

Protokoll
Förvaltningsgrupp
2024-12-10

Närvarande:

Arbetsgivarrepresentanter:

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

Representanter arbetstagarorganisationer:

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. Servicenämndens sammanträde 17 december 2024

Åtkomst till handlingarna i fullo sker via Meetings.

[Möte 2024-12-17 | MeetingPlus \[sv\]](#)

4. Samverkan

19 § MBL

-

11 § MBL

- Kompetensförsörjningsplan 2025-2027

SACO frågor: Kontaktcenter – vad innefattas i breddningsinsatserna?

Arbetsgivaren svarar: Insatserna utgår ifrån hur många ärenden som kommer in i respektive svarsgrupp. Det styr behovet av hur många medarbetare som behövs för att kunna hantera respektive svarsgrupp. Just nu behövs fler medarbetare kring ÄldreDirekt,

StockholmDirekt samt Förskola/skola. Vi har även en omställning kring medarbetares svarsområden och breddning av svarsområden då Boendeparkering försvinner från mars 2025. En kartläggning pågår löpande kring var och vilka medarbetare som behöver breddas. Alla medarbetare ska inte kunna svara i alla svarsgrupper men alla ska kunna svara i flera svarsgrupper. Under hösten 2024 har det redan framgått att arbetsmiljön blivit mycket bättre för medarbetarna då arbetsbelastningen jämnats ut.

SACO frågar: Vad är det för annan typ av kompetens som behövs inom DIT?

Arbetsgivaren svarar: Det är olika önskemål från kunderna där bl.a. dataskyddsbud är en efterfrågad roll som verksamheten nu står inför att utöka med i kompetens.

SACO frågar: Vad föranleder att verksamheten behöver utöka med seniora upphandlare?

Arbetsgivaren svarar: Det är ett behov av att få in fler upphandlare och även erfarna upphandlare då verksamheten har flera juniora upphandlare som vi gladeligen följer i sin utveckling, men som verksamheten inte kan ålägga de mer komplexa uppdragen.

- Verksamhetsplan 2025

Vision frågar: Är det något i verksamhetsplan 2025 som arbetsgivaren ser kan påverka medarbetarna negativt?

Arbetsgivaren svarar: För verksamhetsplan och budget 2025 har vi bättre ekonomiska förutsättningar än nuvarande år. Det är även en hög efterfrågan på serviceförvaltningens tjänster som är positiv men i perioder kan påverka medarbetarnas arbetsbelastning. Det finns inga planer på indragna förmåner e.dyl. I vissa områden finns det höga politiska förväntningar på de olika förvaltningarna, något som kan leda till att serviceförvaltningen får ökade förfrågningar om att stötta förvaltningar i olika frågor.

SACO frågar: Är förväntan hos övriga förvaltningar att serviceförvaltningen ska kunna hantera alla ärenden som kommer in eller finns en förståelse att det inte alltid går?

Arbetsgivaren svarar: Från t.ex. Rekrytering är det en ökad efterfrågan där kunderna kan uppleva att ett par dagars väntan innan arbetet kommer igång kan upplevas för lång tid. Generellt finns en god förståelse för att serviceförvaltningen behöver tid för att kunna planera och bemanna utifrån efterfrågan.

SACO har skickat in fler frågor inför mötet, dessa kommer att besvaras av arbetsgivaren via mail efter dagens förvaltningsgrupp.

Ärendena är samverkade enligt 11 § MBL utan invändningar från arbetstagarorganisationerna.

5. Verksamhet och budget

6. Personal- och kompetensutveckling

7. Jämställdhet – och mångfald

8. Arbetsmiljöfrågor

- Återkoppling fysisk arbetsmiljörund

Fysisk arbetsmiljörund genomfördes i början av oktober, skriftlig input kom från verksamheterna inför rondens som genomfördes av hr, lokalintendent och huvudskyddsombud.

Handlingsplan är upprättad och flera av punkterna som noterades är redan åtgärdade eller ligger för åtgärd.

9. Övriga frågor

- Informationsskärmar i telefonizonen, kommande risk- och konsekvensanalys

Informationsskärmar har tidigare suttit i lokalen och visat allmän information och även visat kötider för Kontaktcenters svarslinjer. När lokalen renoverades togs skärmarna ner och nu är det dags att sätta upp informationsskärmarna igen. Måndagen den 16 december kommer en risk- och konsekvensanalys att genomföras med berörda verksamheter och skyddsombud.

SACO frågar: Kan det upplevas som en stress för berörda medarbetare att se kötiderna på informationsskärmarna?

Arbetsgivaren svarar: Informationen finns redan i dagsläget på dataskärmen som varje medarbetare inom Kontaktcenter arbetar vid. Denna information är en hygienfaktor för att kunna bedriva denna typ av verksamhet inom Kontaktcenter och är en del av den helhetsbild som medarbetarna arbetar med dagligen inom verksamheten.

HSO frågar: Hur många skärmar är det som ska sättas upp? Det kan finnas risk att medarbetare kan uppleva att de inte får sitta i aktuell kontorszona när dessa skärmar sätts upp om man som medarbetare inte arbetar inom den aktuella verksamheten.

Arbetsgivaren svarar: Det är två till tre skärmar som ska sättas upp. Skärmarna ska inte bidra till att avgränsa vilka medarbetare som kan arbeta i aktuell kontorszona, arbetsgivaren kommer att arbeta med eventuella risker som framkommer vid nästa veckas risk- och konsekvensanalys i frågan.

- Riskbedömning i MBL-process

I september 2024 kom information från Cesam om när i tiden en riskbedömning ska genomföras i förhållande till 11 § MBL-förhandling. Arbetsgivaren förhåller sig till de krav arbetsmiljölagstiftningen ställer, som innebär att riskbedömning ska ske efter att det formella beslutet är fattat, men innan förändringen träder i kraft. Det är viktigt att det är tydligt vad som ska riskbedömas varför det kan behövas en flexibilitet i hanteringen som innebär att tidpunkten för riskbedömning kan komma att variera. Arbetsgivaren förtydligar att man kommer följa processen enligt information från Cesam.

SACO förtydligar: SACO delar inte denna uppfattning och det är en diskussion som förs med Personalstrategiska avdelningen (PAS).

Vision förtydligar: Vision ställer sig bakom SACOs uppfattning om att riskbedömning ska genomföras innan beslut tas i aktuellt ärende.

- Aktuellt läge i verksamheterna

Upphandling o Inköp: Det är en hög efterfrågan på verksamhetens tjänster. Verksamheten har utökat antalet avtalsförvaltare för att bemöta kundernas efterfrågan. Fler upphandlare kommer att rekryteras för att både ersättningsrekrytera och utöka pga. ökad efterfrågan hos kunderna. Även utökning av jurist kommer att ske då denna kompetens behövs än mer, så väl inom som utom avdelningen.

Ekonomi: Verksamheten går nu in i bokslutsarbete som kommer i olika skeenden inom verksamheten. Verksamheten har även ett par nya uppdrag inom Ekonomiservice och Leverantörsreskontra som har förberetts under hösten. Ett projekt med utbildningsförvaltningen pågår avseende upphandling av nytt Barn- och elevregister. Serviceförvaltningen kommer bemanna med en delprojektledare. Upphandling kommer att ske år 2026 med implementation 2027-2028 vilket innebär att ersättningsrekrytering kommer att ske när verksamheten har projektledare som hyrs ut till projektet.

Verksamhetsstöd: Håller på att stänga nuvarande års olika uppdrag och analyser med stort fokus på dataskydd. År 2025 kommer ett nytt uppdrag från stadsledningskontoret kring säker digital kommunikation som kommer att axlas av verksamheten under året.

Lokalplanering: Hyresförhandlingsfunktionen ses över kring bemanning, kompetenser och eventuell utökning kan komma att ske. Verksamheten har fått ett nytt budgetuppdrag som innebär att projektledningsstöd till stadsdelsförvaltningarna, i särskilt större

underhållsprojekt med Micasa, ska tillhandahållas. Verksamheten är beredd på att göra förändringar utifrån kunders behov och efterfrågan.

Rekrytering: En ökad efterfrågan från kunderna på verksamhetens uppdrag. Rekrytering av sommarvikarier till Kungsholmens äldreomsorg är ett stort projekt som kommer under år 2025, även säsonganställda för kyrkogårdsförvaltningen och vi kan se en ökad efterfrågan på verksamhetens tjänster i samband med Chefsstruktur 2025. En stor insats pågår med att utbilda en fackförvaltnings chefer i kompetensbaserad rekrytering (KBR).

Kontaktcenter: Har precis avslutat internrekrytering utifrån omorganisation och breddningsarbetet. En hög servicenivå med korta kötider råder nu inom samtliga svarsgrupper.

10. Nästa möte

14 januari 2025 kl 08.30

11. Mötet avslutades

Justering och signering av protokoll sker digitalt.

Med en önskan om en god jul och ett gott nytt år!

Underskriftens äkthet valideras här: <https://underskriftpas.stockholm.se/validera>