

## Strategiskt råd 2024-03-22

**Tid: kl. 13.00–15.00**

**Plats: Stadshuset, rum St. Erik**

### Närvarande:

*Serviceförvaltningen:* Charlotte Goliath, Liselotte Skoglund, Malin Hols. *Stadsledningskontoret:* Karin Gustafsson, Maria Mathiasson Laxvik, Anita Lidberg, Susanne Tiderman, Jonas Lauri, Erica Lawesson, Fredrik Alfredsson, Erna Baserdem, Andreas Nordström och Marcus Grönqvist.

### Dagordning

#### 1. Mötets öppnande

#### 2. Godkännande av dagordning

Dagordningen godkändes.

#### 3. Föregående protokoll, 2023-11-24

Föregående protokoll godkändes.

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

##### a. Ekonomi

Inget att eskalera.

Förs till protokollet att processen för den obligatoriska tjänsten för hyresadministration av stadens andrahandsuthyrning tillhör verksamhetsråd för lokalfrågor. Frågor inom tjänsten som rör stadens ekonomiadministration och som påverkas av stadens regler för ekonomisk förvaltning, hanteras dock inom verksamhetsområde ekonomi (exempelvis anstånd, avbetalningsplaner, kravhantering och avskrivningar).

##### b. Inköp

Inget att eskalera.

##### c. IT

Inget att eskalera.

Rådet diskuterade i vilket verksamhetsråd frågor om webb- och kommunikation ska hanteras. Verksamhetsråd kontaktcenter har

bjudit in avdelningschef för Digitalisering, it och telefoni, där webb- och kommunikation ingår, under året. Eventuella förändringar sker efter GAS-projektets avslut.

d. Lokalplanering

Inget att eskalera.

e. Kontaktcenter

Inget att eskalera.

Kontaktcenter har påbörjat en strategisk resa mot ett nytt arbetssätt vilket innebär en breddning av kompetensen så att fler servicehandläggare kan svara på svarsgrupperna med höga volymer. Förändringens syfte är att prioritera basuppdragen, de obligatoriska tjänsterna som kommunfullmäktige har beslutat om.

I tjänsten åt överförmyndarförvaltningen (ÖFF) motsvarar inte intäkterna serviceförvaltningens självkostnad.

Överförmyndarförvaltningen har begränsad budget och kontaktcenter jobbar tillsammans med OFF att begränsa gränssnittet och korta samtalslängd. Ärendehanteringstiderna har kortats men det finns fortsatt utmaning i att lägga information och service på rätt nivå utifrån målgruppens behov. Behoven hos målgruppen är större än vad bemanning utifrån intäkt medger. De stora behoven skapar köer som påverkar även kötiderna till basuppdragen Äldre direkt och funktionsnedsättning. Serviceförvaltningen och ÖFF har en konstruktiv dialog angående finansiering och arbetssätt.

Rådet förde diskussioner om nya socialtjänstlagens inverkan på liknande komplexa frågor som kan komma att vara en utmaning i framtiden.

f) Lön och pension

Inget att eskalera.

Rådet har fått ett förbättrat arbetssätt. Utvecklingsområden har identifierats och upplevelsen är att rätt frågor ligger på rätt plats.

g) Rekrytering

Inget att eskalera.

I samband med GAS-projektet har frågan om konsulttjänst för rollen som dataskyddsbud lyfts. Staden köper idag till stor del tjänsten från externa konsulter då den inte motsvarar en heltidstjänst. Serviceförvaltningen gjort en inventering bland förvaltningar och bolag för att höra efter hur stort behovet av stöd upplevs vara. Totalt 75% av de tillfrågade är intresserade att köpa tjänsten internt och är positiva till att en funktion byggs upp hos serviceförvaltningen. Funktionen kan inte byggas upp i närtid och hur paketeringen av tjänsten ska se ut behöver undersökas.

## **6. Presentation projekt GAS**

Andreas Nordström och Malin Hols presenterade.  
Separat presentation skickas ut.

## **7. Presentation genomlysning processer verksamhetsområde ekonomi**

Marcus Grönqvist och Liselotte Skoglund presenterade.

Separat presentation skickas ut.

## **8. Ev. kvarstående frågor**

Inga kvar.

## **9. Kommande möte**

Nästa möte, 23 maj 2024, kl. 10.00-11.00.