

## Protokoll för förvaltningsgrupp 2020-04-14

### Närvarande:

#### *Arbetsgivarrepresentanter:*

Anna-Karin Sandén, förvaltningschef

Annika Press, administrativ chef

Liselothe Engelgren, verksamhetschef

Liselotte Skoglund, verksamhetschef

Thomas Lundberg, verksamhetschef

Madeleine Nordström, verksamhetschef

Karin Toll Lane, verksamhetschef

Ulrika Malmros, HR – sekreterare

#### *Närvarande för arbetstagarorganisationerna:*

Luis Lopez, Vision

Polette Gonzales, SSR

Erik Jung, Lärarförbundet

Anna-Karin Sandén  
Förvaltningschef

Ulrika Malmros  
Sekreterare

Luis Lopez  
Vision

Polette Gonzales  
SSR

Anna-Karin Sandén hälsar alla välkomna till förvaltningsgruppen.

### 1. Godkännande av dagordning

Dagordningen godkänns.

### 2. Anmälan av justerat protokoll

Justerat protokoll från föregående möte godkändes och lades till handlingarna

### 3. Nämndärenden och handlingar till Servicenämndens sammanträde

- Underlag för budget 2021 med inriktning 2022 och 2023 för Servicenämnden  
Dnr: 1.3.2- 87/2020

Beskrivning av arbetet med lokalerna. Översyn av förvaltningens framtida behov och hur vi använder befintliga lokaler pågår. De fackliga organisationerna påminner om att en risk – och konsekvensanalys ska göras vid eventuella förändringar.

- Delegationsordning vid servicenämnden  
Dnr: 1.1.3- 60/2020

Arbetet med delegationsordningen beskrivs. I den nya delegationsordningen följer förvaltningen den klassificeringsordning vi har i högre grad än tidigare. Vissa beloppsgränser har också höjts och vissa ärenden har tillkommit.

- Remiss, material och produkter avsedda att komma i kontakt med livsmedel (Ds 2020:06), KS 2020/352  
Dnr: 1.1.5- 79/2020

Samverkan om ärendena genomförs utan invändningar från de fackliga organisationerna

### 4. Verksamhet och budget

Månadsprognos är gjord och det finns vissa underskott som förvaltningen kommer att behöva arbeta vidare med. Den osäkra situationen med anledning av Corona påverkar vårt resultat, till exempel har vissa verksamheter i staden stängts för att vilket påverkar inflödet av underlag negativt.

### 5. Personal- och kompetensutveckling

Vi skulle ha startat upp bemötandeutbildningar med vår nya samarbetspartner men har blivit tvungna att ställa in de utbildningar som planerats med start i mars. Vi håller öppet för

att kunna genomföra utbildningar senare i vår även om det är troligt att det blir först efter sommaren.

Alla områden erbjuder coaching på distans under våren. Det går att genomföra individuell och gruppcoaching via Skype. Elisabet, vår nuvarande coach, har sagt upp sig och arbetar fram till sommaren. Beslut har ännu inte fattats om vi fortsatt ska genomföra coaching i egen regi och i så fall i vilken form det ska göras.

Samtliga chefer har genomlyst sina enheter för att förbereda sig för vad som skulle hända vid en stängning av förskolor och skolor. Vilka funktioner som skulle bedömas som samhällsviktiga inom kommunen vid en stängning av skolor är något som SLK kommer att ta fram information om.

Kontaktcenter har haft ett antal planerade arbetstoppar och hårt tryck på andra linjer med anledning av åtgärder inom staden relaterat till Corona/Covid-19.

Planen var att även låna in förstärkning av resurser från övriga verksamhetsområden. Det hade varit mycket bra - men det ger ingen kontinuitet då övriga behöver få tillbaka sina resurser. Därför genomförs nu en Corona-relaterad rekrytering av timanställda utöver budget för att åstadkomma kontinuitet och flexibilitet under våren och sommaren för samtliga svarsgrupper och enheter.

## **6. Jämställdhet och mångfald**

### **7. Arbetsmiljöfrågor**

Då de flesta medarbetare nu arbetar hemifrån har alla fått möjlighet att ta hem en skärm och andra tillbehör till datorn för att underlätta arbetet. Vissa medarbetare som har specifika behov har också fått med sig en kontorsstol hem.

### **8. Förvaltningsövergripande frågor**

Övergripande på förvaltningen är de allra flesta medarbetare friska och närvaron är högre eller lika hög som vanligt. Undantaget är kontaktcenter där både sjukfrånvaro och vab var betydligt högre i mars 2020 än 2019.

#### *Kontaktcenter*

Anna-Karin Sandén beskriver att KC har sett över sina rutiner, arbetssätt och manualer för att ha beredskap om det blir för långa köer eller stort inflöde på olika linjer.

Medarbetarna är informerade om att de kan behöva koppla in sig på även andra linjer än de vanligen har ansvar för. FAQ är framtaget för samtliga linjer så alla ska kunna svara på de vanligaste ärendena. KCs ledning följer läget konstant och om det blir mer än 30 minuter kö i mer än 1 timme så tas beslut utifrån detta.

Bl.a. annat har det varit större inflöde för Barn och ungdom och inte minst gällande Tekniskas svarsgrupper till följd av stadens åtgärds paket för företagare.

KC har även riggat en direktlinje som besvaras av Stockholm Direkts svarsgrupp dit växeln i Borlänge kan koppla Corona-relaterade frågor.

Vidare finns nu en linje till Inköpsenhetens nummer 11020 som svarar på frågor gällande beställning av skydds material. Denna linje har i helgen bemannats gemensamt av KC och inköp.

På grund av tidvis hårt tryck på inkommande linjer så tappar alla linjer tidvis en något större andel av inkommande samtal än vanligt, vilket betyder lägre intäkter.

Polette beskriver att det har fungerat förvånansvärt bra att arbeta på distans på KC

Översynsprojektet för KC har gått in i slutfas och ska överlämnas till verksamheten. Syfte och mål med översynen av registreringen i KCH är att förenkla och effektivisera registreringen av ärenden som då blir mindre tidskrävande och enklare att lära sig vilket även förväntas påverka arbetsmiljön positivt.

Modernisering av sociala system, Esset har senarelagts.

#### *Ekonomi, Liselotte Skoglund*

Har i dagsläget 5 medarbetare av 112 som arbetar på kontoret med de uppgifter som måste göras på plats. Det fungerar oväntat bra att arbeta hemifrån och ha möten via Skype. Det som kommer att bli en stor utmaning är att hålla motivationen uppe över tid. Den andra utmaningen är att inflödet av fakturor minskar då vissa verksamheter är helt stängda vilket påverkar våra intäkter negativt.

*Lön och Pension, Madeleine Nordström*

De flesta medarbetare arbetar hemifrån men vissa uppgifter måste göras på kontoret. Löneservice per telefon till medarbetarna har begränsats till 08.00 – 12.00 då det är en arbetsuppgift som måste göras från kontoret. Den här och förra helgen har lön haft en del övertid för att förbereda sig för den uppgång i anställningar som förväntas från stadsdelarna som nu rekryterar för fullt för att klara bemanning inom främst äldreomsorg.

Utbildning i lönesystemet via Skype har startat och det har fungerat bra.

*Upphandling och inköp, Liselothé Engलगren*

Har mycket hög arbetsbelastning. Skyddsmaterial ingår i de centrala upphandlingarna och U&Is uppdrag just nu är att arbeta för att staden får den skyddsutrustning som behövs. Man arbetar både med befintliga och nya leverantörer.

U&I ingår i den centrala skyddsmaterialgruppen och arbetar också med fördelning av det extra material som kommer in. Det har tagits fram ett behovsformulär så att alla verksamheter ska kunna komma in med sina behov. Inköp tillsammans med kontaktcenter har support gällande beställning av det skyddsmaterial som kommer in till distributionscentralen. Förutom allt arbete med skyddsutrustning finns det stora utmaningar kring bårtransporter och hanteringen kring den tjänsten. Många kringavtal påverkas också vilket ytterligare ökar belastningen.

*Lokalplanering, Thomas Lundberg*

Samtliga medarbetare utgår hemifrån och merparten av alla möten genomförs via Skype. Det finns dock vissa uppgifter som innebär att man behöver åka ut och besöka kunder. Verksamheten har Skype-fika 2 gånger/dag med video för att behålla den sociala delen. Det är hög belastning på vissa områden och lägre på andra beroende på att vissa projekt pausats.

*Rekrytering, Karin Toll Lane*

Samtliga medarbetare utgår hemifrån och möten sker huvudsakligen via Skype och Teams. Rekrytering har ett antal pågående uppdrag men det finns utrymme att ta emot fler. Upphandling av digital referenstagning pågår.

*Administrativa avdelningen, Annika Press*

Medarbetare med administrativa uppgifter arbetar hemifrån. Internservice och IT-support är på plats på kontoret.

**Distributionscentral**

Som framgår i bilagan har förvaltningen fått ett nytt uppdrag som innebär att samordna och lagerhålla den extra skyddsutrustning staden kommer över och distribuera den till de verksamheter som har störst behov. Kontaktcenter och inköp supporterar staden gällande beställningar och internservice sköter lagerhållningen.

Då en del av den utrustning som hanteras är mycket stöldbärlig håller förvaltningen en låg profil kring det här för att minimera riskerna.

**9. Övriga frågor**

Städningen är förstärkt, med t.ex. rengöring av dörrhandtag och kaffemaskiner.

**10. Nästa möte**

2020-05-12, Tulpanen 08.30.