

Protokoll

Förvaltningsgrupp

2024-09-24

Närvarande:*Arbetsgivarrepresentanter:*

Charlotte Goliath, förvaltningschef
Karin Toll Lane, avdelningschef
Lena Melin, avdelningschef
Liselothé Engelgren, avdelningschef
Liselotte Skoglund, avdelningschef
Madeleine Nordström, avdelningschef
Magnus Malmberg, avdelningschef
Thomas Lundberg, avdelningschef
Susanne Henriz Melin, enhetschef
Therése Grevlund, HR-konsult

Representanter arbetstagarorganisationer:

Carl Korch, SACO
Liselotte Näslund, Akademikerförbundet SSR
Luis Lopez, Vision
Carina Jonsson, Huvudskyddsombud

1. Godkännande av dagordning

Dagordningen godkändes.

2. Anmälan av justerat protokoll

Föregående protokoll godkändes och lades till handlingarna.

3. Servicenämndens sammanträde 1 oktober 2024

Åtkomst till handlingarna i fullo sker via Meetings.

[Möte 2024-10-01 | MeetingPlus \[sv\] \(stockholm.se\)](#)

Tertialrapport 2:

Saco lyfter: Positivt att höra att serviceförvaltningens tjänster är uppskattade av stadens förvaltningar och bolag.

Saco lyfter: Det framgår att det är en god arbetsmiljö men även att medarbetarna arbetar mer än heltid. Arbetsmiljön ska vara god även för serviceförvaltningens medarbetare, inte endast för stadens förvaltningar och bolag som betalar för att bli avlastade av serviceförvaltningen.

Arbetsgivaren svarar: Serviceförvaltningen ska täcka sina kostnader med intäkter från försäljning av tjänster. Under 2024 har

förvaltningen till följd av allmänt högt kostnadstryck i staden pga. inflation, räntor, pensionskostnader m.m. inte kunnat ha självkostnad i prissättningen. Konsekvensen var ett budgeterat underskott som har behövt hanteras under året. Arbetsmiljön är god inom förvaltningen, inom vissa verksamheter som t.ex. det interna verksamhetsstödet samt inom Lön och Pension har arbetstiden inte räckt till och flexitid samt frivillig övertid har behövt nyttjas för några av medarbetarna vid olika arbetstoppar.

SACO lyfter: Prismodell Kontaktcenter, har det varit utmanande i tid för medarbetarna?

Arbetsgivaren svarar: Nej inte för medarbetarna inom Kontaktcenter generellt. Projektet har däremot varit utmanande för projektdeltagarna för att få fram alla parametrar som behövs för att få till en ny och korrekt prismodell. Tiden för projektgruppen har mer än tredubblats pga. förlängning av projektet utifrån komplexitet i projektet.

Akademikerförbundet SSR lyfter: Finns handlingsplan för att inte hamna på gult resultat i årets medarbetarundersökning?

Arbetsgivaren svarar: Förvaltningen har identifierat vad som behöver hanteras och respektive verksamhet samt enhet har upprättat handlingsplaner tillsammans med medarbetarna.

4. Samverkan

19 § MBL

- Omorganisation vid Kontaktcenter

Kontaktcenter planerar en organisationsförändring inom avdelningen per 1 januari 2025 för att möta verksamhetens nya arbetssätt, aktualisera den nya prismodellen, nyttja verksamhetens resurser mer effektivt, skapa mindre medarbetargrupper med ett närmare ledarskap. Verksamheten ska stärkas upp med en ny enhet med stödresurser för fortsatt utveckling av verksamheten.

Vision och Akademikerförbundet SSR lyfter: Det har varit en bra dialog med avdelningschef i de förmöten som varit.

Ärendet är samverkat enligt 19 § MBL utan invändningar från arbetstagarorganisationerna.

11 § MBL

- Inrättande av tjänst: Enhetschef vid Kontaktcenter

Kontaktcenter planerar en organisationsförändring inom avdelningen per 1 januari 2025 för att möta vårt nya arbetssätt, skapa mindre medarbetargrupper med ett närmare ledarskap och för att tillsätta en ny grupp som fokuserat ska arbeta som ett stödteam till verksamheten. Ett första led i att möta förändringen är att inrätta och rekrytera in en ny enhetschef till den nya enhet som ska skapas. Den nya enhetschefen

kan då vara med och rekrytera de medarbetare som ska ingå i den nya enheten. Det nya stödteamet kommer bestå av tio medarbetare lett av enhetschef.

Vision lyfter: Hur kommer rekryteringen att ske?

Arbetsgivaren svarar: Tjänsten kommer att lysas ut internt inom staden och avdelningen för rekrytering kommer att stötta i rekryteringen.

SACO lyfter: Vikten av en god introduktion då den nya enhetschefen behöver komma in snabbt och vara operativ i sitt uppdrag med bl.a. koll på tidsrapportering m.m.

Arbetsgivaren svarar: En bemanningsplanerare är redan på plats för att stötta kring tidsplanering för verksamheten, arbetsgivaren kommer att introducera den nya chefen i så väl förvaltning som verksamhet.

Ärendet är samverkat enligt 11 § MBL utan invändningar från arbetstagarorganisationerna.

5. Verksamhet och budget

- Slutrapport GAS

Malin Hols, strateg, beskriver projekt GAS som står för genomlysning av serviceförvaltningen. Förvaltningen etablerades år 2007, stadsledningskontoret är processledare för förvaltningens verksamheter. Malin har tillsammans med Andreas Stockhem, strateg vid stadsledningskontoret, arbetat med projekt GAS för att se över serviceförvaltningens långsiktiga mål utifrån roll och uppdrag samt förvaltningens finansiering och uppföljning. Slutrapporten är diarieförd hos kommunstyrelsen. Projektgruppens förslag är överlämnade till respektive mottagare för vidare hantering. Föreslagna aktiviteter för serviceförvaltningen kommer att innefattas i verksamhetsplan 2025.

- Förändrad verksamhet inom Avtalsenheten/BC

Beställningscentralen har varit en kvalitetssäkringsfunktion inom Avtalsenheten. Projekt under våren 2024 har undersökt om kundernas beställare istället kan lägga beställningar direkt i IT-stödet som finns och det har visat sig leda till gott resultat. Det gör att funktionen för Beställningscentralen inte längre har någon funktion och verksamheten kommer att läggas ner successivt under år 2024/2025. Två medarbetare är idag anställda vid Beställningscentralen, en är intresserad av omplacering som

troligtvis kan lösas inom enheten och en är inte intresserad av omplacering utan kommer istället att avsluta sin tjänst.

- *Verksamhetsplan 2025, arbetsgång*
Bordläggs till förvaltningsgrupp i oktober.

- *Samtalsinspelning E-handel*
E-handel använder sig av en kontaktcenterplattform för att kommunicera med kunder. Plattformen har en funktion där det går att spela in samtal i lärande syfte kring hur vi kan utveckla medarbetare och verksamheten. Att spela in samtal effektiviserar även onboardingprocessen då det är ett bra sätt att komma in i hur samtal går till, hur bemötande av kund kan ske etc. Avdelningen ämnar testa verktyget inom enheten E-handel för att sedan utvärdera om det är en funktion vi ska fortsätta använda oss av. Samtalen tas emot av fyra medarbetare inom E-handel och inringarna är medarbetare/beställare i staden.

SACO lyfter: Medarbetare kommer att vara kontrollerade i än mer utsträckning än vad de redan är på serviceförvaltningen, inspelning av samtal kommer att ta tid från medarbetare, chef, HR eller andra funktioner som ska engageras i att analysera samtalen. Hur vägs det in i effektiviseringssyftet?

Arbetsgivaren svarar: Metoden är främst för medarbetarutveckling och chef kommer inte att lyssna in alla samtal. Arbetsgivaren har varit tydlig med vad det innebär med inspelning av samtal till alla medarbetare.

Akademikerförbundet SSR: Instämmer med SACO då det är en stor fråga utifrån arbetsmiljö för aktuella medarbetare och även frågor kring hur materialet kommer att hanteras och användas i eventuella medarbetarsamtal etc.

Vision lyfter: Hur många samtal rör det sig om och vilka har tillgång till det inspelade materialet?

Arbetsgivaren svarar: Endast chef kommer att ha tillgång till de inspelade samtalen, det är inte så många timmar i veckan.

6. Personal- och kompetensutveckling

7. Jämställdhet – och mångfald

8. Arbetsmiljöfrågor

- Arbetsmiljöromd

Arbetsmiljöromder gällande fysisk arbetsmiljö samt organisatorisk- och social arbetsmiljö kommer att genomföras under september/oktober/november.

- Arbetsmiljöinsats: Avtalsenheten

Utifrån årets resultat i medarbetarundersökningen har förvaltningen identifierat att extra arbetsmiljöinsats ska ske vid Avtalsenheten. Arbetet ska påbörjas i september kring kommunikation, medarbetarskap och ledarskap. Företagshälsovården Feelgood stöttar enheten i arbetsmiljöinsatsen.

- Arbetsmiljöinsats: Hyra & Avgift

Utifrån årets resultat i medarbetarundersökningen har förvaltningen identifierat att extra arbetsmiljöinsats ska ske vid enheten Hyra & Avgift. Arbetet har påbörjats med stöd av Företagshälsovården Feelgood samt HR-konsult. Enskilda intervjuer har skett mellan Feelgood och enhetens alla medarbetare och chef. Resultatet har presenterats för enheten och workshops har påbörjats utifrån de åtgärder/ämnen som lyfts i kartläggningen.

- Medarbetarundersökning 2025

Stockholms stads medarbetarundersökning sker med hjälp av medarbetarenkät en gång om året. En ny leverantör, Origo, är upphandlad och medarbetarenkäten finns att besvara den 12 februari till den 7 mars 2025.

9. Övriga frågor

10. Nästa möte

- 22 oktober 2024 kl 08.30

11. Mötet avslutades

Justering och signering av protokoll sker digitalt.

