

Protokoll
Förvaltningsgrupp
2025-08-19

Närvarande:*Arbetsgivarrepresentanter:*

Charlotte Goliath, förvaltningschef
Karin Toll Lane, avdelningschef
Lena Melin, avdelningschef
Liseloth Engelgren, avdelningschef
Liselotte Skoglund, avdelningschef
Magnus Malmborg, avdelningschef
Robin Jägestedt, avdelningschef
Thomas Lundberg, avdelningschef
Susanne Henriz Melin, Hr-chef

Representanter arbetstagarorganisationer:

Birgitta Naess, Akademikerförbundet SSR
Carina Jonsson, Huvudskyddsombud och ersättare för Luis Lopez, Vision

1. Godkännande av dagordning

Dagordningen godkändes.

2. Anmälan av justerat protokoll

Föregående protokoll godkändes och lades till handlingarna.

3. Servicenämndens sammanträde 26 augusti 2025

- Nämndärenden/handlingar till servicenämndens sammanträde 2025-08-26. *Sammanträdet är inställt pga. avsaknad av beslutsärenden.*

4. Samverkan***Information om utökning av bemanningsplanerare och handläggargrupp inom Kontaktcenter (19 § MBL)***

Arbetsgivaren informerar om förslag till utökning på kontaktcenter avseende två handläggargrupper och en bemanningsplanerare (se bilaga 1 – Utökning av bemanningsplanerare och handläggargrupp KC 250819). Förslag till beslut (11 § MBL) kommer att samverkas i förvaltningsgruppen den 23/9. Risk- och konsekvensbedömning är planerad till början av september.

Serviceförvaltningen

Palmfeltsvägen 5
Box 7005
12107 Stockholm
stockholm.se

SSR frågar: Kommer de ökade OH-kostnaderna i och med utökningen att påverka t.ex. utbildningsinsatser för medarbetare el dyl?
Hur har arbetet med breddningen till olika svarsgrupper gått under året?
Har ni fortfarande lika många uppdrag för Trafikkontoret?

Arbetsgivaren svarar: De ökade kostnaderna vägs till stor del upp av de ökade intäkter som bl.a. arbetet med ”breddningen” bidragit till. Idag har vi större intäkter i och med att vi kan svara på fler samtal, mail etc. Syftet med utökningen är än mer fokus på det strategiska arbetet för att fortsatt kunna effektivisera och förbättra arbetssätten. Exempelvis så kommer en del av uppdraget inom ramen för utökningarna att fokuseras på t.ex. förbättrade introduktions- och fortbildningar (digitaliserade) till våra medarbetare på KC. Breddningen har även bidragit till en förbättrad arbetsmiljö där medarbetarna lättare kan gå in och stötta varandra och bidra till en enklare fördelning och utjämning av arbetsuppgifter.

Delar av uppdraget till Trafikkontoret har tagits tillbaka av Trafikkontoret men nya uppdrag från andra förvaltningar har även tillkommit.

Vision frågar: Hur ska bemanningsplaneraren rekryteras? Internt (inom staden) eller extern rekrytering?

Arbetsgivaren svarar: Rekryteringen kommer att läggas externt för att säkerställa rätt kompetens.

Ärendet är informerat i samverkan utan invändningar från arbetstagarorganisationerna.

5. Verksamhet och budget

Rekrytering

Under våren har det varit hög förfrågan och stort tryck på verksamheten vilket ser ut att fortsätta under hösten. Tre nyanställda har påbörjat sin anställning den 18/8 och ev. ytterligare rekryteringar kan komma att behöva genomföras för att möta efterfrågan. Rekrytering kommer även att ta in någon/några praktikanter under hösten. Ett par stora volymprojekt har genomförts (bl.a. sommarbemanning till Kungsholmen stdf) med gott resultat och fler kommer att genomföras under hösten.

Verksamhetsstöd

Sommaren har varit lugn men hösten förväntas bli intensiv. Ekonomerna och ILS-funktionen är redan i full gång med arbetet med bl.a. T2 och VP. Pågående arbete med prislistorna ska även färdigställas. Den nationella strategin för cybersäkerhet (NIS 2-direktivet) träder i kraft den 15 januari 2026. Förberedande arbete pågår och kräver en del resurser från medarbetare på verksamhetsstöd. Två större upphandlingar pågår som involverar medarbetare, ett nytt ärendehanteringsstöd (Serviceförvaltningen) och en ny kontaktcenterplattform (stadsövergripande). För Hr-funktionen så har det skett vissa förändringar under sommaren då den externa HR-konsult som skulle arbetat tom 31/12 har avslutat sitt uppdrag i förtid. Föräldraledig Hr-konsult kommer tillbaka i tjänst i början av september. Detta innebär att vissa aktiviteter som skulle genomförts under hösten av Hr-funktionen får skjutas på framtiden för att säkerställa det löpande chefsstödet. VP-aktiviteten

”Lönekriterier och översyn av medarbetarsamtal” kommer att pausas tillsvidare.

SSR frågar: När blir vi kallade till information om de pågående upphandlingarna?

Arbetsgivaren svarar: Båda upphandlingarna är just nu enbart i utredningsfasen. Kallelse kommer i sinom tid via lokal förvaltning (ärendehanteringssystemet) respektive central förvaltning (kontaktcenterplattformen).

Kontaktcenter

Väldigt bra sommar trots högt inflöde. Det gjordes en god planering inför sommaren och breddningen har lett till att medarbetare i större mån har kunnat hjälpa och avlasta varandra vid behov. Högre volymer och intäkter än andra somrar men arbetet har fungerat mycket bättre. Det har varit något tuffare senaste veckorna med anledning av skolstart men det har börjat lugna sig nu. Ersättningsrekryteringar pågår av servicehandläggare.

Upphandling och inköp

Lugn sommar utan några incidenter eller avvikelser från planeringen. Spännande höst stundar och det pågår ett intensivt arbete inför den kommande omorganisationen som det har informerats om i FVG. Riskbedömningen kommer att göras den 20/8 tillsammans med chefer, medarbetare och HSO. Förslag till beslut kommer att samverkas den 23/9. Hittills har det kommit många positiva kommentarer från medarbetarna. Upphandling & Inköp har fortsatt några vakanser (systemadministratör, upphandlingsjurist och avtalsförvaltare) där rekrytering pågår. Efter beslut fattats om omorganisationen så ska även en ny enhetschef rekryteras. Två nya upphandlare anställdes innan sommaren och kommer att påbörja sina anställningar under hösten. Det ekonomiska läget är fortsatt ansträngt och det arbetas fortsatt med analyser och åtgärder.

Ekonomi

Ovanligt lugn sommar! Volymerna har till del vikt nedåt bl.a. med anledning av att fritidsklubbar inte längre ska faktureras. Volymförändringen har dock inte medfört några större förändringar i arbetet för ekonomi pga. små belopp som hanterats med få avvikelser. Arbete pågår med framtagning av nya prislistor. Avgiftshantering har haft tillfälligt mer att göra pga. skolstarter.

Lokalplanering

Lugn sommar. En del personalomsättning hos hyresförhandlare. Två av tre medarbetare har slutat och ersatts vilket tillfälligtvis lett till lite ”tappat tempo”. En viss utökning har skett på projektledarsidan och för inredningsarkitekterna där man nu är två personer. Avdelningen passerar

snart 20 medarbetare och behöver fortsätta att se över arbetssätt och genomföra implementeringen av de nya projektverktygen. Halvårsavstämningar har genomförts med samtliga medarbetare där avd. chef fått positiva återkopplingar. Återbruksprojektet pågår och planering fortgår för att ta fram en mer långsiktig plan för budget och genomförande.

SSR frågor:

De förändringar som ni beskriver med utökade uppdrag och personalutökningar, har dessa förändringar av verksamheten informerats om tidigare och/eller riskbedömts samt redovisats för de fackliga parterna?

Arbetsgivaren svarar:

Inom ramen för budget så finns ingen fast ”personalstat” utan verksamheten måste ständigt anpassas efter budgetuppdraget och efterfrågan från staden (politiken). Redovisning sker alltid inför T2 kopplat till bemanning och budget. Gällande utredningen kopplat till samordning av hyreshantering och ekonomi så kommer ett formellt ärende att drivas och har redan beretts till del för de fackliga (se FVG protokoll 250527).

DIT&WOK

Sommaren har löpt på bra. Ersättningsrekrytering av kommunikator har gjorts på WOK. På DIT har man full beläggning tom årsskiftet. Här kommer man ev. att behöva utöka personalstyrkan för att kunna fullfölja sitt uppdrag. Tre systemutvecklare har anställts för att bl.a. arbete mot miljöförvaltningen och utvecklingen av dess e-tjänster. Intervjuer pågår för att även anställa en mer junior systemutvecklare. Två nya dataskyddsombud började den 11/8 och kommer att ta över uppdraget från extern leverantör. På sikt är tanken att tjänsten även ska kunna erbjudas andra förvaltningar men till en början så omfattas uppdraget av förvaltningarna i ”femlingen” (serviceförvaltningen, arbetsmarkandsförvaltningen, äldreförvaltningen, kyrkogårdsförvaltningen och kulturförvaltningen).

Lön & Pension

Även på lön och pension har det varit en lugn sommar. I början av juni så erbjöds de medarbetare som ville (på frivillig basis) en möjlighet att arbete lite övertid för att komma i kapp med backloggar. Några pågående rekryteringar pga. att ett par medarbetare har gått till Huddinge Kommun, men även fått tillbaka en ”återvändare” vilket är positivt. Den 12/9 genomför man en heldag för alla medarbetare som är kopplad till arbetet med T2:an. I övrigt inväntar man beslut från SLK (cyklar, maskinell inläsning av Skatteverkets personregister) vilka kommer att kräva framtagning av nya rutiner och arbetssätt. Ny prismodell har tagits fram

till år 2026, det blir en mer dynamisk och påverkbar modell. Under hösten träffar förvaltningschef och avd. chef övriga förvaltningar för att beskriva den nya prismodellen.

6. Personal- och kompetensutveckling

7. Jämställdhet – och mångfald

8. Arbetsmiljöfrågor

Tidplan och arbetssätt har fastställts för den årliga genomgången av den fysiska arbetsmiljön, OSA, Hot & våld samt första hjälpen och krisstöd och för SAM-uppföljningen (se bilaga 2 – Årlig uppföljning av SAM samt arbetsmiljöronder 2025).

SSR frågor: Hur följer vi upp detta i FVG givet att vi fackliga inte har tillgång till ILS:en?

Arbetsgivaren svarar: Återkoppling på aggregerat resultat och analys i VB kommer att sammanfattas för fackliga parter i samband med FVG i februari.

9. Övriga frågor

Nästa möte

23 september 2025 kl. 08.30 - Zoom.

Kommande möte är helt digitalt. Kallelse kommer att uppdateras med aktuell Zoom-länk inom kort.

10. Mötet avslutades

Justering och signering av protokoll sker digitalt.

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