

## Strategiskt råd 2022-05-19

**Tid: kl. 09.00-10.30**

**Plats: SLK**

### Närvarande:

*Stadsledningskontoret:* Alexandra Göransson, Anita Lidberg, Jonas Lauri, Susanne Tiderman och Johanna Zalya.

*Serviceförvaltningen:* Charlotte Goliath.

### Dagordning

#### 1. Mötets öppnande

#### 2. Godkännande av dagordning

Dagordningen godkändes.

#### 3. Föregående protokoll, 2022-03-18

Föregående protokoll godkändes.

#### 4. Eskaleringar/status resp verksamhetsråd

##### a. Ekonomi

Inget nytt.

##### b. Upphandling/inköp

SN behöver stöd i upphandlingsförfarande och tolkning av avtal utifrån sanktionerna mot Ryssland, upphandlingsmyndigheten kommer med vägledning inom kort.

##### c. Lokalförsörjning

#### Bemanningstjänst och förvaltningarnas bemanning

Rådet har tidigare diskuterat efterfrågan på bemanningstjänster. Detta hänger nära samman med förvaltningarnas bemanning och svårigheter att rekrytera, vilket i sin tur går tillbaka till hur förvaltningarna organiserat sitt arbete med lokaler.

Verksamhetsrådet bedömer att frågan om personalförsörjning inom detta område är ett stort problem för staden. Verksamhetsrådet konstaterade att det är ett strategiskt problem där arbetsbeskrivningarna eller bredden på den förväntade arbetsinsatsen är en viktig orsak till problemet.

Rollen som lokalintendenter och lokalstrateger är ofta svår och otydlig. Förväntningarna varierar och rollen innebär att man ska täcka ett stort arbetsfält ”allt från vaktmästare till strateg”. Exempel på åtgärder som skulle kunna vidtas är att tillsammans med förvaltningarna hitta en tydligare roll och arbetsbeskrivning för lokalintendenter och lokalstrateger.

Strategiska rådet anser att utmaningen som första steg behöver angripas utifrån vad som är förvaltningarnas ansvar i lokalfrågor och hur de behöver svara upp mot ansvaret. Alexandra tar den frågan med sig berörda.

#### **d. Kontaktcenter**

Inget nytt

#### **e. Lön och pension**

JO-anmälan utlämnande av allmän handling har identifierat ett behov av översyn av gällande rutiner. Ett arbete med att se över rutin för hantering av olika ärenden pågår.

#### **f. Rekrytering**

Inget nytt

### **5. Avrapportering pågående projekt**

5.1 Statusrapport avseende DIT-projektet (Digitalisering, It och Telefoni). Slutrapporten tas upp 19 maj.

Susanne Tiderman & Charlotte Goliath (20 min)

Strategiska rådet har tagit del av Governos slutrapport och Charlotte och Susanne föredrog den i korthet. Strategiska rådet godkänner Governos rapport. Behov av att ta vidare diskussionen:

- Ett operativt stöd inom digitalisering, it och telefoni – hur stort är stadsdelarnas behov? Behov kan uppstå men det primära fokus ska inte finnas där, fackförvaltningarna bör äga.
- Stärka förväntningarna/skrivningarna på fackförvaltningarna i budget 2023, som motor för utveckling inom sina respektive verksamhetsområden.
- Stadsledningskontorets avdelning för kvalitet och säkerhet tar fram budget PM utifrån förslag i rapporten.

5.2 Projekt prismodell

Charlotte Goliath (20 min)

Statusrapport enligt bifogat. Strategiska rådet får underlag till beslut 10/6. Beslut per capsulam i juni.

Strategiska rådet föreslår vissa justeringar inför slutrapport;

- Revidera ”beslut” – till Operativa beslut/beredning.

*Fortsatt arbete:*

- Kommunikationsinsatser hösten. Kommunera *Prismodell* och förändringar på Ekonomichefnätverk.
- Behov finns av att fortsätta se över prismodell avseende fler verksamhetsområden 2023, omhändertas i pågående budgetarbete genom nytt budgetuppdrag: *Servicenämnden fortsätter att utveckla prismodell i enlighet med översyn prismodell verksamhetsområde ekonomi, med särskilt fokus på kontaktcenter.*

**5.3 Förvaltning Kontaktcenterplattform.**

- Förvaltningsetablering avseende uppdrag och dimensionering enligt bifogat. Charlotte Goliath (10 min)

Framtaget förslag baseras på ambitionen att med god förvaltning bidra till att lyfta stadens kundtjänstverksamheter till nästa nivå. Förslag till beslut om förvaltningsorganisationens bemanning/resurser över tid, enligt bifogat.

Antingen nyckla via It-prislistan eller via SN? Licenskonstanden kan tas på It-prislistan men inte utveckling och bemanning. Strategiska rådet beslutade att använda serviceförvaltningens prislista för utnyckling. Då delar av kostnaden (inom ramen för telefoniavtalet) tidigare har nycklats via it-prislistan blir det viktigt med kommunikation avseende vad som är den reella kostnadsökningen med kontaktcenterplattformen.

**6. Övriga frågor**

Pilotprojekt centraliserad webbpublicering  
Information om pågående pilotprojekt i samarbete mellan SLK kommunikation och serviceförvaltningen Webb- och kommunikation i syfte att etablera arbetssätt för webbpublicering. Se bifogat.

**7. Kommande möte**

2022-09-16