

Serviceförvaltningen

Kompetensförsörjningsplan
2025-2027

Inledning

Serviceförvaltningens uppdrag är att effektivisera stadens gemensamma administration. Verksamheten är helt intäktsfinansierad och kunderna är stadens förvaltningar och bolag. En del tjänster är obligatoriska för förvaltningarna och andra erbjuds som tillägg. Genom att analysera framtida behov och utmaningar kan förvaltningens chefer påbörja planeringen och arbetet för att möta dessa behov.

Serviceförvaltningen har under 2024 samarbetat med processägare inom stadsledningskontoret i utveckling av förvaltningens långsiktiga mål och uppdrag. Resultatet visar att serviceförvaltningen ska fokusera på de verksamhetsområden som förvaltningen tillhandahåller idag och inte addera nya. Inom nuvarande verksamhetsområden ska verksamheterna bland annat fortsätta att arbeta med effektivisering av arbetsprocesser, utveckla förståelsen för kund samt nyttja tillgänglig teknik.

Förvaltningens utmaningar inom de närmaste åren

I takt med digitalisering, automatisering och självbetjäning förändras medarbetarnas uppdrag. Utvecklingen innebär att kundernas behov skiftar till att i större utsträckning efterfråga support kring hantering i system vid kontakt med förvaltningen. Detta samt kraven och efterfrågan på digital ärendehantering, systemkunskap, möten, utbildningar och kommunikation genom digitala kanaler ställer många nya och utökade krav på förvaltningens medarbetare. Kompetensprofilen har förändrats och med de nya krav som ställs förväntas medarbetare idag kunna hantera digitala verktyg på en helt ny nivå. När det anställs nya medarbetare behöver det säkerställas att serviceförvaltningen anställer personer med en hög digital mognad och fokus på problemlösning och med potential att lyftas till mer avancerade arbetsuppgifter på sikt.

Något som fortsatt är viktigt för förvaltningens medarbetare är förmågan att uttrycka sig enkelt och lättförståeligt i tal och skrift i support. Det är kompetenser som kommer att krävställas vid nyrekrytering och kommer arbetas med internt inom de verksamhetsområden som berörs. Olika insatser har genomförts under 2024 i form av kundkommunikationsutbildningar, coaching samt genom utbildning i klarspråk. Utbildningarna kommer att fortsätta att genomföras under de kommande åren.

Ytterligare behov inom förvaltningen är bland annat utveckling och underhåll av e-utbildningar, e-tjänster och kompetensutveckling för supportmedarbetare. En utvecklad förvaltningsmodell nyttjas i förvaltningen enligt stadens modell PM3. I samband med detta och andra utvecklingsprojekt är roller som superusers, systemansvariga, verksamhetsutvecklare och processansvariga allt mera väsentliga för att tillgodose behov av verksamhetsutveckling med tillgänglig teknik.

Utveckling

Digitalisering

Under de kommande åren kommer förvaltningen fortsätta att arbeta med att effektivisera stadens administration i befintliga uppdrag. Serviceförvaltningen har en unik roll i staden och förvaltningens medarbetare besitter kunskap om stadens verksamheter och utmaningar. Medarbetarna har även specialistkunskap inom det verksamhetsområde som de arbetar inom. Här finns en stor potential att erbjuda konkurrenskraftiga konsulttjänster och på så sätt stödja stadens förvaltningar i best practice och utveckling.

För att möta nya och framtida behov kommer förvaltningen både behöva nyrekrytera spetskompetens och löpande arbeta med kompetensutveckling av befintliga medarbetare. I syfte att utveckla medarbetarna i effektiv kundkommunikation har det inom tre verksamhetsområden införts vardagscoacher som arbetar med att stötta befintlig personal i att öka kompetensen inom effektiv kundkommunikation. Vardagscoacherna stöttar övriga medarbetare i kommunikationen med kunder samt hur de håller effektiva samtal.

Under 2023 tillkom den nya avdelningen för digitalisering, it och telefoni (DIT). Avdelningens medarbetare arbetar som en operativ stödfunktion i syfte att stödja nämndernas arbete med digitalisering. Den operativa stödfunktionen utgörs av interna konsulter som utför tjänster med utvecklingsfokus och projektleder digitaliseringsprojekt inom stadens förvaltningar. Verksamheten har under året vuxit i antal medarbetare och förväntas fortsätta växa i samband med en hög efterfrågan av avdelningens tjänster. Det finns även ett behov av att rekrytera nya medarbetare med en annan typ av kompetens för att kunna ge ett utökat stöd till kunderna.

Utveckling av verksamheter

Under våren 2024 slogs två av förvaltningens avdelningar (utvecklingsavdelningen samt den administrativa avdelningen) samman för att bli avdelningen för verksamhetsstöd. Avdelningen samlar förvaltningens stödfunktioner inom en och samma avdelning. Vissa av stödfunktionerna är samlade under enheten för hr, informationshantering och internservice. Avdelningen för verksamhetsstöd ansvarar bland annat för att driva digital verksamhetsutveckling inom serviceförvaltningen.

Under 2024 har förvaltningen infört ett projektkontor genom förvaltningens avdelning verksamhetsstöd. Syftet med projektkontoret är att leda och samordna serviceförvaltningens projektstyrningsmodell. Projektstyrningsmodellen innehåller ett årshjul med faser som taktar rapporteringen enligt stadens integrerade styrsystem, ILS. Modellen har införts med syftet att skapa helhetsperspektiv, kontroll, möjliggöra prioritering samt stärka nyttorealisering från projekt. Utöver arbetet med att leda och samordna projektstyrningsmodellen kan projektkontoret även stötta förvaltningens projektledare vid behov, exempelvis genom projektledarstöd och mentorskap för att stötta projektledarna i deras roll och uppdrag. Projektkontoret leder även reflektionsamtal i förvaltningsledningen.

Kontaktcenter har under 2024 påbörjat ett arbete med att bredda medarbetarnas kompetens. Medarbetarna ska lära sig att besvara fler svarsgrupper än tidigare för att minska

telefonköerna och öka tillgängligheten för stadens invånare. Arbetet med kompetensbreddningen kommer att fortgå under 2025.

Under 2024 har serviceförvaltningen utifrån kommunfullmäktiges uppdrag etablerat en organisation för drift av beredskapslager. Lagret innehåller medicinskt skydds- och förbrukningsmateriel, livsmedel samt vissa förbrukningsmateriel i syfte att höja stadens beredskapsförmåga. Det är en typ av verksamhet som skiljer sig från serviceförvaltningens ordinarie verksamhet. Det kommer att innebära utveckling av nya roller, befattningar och arbetsmoment. Under hösten 2024 har en ansvarig för beredskapslagret rekryterats.

Under 2024 har en medarbetare på förvaltningen hållit i utbildningar i normmedvetenhet för förvaltningens avdelningar. Utbildningen kommer även att fortsätta genomföras under 2025 för nyanställda.

Lokaler

Serviceförvaltningen kommer att flytta till nya lokaler på Hantverkargatan på Kungsholmen. Flytten sker efter sommaren 2028. Lokalen som serviceförvaltningen flyttar till ligger i anslutning till stadshuset vilket innebär att förvaltningen kommer närmare stadsledningskontoret och förvaltningens processägare, något som bedömts vara viktigt för förvaltningens uppdrag att effektivisera stadens administration.

Serviceförvaltningen har startat ett projekt som bland annat kommer se över förvaltningens vision för lokalen, arbetssätt samt verksamheternas behov. I samband med flytt till ny lokal och adress, så skulle det kunna finnas en viss risk för en något högre personalomsättning. I och med att förvaltningen flyttar till ett centralt attraktivt område så är förhoppningen ändå att det inte ska påverka personalomsättningen i någon större utsträckning.

Ledarskapsutveckling

Det nya hybrida arbetslivet ställer krav på ett ledarskap som är mer tillitsbaserat med tydliga förväntningar och mål. Utvecklingen av serviceförvaltningens uppdrag och kundernas efterfrågan ställer också krav på att chefer har en hög kompetens och kan leda medarbetare i det förändringsarbete som pågår i hög takt. Cheferna är nyckeln i att bibehålla och utveckla en verksamhet i balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service som samtidigt möter omvärldens behov och förväntningar. Genom en långsiktig satsning på chefernas utveckling i ledarskap och förmågan att leda i förändring förstärks denna förmåga. Ett gott ledarskap bidrar även till en god arbetsmiljö för medarbetarna samt en ökad trivsel.

Satsning på ökad digital kompetens

Förvaltningen har beviljats bidrag från omställningsfonden. Syftet är att höja den digitala lägstanivån, utveckla digital spetskompetensen för ett antal medarbetare samt satsa på ledarutveckling för att förvaltningens chefer ska kunna ta tillvara den nya kompetens som satsningen på digital kompetens innebär.

Serviceförvaltningen har genomfört en kompetenskartläggning inom en majoritet av förvaltningens verksamhetsområden. Kompetenskartläggningen visade att ett område där

förvaltningens medarbetare har ett behov av mer kunskap är cybersäkerhet, dataskydd. Vissa av förvaltningens medarbetare har redan genomfört utbildningar inom området som finns att ta del av på utbildningsplattformen medan andra medarbetare kommer genomföra utbildningen under nästa år.

Inom vissa verksamhetsområden behöver även kompetensen öka inom Word och Excel. Under 2024 har det upphandlats utbildningar i inom området. Medarbetare som har behov av att öka sina kunskaper kommer att delta i utbildningarna. Utbildningarna kommer starta under slutet av 2024 och kommer pågå under nästa år.

Attrahera och rekrytera rätt kompetens

Serviceförvaltningens verksamhet är beroende av vilka uppdrag stadens förvaltningar efterfrågar och i vilken omfattning. Det innebär att det är svårt för förvaltningen att förutse exakt vilken ny kompetens som kan behövas på längre sikt.

Serviceförvaltningen arbetar aktivt med att ta emot praktikanter inom flera verksamhetsområden för att på så sätt stärka sin position som en attraktiv arbetsgivare och öka kännedomen om både staden och förvaltningen på högskolor och utbildningsinstitut. Vissa verksamhetsområden deltar även på yrkesutbildningars branschdagar för att marknadsföra Stockholms stad och serviceförvaltningen som arbetsgivare.

Serviceförvaltningen anlitar Serviceförvaltningen Rekrytering i samtliga externa rekryteringar. Rekrytering arbetar aktivt fördomsmedvetet för att motverka diskriminering. Därmed säkerställs en kompetensbaserad rekrytering där alla kandidater får ett professionellt bemötande och återkoppling under hela rekryteringsprocessen.

Det finns bristyrken på förvaltningen där det är svårt att hitta rätt kompetens, det gäller främst upphandlare. Förfrågningar om upphandlingsstöd till andra förvaltningar och bolag inom staden ligger på en fortsatt hög nivå. I syfte att underlätta kompetensförsörjning inom de verksamheter där det är svårt att rekrytera kompetent personal kommer förvaltningen fortsätta erbjuda kvalificerade praktikplatser som kan leda till arbete efter avslutad praktik. Genom att arbeta med kompetenstrappor med till viss del anpassade arbetsuppgifter kan erbjudande om anställning ges även till nytexaminerade som med handledning ges möjligheter att växa in i rollen.

Analysen av förvaltningens åldersstruktur visar att vi har något färre medarbetare som är yngre än 30 år. I övrigt är åldersspridningen jämn på förvaltningsnivå.

Kompetensförsörjningsplan för nämnden – VP

Utgå från verksamhetsplanens (VP) satta mål för nämnden och ange aktiviteter utifrån de olika områdena som finns angivna: Utveckla, behålla, attrahera, rekrytera, avsluta.

Verksamhetsplan VP - mål	Kompetensförsörjningsaktivitet UBARA	Måldatum	Ansvarig (Funktion)	Uppföljning / Kommentar
Utveckla				
Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb.	Öka den digitala mognaden hos medarbetare genom utbildningar, Word och Excel.	2025-09-01	VO	
Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb.	Öka medarbetares kunskap inom informationssäkerhet. Alla medarbetare ska genomföra stadsledningskontorets nya e-utbildningar inom informationssäkerhet med tillhörande stödmaterial.	2025-12-31	VO	
Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	Öka medarbetares kunskap inom dataskydd. Alla medarbetare ska genomföra utbildningen på utbildningsplattformen.	2025-12-31	VO	
Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb.	Fortsätta ha fokus på ledarutveckling i linje med stadens chefsprofil och genomfört ledarutvecklingsprogram	2025-12-31	VO	

Verksamhetsplan VP - mål	Kompetensförsörjningsaktivitet UBARA	Måldatum	Ansvarig (Funktion)	Uppföljning / Kommentar
	2023-2024. Utifrån utvecklingsområden identifierade i medarbetarenkät jobba med förvaltningsövergripande fokusområden samt vid behov med särskilt stöd till individuella chefer och grupper. Stöd från HR, företagshälsovård och upphandlade leverantörer inom ledar- och grupputveckling.			
Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb.	Höja kompetensen att leda projekt. Genom kontakt med förvaltningens projektkontor och internt lärande i att leda projekt ska kompetensnivån höjas.	2027-12-31	Avdelningen för verksamhetss töd	
Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb.	Tydliggöra förväntningar på medarbetarna. Genom att genomföra en översyn av mallarna för medarbetarsamtal samt lönekriterierna.	2026-03-31	Enheten för hr, informations hantering och internservice	

Verksamhetsplan VP - mål	Kompetensförsörjningsaktivitet UBARA	Måldatum	Ansvarig (Funktion)	Uppföljning / Kommentar
Behålla				
Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb.	Bibehålla medarbetarnas förmåga att uttrycka sig tydligt, enkelt och professionellt i skrift. Nya medarbetare går utbildning i Klarspråk.	2025-12-31	VO	
Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb.	Skapa och behålla ett enhetligt, effektivt och professionellt kundbemötande genom utbildning i kundkommunikation samt regelbunden coaching genom att nyttja vardagscoachning.	2027-12-31	VO	Utbilda och vidareutveckla vardagscoacher inom VO Ekonomi, E-handel samt Lön och pension
Attrahera				
Servicenämnden är en attraktiv arbetsgivare med ändamålsenlig organisation där chefer och medarbetare har förutsättningar att aktivt bidra till förvaltningens utveckling och mål.	Marknadsföra Stockholms stad och Serviceförvaltningen genom att ta emot praktikanter från YH-utbildningar och hålla kontakt med aktuella yrkesutbildningar/delta i branschdagar.	2027-12-31	VO	

Verksamhetsplan VP - mål	Kompetensförsörjningsaktivitet UBARA	Måldatum	Ansvarig (Funktion)	Uppföljning / Kommentar
Rekrytera				
Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla.	Hantera alla kandidater i förvaltningens rekryteringsprocesser på ett professionellt sätt genom att använda Serviceförvaltning Rekrytering vid alla rekryteringar.	2027-12-31	VO	