prislstan. En del kommer vara att

kompetensutveckla medarbetare för att kunna täcka för upp de samtalsflöden som har allra störst belastning. Det kommer också möjliggöra en högre grad flexibilitet och sårbarheten inom KC. Information kommer gå ut till medarbetargrupperna kring detta inom kort och Verksamhetschef KC återkommer med mer information framåt till de fackliga parterna kring arbetet. SACO undrar om det är så att samtalsflödet är högre på vissa håll på grund av om det är enkla eller komplexa frågor som kunderna ställer? Verksamhetschef KC berättar att de vill arbeta mer som generalister istället för att verka som specialister inom de olika områdena som de till viss del gör idag. I enlighet med uppsatta gränssnitt ska servicehandläggarna inte gå in så djupt i varje fråga utan informera och hänvisa vidare vid behov som går utanför gränssnitt. SACO skickar med att vissa medarbetare kan ha svårt att sänka sin kvalitativa leveransnivå till medborgarna och att SF då behöver beakta detta i ledarskapet. Verksamhetschef KC svarar att de identifierat detta och att det är något som VO KC kommer att jobba med framåt.

FC tillägger att det görs satsningar för att stötta arbetsgrupperna med detta genom att utbilda vardagscoacher och ha utbildningsinsatser inom kundkommunikation, i syfte att fånga upp medarbetares behov och få fram leveransnivån på ett tydligt sätt.

## **6. Personal- och kompetensutveckling**

SACO undrar om det finns utbildningar som kan stötta medarbetare i kundsamtal och medarbetarträning. Kan de få stöd i vad är ett bra kort och informativt samtal på KC?

FC hänvisar till två bilagor avseende kompetensutveckling i ärendet verksamhetsplan och Budget 2024. Administrativ chef berättar att förvaltningen historiskt har haft insatser för att stötta upp i detta område. Förvaltningen utbildar nu 10 medarbetare till interna vardagscoacher som kan hjälpa till att stötta medarbetargrupperna i detta område. Sen finns också riktade utbildningsinsatser för de områden som har behov för det.

## **7. Jämställdhet och mångfald**

## **8. Arbetsmiljöfrågor**

Under januari 2024 ska SF börja arbeta i Arbetsmiljömodulen i ILS och utbildningar inom systemet kommer att påbörjas inom kort.

**9. Övriga frågor****10. Nästa möte**

16 januari 2024 kl 08.30