

## Kompetensförsörjningsplan – VP 2019

Serviceförvaltningen arbetar utifrån den treåriga kompetensförsörjningsplan som togs fram inför 2018. Det här är en sammanställning av de konkreta kompetensförsörjningsaktiviteter som är planerade för 2019 och ett komplement till treårsplanen.

Under året kommer processerna för fakturering att genomlysas med hjälp av externa konsulter samtidigt som arbetssättet på Kontaktcenter ses över. Resultatet av det arbetet kommer troligen resultera i vissa förändringar gällande arbetssätt och i förlängningen behov av kompetensutveckling. Det är dock inget som berörs i den här planen då vi inväntar resultatet av dessa båda aktiviteter.

Aktiviteterna är angivna utifrån de olika områdena som finns angivna: Utveckla, behålla, attrahera, rekrytera, introducera, avsluta.

VP Mål	Verksamhetsplan	Kompetensförsörjningsaktivitet UBARA	Måldatum	Ansvarig (Funktion)	Uppföljning / Kommentar
	<b>Utveckla</b>				
3.2	Utveckling och kartläggning av processer	Kompetenshöjning för nyckelpersoner för verksamhetsutveckling och inför digitaliseringsåtgärder	2019-12-31	VO KC	
3.1	Att förvaltningens samtliga verksamhetsområden och avdelningar har kännedom och kunskap om automation, förvaltningens driftsmodell och mål	Utbilda och skapa förståelse för processutveckling och för RPA inom alla avdelningar  Utbilda RPA-team  Kompetensförsörjningsplanering	2019-12-31	VO	

VP Mål	Verksamhetsplan	Kompetensförsörjningsaktivitet UBARA	Måldatum	Ansvarig (Funktion)	Uppföljning / Kommentar
3.2	Öka medarbetarnas förmåga att uttrycka sig tydligt, enkelt och professionellt i skrift.	Utbildning Klarspråk	2019-06-30	VO	
3.2	Öka medarbetarnas förmåga till professionellt bemötande/god kundservice	Upphandling av utbildning i kundservice/bemötande för samtliga medarbetare.	2019-12-31	VO	
3.2	Stötta medarbetare som utan formellt chefsansvar leder kollegor i olika sammanhang så att de får verktyg, blir inspirerade i sina roll som informell ledare och vill fortsätta i sina uppdrag.	Utbildning Leda utan att vara chef	2019-06-30	VO	
3.2	Höja kompetensen bland chefer för att arbeta med tidiga signaler på ohälsa samt arbetsinriktad rehabilitering.	Utbildningsinsats för chefer.	2019-12-31	Admin.avd	
3.2	Erbjuda en hälsofrämjande arbetsplats	Utveckla arbetsmiljörutiner och utbilda chefer	2019-12-31	Admin. avd	
1.5	Kompetensutveckling kring sakfrågan för svarsgruppen Äldre direkt	<p>Arrangera studiebesök från sdf hos Äldre direkt för ömsesidigt utbyte</p> <p>ÄD uppföljningsmöten med sdf</p> <p>Auskultation, 1 dag per medarbetare och år</p> <p>Utbildningar genom Äldreförvaltningens regi,</p>	2019-12-31	Enhetschef	

VP Mål	Verksamhetsplan	Kompetensförsörjningsaktivitet UBARA	Måldatum	Ansvarig (Funktion)	Uppföljning / Kommentar
		Föredrag/fortbildning på helgruppsmöten hos ÄD från verksamheter inom Sthlm stad			
1.2	Rättssäker hantering av personuppgifter	Utbildning kring hantering av sekretess och GDPR.	2019-12-31	VO KC	
3.2	Tillhandahålla högkvalitativa rekryteringstjänster till hela staden samt säkerställa att samtliga sökande som varit i kontakt med HR-service får ett professionellt bemötande.	Fördjupning i intervjuteknik i samband med tester med TalentQ Halvdag kompetensutveckling med TalentQ Ingå i ”Rekryteringsnätverket” anordnat av extern part Utbildning i arbetspsykologiska urvalsverktyg	2019-12-31	VO	
1.4 3.2	Kompetensutveckling inom projektledning för upphandling	Utbildning för alla upphandlare	2019-02-28	VO	

VP Mål	Verksamhetsplan	Kompetensförsörjningsaktivitet UBARA	Måldatum	Ansvarig (Funktion)	Uppföljning / Kommentar
	<b>Behålla</b>				
1.4	Hög kvalitet och rättssäker hantering	Utbildning kring våld i nära relationer och normkritiskt tänkande.	2019-12-31	VO KC	
3.2	Fortsatt ge medarbetare coaching i professionellt bemötande och samtalsmetodik. Coachingen ger också medarbetarna verktyg för att hålla effektiva samtal med hög kvalitet.	Individuell- och gruppcoaching för medarbetare som har kundkontakt per telefon.	Löpande 2019	VO	
3.2	Vidareutveckling av upphandlingskompetens	Delta på upphandlarnätverket	2019-12-31	Upphandlings enheten	
3.2	Vidareutveckling av upphandlings- och avtalskompetens	Utbildning inom avtalslagen, LOU  Delta på SOI-konferens	2019-06-30	Enhetschefer	
1.2 1.3 1.4	Effektiv hantering	Fortsatt utbildning kring stöd-system som KCH, Callguide och Teleopti för att kunna hantera systemen som stöd och inte störning.	2019-12-31	VO KC	
3.2	Öka förståelsen inom VO ekonomi för hur de olika processerna påverkar varandra	Internt erfarenhetsutbyte för ett urval av medarbetarna.	2019-06-30	Enhetschefer	
3.2	Ha en utvecklingsplan för rollen löneadministratör/pensionshandläggare	Ta fram en strategi för att säkerställa att medarbetarnas kompetens håller jämna steg med teknikutvecklingen.	2019-12-31	Enhetschef	

VP Mål	Verksamhetsplan	Kompetensförsörjningsaktivitet UBARA	Måldatum	Ansvarig (Funktion)	Uppföljning / Kommentar
	<b>Attrahera</b>				
3.2	Marknadsföra Stockholms stad och Serviceförvaltningen.	Delta vid mässor, branschdagar och yrkesspecifika nätverk.	2019-12-31	VO	
1.1	Marknadsföra Stockholms stad och Serviceförvaltningen.	Ta emot praktikanter från YH-utbildningar och hålla kontakt med aktuella yrkesutbildningar.	2019-12-31	VO	
	<b>Rekrytera</b>				
3.2	Avtalsförvaltare	Utökning av antalet avtalsförvaltare, för att omfördela arbetet från upphandlarna.	2019-06-30	Enhetschef	
3.2	Kompetens inom automatisering och digitalisering	Vid ersättningsrekrytering läggs extra vikt vid verksamhetens behov kompetens för att utveckla förvaltningens digitaliseringsarbete.	2019-12-31	VO	

VP Mål	Verksamhetsplan	Kompetensförsörjningsaktivitet UBARA	Måldatum	Ansvarig (Funktion)	Uppföljning / Kommentar
	<b>Introducera</b>				
3.2	Introduktionsutbildning	Ta fram en mer heltäckande introduktionsutbildning och utveckla arbetet med utbildningsportalen.	2019-06-30	Adm.avd.	
3.2	Verksamhets introduktion	Utveckling av webbaserad gemensam och effektiv och användarvänlig introduktion, kvalitetssäkrad och person oberoende	2019-12-31	VO	
3.2	Ny form av utbildningsadministration kopplat till nya utbildningsplattformen och fakturering.	Utbildning och utveckling av arbetssätt.	2019-06-30	Adm avd VO	
1.4	Förvaltningen ska ha en hög kompetens inom jämställdhetsarbete	Jämställdhetsintegreringsutbildning för alla nyanställda under året	2019-12-31	VO	
	<b>Avsluta</b>				
3.2	Analysera orsaker till personalomsättning	Fortsatta analyser av avgångsorsaker med enkät och samtal	2019-12-31	Adm avd VO	