

## Protokoll

### Förvaltningsgrupp

2024-03-19

**Närvarande:***Arbetsgivarrepresentanter:*

Charlotte Goliath, förvaltningschef  
Liselotte Skoglund, avdelningschef  
Liselothé Engelgren, avdelningschef  
Thomas Lundberg, avdelningschef  
Madeleine Nordström, avdelningschef  
Lena Melin, avdelningschef  
Magnus Malmborg, avdelningschef  
Robin Jägestedt, avdelningschef  
Therése Grevlund, HR-konsult

*Representanter arbetstagarorganisationer:*

Liselotte Näslund, Akademikerförbundet SSR  
Carl Korch, SACO  
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. Nämndärenden/handlingar till servicenämndens  
sammanträde 26 mars 2024**

- Remiss, heltid som norm, KS 2023/1139 SF 2023/761

*Åtkomst till handlingarna i fullo sker via Meetings.*  
[Möte 2024-03-26 | MeetingPlus \[sv\] \(stockholm.se\)](#)

**4. Samverkan**

19 § MBL

- -

## 11 § MBL

- Förändrat arbetssätt inom kontaktcenter

Sedan förra samverkan har risk- och konsekvensanalys (rok) genomförts gällande förändrat arbetssätt vid Kontaktcenter (KC), bifogat dagens kallelse.

*SACO:* Det står i skrivelsen att alla ska kunna jobba med allt, men i rok står det att alla inte kan jobba med allt.

Arbetsgivaren svarar att skrivningarna och intentionen inte är att alla ska jobba med allt, dvs. med alla 17 svarsgrupper. Grunden är att alla medarbetare ska kunna svara på de svarsgrupper där behovet är som störst och det kan skilja sig åt över tid och uppdrag.

Kontaktcenter kan få nya uppdrag och tappa uppdrag, det är en rörlig verksamhet med många frivilliga uppdrag.

Från underlaget framgår det att: Förändringen berör avdelningens samtliga medarbetare och innebär att medarbetarna inom kontaktcenters olika enheter kommer att svara på ett bredare spann av frågor från stadens invånare. Det här utvecklingsarbetet kommer pågå från och med nu och löpande under året. Målbilden är att samtliga medarbetare ska ha nått önskad breddning under höstterminen 2024. Från risk- och konsekvensanalysen framgår att: Förändringen berör avdelningens samtliga medarbetare.

Medarbetare ska kunna svara på fler svarsgrupper. Medarbetare behöver ha en bred och generell kunskap inom flera av kontaktcenters områden och ska kompetensutvecklas.

Arbetsgivaren framför även att det är verksamhetens behov som styr hur många som behöver breddas inom vilka områden, hänsyn tas även till medarbetares individuella situationer vad som är lämpligt att hantera eller inte.

*SACO:* Frågar när utbildningsinsatserna kommer att genomföras för medarbetarna?

Arbetsgivaren svarar att utbildningarna påbörjas under april i år och fortsätter under hösten.

*Akademikerförbundet SSR:* Frågar om det inte finns arbetsledare e.dyl. som är ansvarig vid oförutsedda händelser som det nämns i rok?

Arbetsgivaren svarar att det handlar om att det kan uppstå frågor i det förändrade arbetssättet, att osäkerhet kan uppstå kring vem man ska gå och fråga eftersom man har breddat sig inom ett område där man kanske inte vet vem som är specialist i frågan. Här kommer det finnas uttalade stödpersoner för att underlätta detta arbete

*Akademikerförbundet SSR: Kommer nuvarande enhetschefer att ha kvar sina medarbetargrupper efter förändringen?*

Arbetsgivaren svarar att det kommer enhetscheferna att ha, så även kundansvaret.

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

- Förläggning av huvudsemester

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

## **5. Verksamhet och budget**

- Underlag till Budget 2025-2027 har upprättats i förvaltningen och kommer att föreläggas nämnden för beslut i april.
- Enligt månadsbokslut per februari prognostiseras ett underskott på 4,0 mnkr. Prognosen visar på positiva signaler att verksamheten jobbar enligt plan med att hantera det budgeterade underskottet som vid ingången av 2024 uppgick till 6,6 mnkr.

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

- Digitala lyftet, upphandlingsunderlag pågår för kommande Word- och Excelutbildningar.

*SACO: frågar om särskilda digitala profiler inom förvaltningen kommer att upprättats för medarbetare och chefer?*

Arbetsgivaren svarar att den digitala satsningen genomförs för alla medarbetare i behov av det, men inga särskilda digitala profiler kommer att upprättas och används i förvaltningen då kompetensbehoven är differentierade mellan verksamhetsområdena.

7. **Jämställdhet – och mångfald**

8. **Arbetsmiljöfrågor**

9. **Övriga frågor**

10. **Nästa möte**

11. **16 april 2024 kl 08.30**

12. **Mötet avslutades**

Justering och signering av protokoll sker digitalt.

