

**Handläggare:**  
Karin Toll Lane  
Gunilla Dahl  
Jessica Colbro Holm

**Till**  
Servicenämnden 2023-02-21

Telefon: 08-508 117 00

## **Verksamhetsplan 2023 för verksamhetsområde rekrytering**

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>4</b>
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden .....	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2 Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan .....	6
Nämndmål: Servicenämnden bidrar till att staden kan öka andelen utbildad personal inom förskolan och skolan.....	6
Enhetsmål: SF Rekrytering bidrar till kvalitetssäkrad rekrytering till förskolan samt till grundskolan och gymnasieskolan .....	7
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla .....	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd .....	8
Nämndmål: Servicenämnden erbjuder konsulttjänster med specialistkompetens till förvaltningar och bolag.....	8
Enhetsmål: SF Rekrytering är en modern och attraktiv rekryteringspartner som skapar mervärde. ....	9
Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans.....	11
Nämndmål: Servicenämnden utvecklar och effektiviserar administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag. ....	11
Enhetsmål: Förvaltningens verksamhetsområden arbetar i samråd med objekt ärendehantering med utveckling av systemstödet's funktionalitet och e-tjänster för en mer effektiv ärendehandläggning där både kunder och handläggare upplever att det är lätt att göra rätt. ....	11
Enhetsmål: SF Rekryterings tjänster håller en hög kvalitet.....	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb .....	14
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb .....	14
Nämndmål: Servicenämnden är en attraktiv arbetsgivare med ändamålsenlig organisation där chefer och medarbetare har förutsättningar att aktivt bidra till förvaltningens utveckling och mål.....	14
Enhetsmål: SF Rekrytering är en attraktiv och hållbar arbetsplats.....	15

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt .....	16
Nämndmål: Genom verksamhetsområde rekrytering har stadens chefer tillgång till ett kvalitetssäkrat och fördomsmedvetet konsultstöd i sina rekryteringar.....	16
Enhetsmål: SF Rekrytering driver en fördomsmedveten rekryteringsprocess baserad på kompetens .....	17
<b>Redovisning av ekonomi.....</b>	<b>18</b>
Resursanvändning.....	18
Budget 2023 .....	21

## Inledning

Verksamhetsplan för Servicenämnden anger inriktningen för nämndens verksamhet under år 2023. Verksamhetsplanen utgår från kommunfullmäktiges budget för 2023 och nämnden har formulerat nämndmål till de tre inriktningsmålen,

1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden
2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning
3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla

### **Servicenämndens uppdrag och organisation**

Servicenämnden har i alla frågor målgruppens fokus, för nämnden utgörs målgruppen av kunder som är stadens alla förvaltningar och bolag samt de stockholmare som är i behov av vägledning och information från framförallt Kontaktcenters tjänster.

Servicenämnden arbetar, inom ramen för uppdraget, med att effektivisera stadens administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag. Servicenämnden ska säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Finansiering och prissättning av servicenämndens tjänster utgår från självkostnad och utvecklas för att öka transparens och möjliggörande av fortsatta effektiviseringsvinster med bibehållen kvalitet.

Att utveckla stadens administrativa funktioner på ett kostnadseffektivt och kvalitativt sätt kräver att utvecklingsinsatser görs i samarbete mellan serviceförvaltningen, processägare inom stadsledningskontoret och serviceförvaltningens kunder utifrån respektive roller. Förvaltningen prioriterar därmed att förstärka relation, dialog och samarbetsformer med dessa roller i syfte att utveckla de administrativa funktionerna.

Förvaltningen är organiserad i åtta avdelningar varav sex är verksamhetsområden och två är interna, utvecklingsavdelningen samt administrativa avdelningen. Fyra av verksamhetsområdena har uppdrag som i huvudsak är obligatoriska för stadens övriga nämnder, såsom lönehantering, fakturering, centrala upphandlingar och e-handel samt Kontaktcenter. Inom Kontaktcenter ingår även enheten webb- och kommunikationsstöd. Två verksamhetsområden erbjuder enbart frivilliga tjänster vilka utgörs av rekrytering respektive lokalfrågor.

Förvaltningens ledning och medarbetare arbetar utifrån en gemensam vision; tillsammans med stadens förvaltningar och bolag - för bästa service i en stad för alla! Förvaltningens ledning och medarbetare arbetar även utifrån den gemensamma värdegrunden KÖRA som står för kompetens, öppenhet, respekt och ansvar.

Förvaltningens verksamhetsidé är att effektivisera stadens administration. Det görs genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag. Förvaltningen arbetar nära kunder och stadens ledning och utvecklar tjänsterna utifrån kundernas och medborgarnas behov. Tjänsterna ska vara enkla att använda, prisvärda och av hög kvalitet. Förvaltningen ska ha en hög tillgänglighet och ett mycket gott bemötande.

## Styr- och samverkansmodell mellan kommunstyrelsen och servicenämnden

Kommunstyrelsens strategiska råd för verksamhet inom servicenämnden fattar beslut kring uppdrag och inriktning, som ligger till grund för nämndens arbete inom samtliga verksamhetsområden. Tillämpningsanvisningar gällande omfattning, inriktning och avgränsningar för funktionen utfärdas av stadsdirektören. Det strategiska rådet hanterar den strategiska riktningen och färdplanen för hur serviceförvaltningen ska realisera de politiska målen. På nivån under, verksamhetsråden, deltar stadsledningskontorets processägare och där lyfts verksamhetsfrågor för beslut samt eventuella nya uppdrag, vägval och principer. Ett syfte med verksamhetsråd är även systematiskt erfarenhetsutbyte, tolkning och förtydligande av budgetuppdrag, formalisering och förankring av uppdrag, finansiering av tjänster samt utvecklingsarbete. Vid oklarheter om ansvarsförhållanden eller vid gränsdragningsfrågor ska aktuellt verksamhetsråd bereda ett ärende till strategiska rådet för beslut.

### **Verksamhetsåret 2023**

Förvaltningen kommer under året, utöver ordinarie kärnverksamheter och uppdrag, att fokusera på att utveckla verksamhetens kundfokus, kundnöjdhet och en kvalitativ och jämn service. En del i förstärkt kundfokus är utveckling av förvaltningens e-tjänster och kunskapsbaser i förvaltningens ärendehanteringssystem. Syftet är att förbättra det interna handläggarstödet samt erbjuda effektiv hjälp till självhjälp för kunderna.

Serviceförvaltningen kommer i samarbete med processägarna och i enlighet med kvalitetsprogrammets intentioner, inleda arbetet med peka ut riktning, ambitionsnivå samt strategiska fokusområden för servicenämndens fortsatta utveckling av tjänsteutbud till stadens förvaltningar och bolag. Arbetet kommer utgå från serviceförvaltningens bedömning av identifierade utmaningar, sårbarheter och behov inom kommunkoncernens administrativa funktioner. Serviceförvaltningen kommer föreslå möjliga åtgärder till utveckling i syfte att frigöra resurser för kärnverksamheterna inom förvaltningar och bolag.

Ledarskapet ska präglas av de kompetenser som beskrivs i stadens chefsprofil. En långsiktig plan för utvecklingsinsatser för att stärka cheferna i bland annat tillitsbaserat ledarskap påbörjas under året. Vidare kommer en omfattande insats för att stärka medarbetarnas digitala mognad, för att möta ökade och förändrade krav på digital kompetens att intensifieras under året.

Förvaltningen är stadens kompetenscenter som både har en stor bredd i tjänsteutbudet men även ett djup vad det avser särskilda kompetensområden. För att ge kvalificerad service, i rätt tid och utifrån kundernas behov, har förvaltningen en ständig utmaning med att dimensionera antalet anställda utifrån kundernas efterfrågan samt fluktuerade volymer som påverkar bemanningen. Förvaltningen konstaterar också att rekryteringsmöjligheterna inom vissa kompetensområden är begränsade, en situation som väntas fortgå under 2023.

Dimensioneringen är särskilt utmanande för verksamhetsområde lokalplanering, rekrytering och upphandlingsstöd som helt verkar på konkurrensutsatt marknad med frivilliga tjänster.

### **Verksamhetsområde rekrytering**

Rekrytering tillhandahåller rekryteringstjänster till självkostnadspris till alla stadens förvaltningar och bolag. Verksamheten utvecklas tillsammans med stadens förvaltningar och

bolag. Kund- och kandidatupplevelsen är högt prioriterad i uppdragen och följs upp löpande. Kunderna ska uppleva ett kvalificerat stöd i sina rekryteringsbeslut och se verksamhetsområdet som förstahandsvalet när rekryteringsstöd köps.

Verksamheten håller även utbildningar i kompetensbaserad rekrytering och alla uppdrag utförs enligt stadens kompetensbaserade rekryteringsprocess.

Verksamheten kommer att ha ett starkt fokus på fördomsmedveten rekrytering i samtliga uppdrag även kommande år. Som ett led i detta genomförs ett pilotprojekt med rekrytering utan personligt brev förankrat med personalstrategiska avdelningen på stadsledningskontoret.

## **KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden**

### **KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2 Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan**

Nämndens insatser förväntas underlätta när Stockholm rekryter till förskola och skola. Det bidrar till möjligheter för fler förskolor att minska storleken på barngrupper och öka personaltätheten vilket bidrar till att fler barn får den utveckling de har rätt till.

Att klara skolan är den enskilt viktigaste faktorn för att barn ska kunna bygga sig ett gott liv. En likvärdig skola är en förutsättning för att alla elever ska få möjlighet att lyckas. Förvaltningens verksamhetsområde rekrytering skräddarsyr utbildningar i kompetensbaserad rekrytering på uppdrag av beställande förvaltningar. Detta bidrar till att stadens rekryterings- och kompetensförsörjningsprocess är väl känd och används i staden samt bidrar till att attrahera och anställa behöriga lärare och rektorer till stadens förskolor och skolor.

Samtliga skolor i staden har möjlighet att köpa kvalificerat stöd i sina rekryteringar till självkostnadspris för att frigöra sina resurser till sin kärnverksamhet. Detta bidrar till kvalitetssäkrade och fördomsmedvetna rekryteringar där kandidaterna får besked. Det finns ett särskilt anpassat rekryteringspaket för lärarrekruteringar.

### **Nämndmål: Servicenämnden bidrar till att staden kan öka andelen utbildad personal inom förskolan och skolan.**

#### **Förväntat resultat**

Genom serviceförvaltningen rekrytering ges stadens förskolor och skolor möjlighet att kvalitetssäkert öka anställningen av utbildad personal i form av rektorer, biträdande rektorer, legitimerade förskollärare och utbildade barnskötare samt fler behöriga lärare.

Indikator	Arsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Antal stadsdelsförvaltningar som anlitar serviceförvaltningen rekryterings tjänster för rekrytering av utbildad personal inom verksamhetsområde förskola ska öka	11		År

## Enhetsmål: SF Rekrytering bidrar till kvalitetssäkrad rekrytering till förskolan samt till grundskolan och gymnasieskolan

### Förväntat resultat

- SF Rekrytering är involverade i fem procent av utbildningsförvaltningens rekryteringar.
- SF Rekrytering är involverade i 28 procent av utbildningsförvaltningens chefsrekryteringar.
- SF rekrytering utför 20 lärarpaket till förskola och skola.

### Arbetsätt

SF rekrytering har ett tilläggsavtal 2023 med kompetensförsörjningsenheten på utbildningsförvaltningen som innebär att de avropar second opinions för de chefsrekryteringar de gör. Vi har en särskild process för bedömningar av rektorer och biträdande rektorer.

SF Rekrytering bidrar till att stötta förskolan och skolan i deras rekryteringar. Vid behov tar vi fram anpassade paket/lösningar.

Vi har ett samarbete med utbildningsförvaltningens HR-enhet och håller utbildningar i kompetensbaserad rekrytering tillsammans med dem. Vid behov tar vi fram en anpassad KBR-utbildning till förskolan och erbjuder förskolans rektorer.

Vi stöttar bemanningsenheten med rekrytering av vikarier till skolan.

### Uppföljning

Andelen av utbildningsförvaltningens rekryteringar följs upp med antal uppdrag/antal publicerade annonser i Varbi för utbildningsförvaltningen.

Involveringen i utbildningsförvaltningens chefsrekryteringar mäts genom antalet chefspaket + antalet second opinion för chefer/antalet publicerade chefsannonser i Varbi .

Antal sålda lärarpaket.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Andel i procent av Utbildningsförvaltningens chefsrekryteringar (chefspaket, second opinion paket)	28 %		Tertial
Andel i procent av Utbildningsförvaltningens rekryteringar.	5 %		Tertial
Antal KBR-utbildningar utförda för Utbildningsförvaltningen.	2		Tertial
Antal sålda lärarpaket.	20		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Arbetsgrupp utreder möjligheten att ta fram ett gemensamt skolpaket för skola och förskola (GD, DÖN, MK, EÅ, KTL)	2023-01-09	2023-06-30
Genomgång av lärarpaket, rektorsbedömningar, utbildningsförvaltningens rekryteringsprocess mm för hela SF rekrytering (DÖN, GD, KTL)	2023-01-09	2023-03-31

## **KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla**

### **KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd**

#### **Nämndmål: Servicenämnden erbjuder konsulttjänster med specialistkompetens till förvaltningar och bolag.**

##### **Beskrivning**

Nyttjandet av serviceförvaltningens tjänster frigör resurser för stadens förvaltningar och bolag till förmån för kärnverksamheterna. Genom serviceförvaltningens breda kunskap om staden i kombination med specialistkompetens erbjuds konkurrenskraftiga konsulttjänster.

Verksamhetsområde lokalplanering är stadens spetskompetens i lokalfrågor och stödjer förvaltningarna i sitt arbete med lokaler. Verksamhetsområde rekrytering erbjuder professionellt rekryteringsstöd till hela eller delar av rekryteringsprocessen för rekrytering av stadens alla medarbetar- och chefsroller. Stödet erbjuds i olika definierade paket eller skräddarsytt mot timarvode. Utbildning i kompetensbaserad rekrytering erbjuds också. Verksamhetsområde ekonomis medarbetare har expertis inom stadens ekonomiadministration, stadens riktlinjer, policys och hanteringsanvisningar inom ekonomiområdet. Utöver befintliga tilläggstjänster erbjuder förvaltningen även kundanpassade lösningar utifrån kundernas specifika behov inom ekonomiområdet. Enheten webb- och kommunikationsstöd har ett brett utbud av konsulttjänster inom webb och kommunikation, exempelvis textproduktion, bildhantering, grafisk formgivning, webbutveckling med mera. I kontaktcenters uppdrag ingår att i samarbete med förvaltningarna bidra till gemensam utveckling av tjänsterna. Kontaktcenter erbjuder vid behov konsulttjänster till respektive uppdragsgivare i syfte att stötta förvaltningarnas verksamhetsutveckling. Inom upphandling och inköp finns flera tilläggstjänster, bland annat kan stöd i att genomföra en upphandling, stötta i avtalsförvaltning samt anslutning av leverantörer till stadens inköpssystem, köpas.

##### **Förväntat resultat**

Serviceförvaltningens breda kunskap om staden, i kombination med specialistkompetens inom förvaltningens uppdrag, innebär att förvaltningen erbjuder konkurrenskraftiga konsulttjänster.

<b>Indikator</b>	<b>Årsmål</b>	<b>KF:s årsmål år 2023</b>	<b>Periodicitet</b>
Andel chefsrekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningen rekrytering	35 %		År
Andel rekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningen rekrytering.	15 %		Tertial
Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde rekrytering	9		Tertial



Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Verksamhetsområde rekrytering har nöjda kunder	97		Tertial

## **Enhetsmål: SF Rekrytering är en modern och attraktiv rekryteringspartner som skapar mervärde.**

### **Förväntat resultat**

- Andel rekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningen rekrytering 15 procent
- Andel nöjda kunder 97 procent
- Andel sålda chefspaket av stadens chefsrekryteringar 35 procent
- 95 procent av våra kunder vill anlita oss igen
- Antal nya kunder

### **Arbetsätt**

Verksamheten genomförs av ett arbetsätt som ständigt följer upp, förfinar och utvecklar sitt arbetsätt utifrån kundernas, kandidaternas och processägarens önskemål och synpunkter. Detta för att vara en attraktiv rekryteringspartner som skapar mervärde.

- Den hybrida rekryteringsprocessen förfinas och bevakas löpande. Anpassas efter efterfrågan och resurser.
- Vi har utvecklingsgrupperna som fortsätter att fördjupa sig inom sina områden. Arbetsgrupper finns för att bevaka, identifiera och utreda behov systematiskt. Deras uppdrag struktureras ytterligare genom årsplanering, syfte och tidsåtgång osv. Till exempel:
  - Undersöka och omvärldsbevaka sådant som skulle behöva utredas med syfte att få till fler digitala och/eller andra verktyg som stöttar våra processer.
  - Utveckla och följa upp arbetet kopplat till den nya chefsprofilen.
  - Utveckla och förfina nya behovsstyrda kundanpassade lösningar (screeningurval, digital utbildning, borttaget personligt brev, anonymt CV, urvalsfrågor, nya paket).
  - Arbeta mer systematiskt med kandidatupplevelsen (t ex använda enkät under en begränsad period till kandidater som intervjuats men fått nej tack, spara guldkorn systematiskt, ansöka utan personligt brev mm).
- Utvecklingsgrupper 2023
  - Tester/arbetsprover/case, vad händer på marknaden, intressanta forskningsrapporter, urvalsmetoder mm: Mats, Magnus, Katarina och Ellen. (Anna N)
  - Kandidater, vad efterfrågar kandidater, kandidatupplevelsen: Linda, Michaela, Elin F.
  - Hälsa/arbetsmiljö: Morgan, Anna K, Galina, Maria.
  - Mångfald: Desiree, Nozha, Ewa och Linn.
  - Rekryteringsprocessen (generellt). Gunilla, Anders, Caroline, nyanställd.
  - Annonsering och search (ny 2023): Bo-Bertil, Carla och Marlene.

## Uppföljning

I slutet av året stämmer verksamhetschefen av att alla HR-chefer haft en kontakt från oss under året.

Utvecklingsgruppernas arbete följs upp genom sina respektive årsplaneringar.

Arbetsätt och aktiviteter följs upp löpande under året och blir en viktig del i diskussionen om vårt tjänsteutbud 2024. Svarsfrekvensen i kund- och kandidatenkäterna mäts under annat mål.

KBR-utbildningar följs upp med kursutvärdering enligt överenskommelse med kunden.

Vi hade önskat att även mäta antalet faktiskt nya beställare men detta är en för stor manuell hantering men kanske kan bli möjligt med det nya ärendehanteringssystemet 2023. Vi ställer frågan i vår kvalitetsuppföljning till kunderna men där kommer det naturligtvis alltid att vara en större felmarginal.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Andel nöjda kunder	9,5 /10		Tertial
Antal utförda KBR-utbildningar	8		Tertial
Efter året ska vi ha hittat två nya kanaler att kommunicera (t ex trainee-program, ambassadörsnätverket m fl)	2		Tertial
Varje utvecklingsgrupp erfarenhetsdelar till resten av avdelningen kring nyheter inom respektive område. Frekvens/år/grupp.	6 1/grupp		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Annonsworkshop med fokus på säljande annonser	2023-01-09	2023-05-31
Se över frågorna i kundkvalitetsenkäten. Hur kan vi koppla de till att vara en modern och attraktiv rekryteringspartner? Lägga in en vägvalsfråga; har du köpt stöd av oss innan Ja/Nej, om Nej hur fick du kännedom om oss.	2023-01-11	2023-01-15
Se över möjligheterna att skapa rollprofiler i TQ. Olika nivåer: biträdande enhetschef, enhetschef, avdelningschef. (utvecklingsgrupp tester/arbetsprover/case)	2023-01-09	2023-06-30
Se över utvecklingsgrupperna (gruppmedlemmar, ansvarsfördelning och ämne/tema)	2023-01-11	2023-01-31
Search och annonskanaler - kartlägga vad som är bra och vilket stöd vi kan få tex IT-roller, tekniska roller, upphandlare, äldreomsorgens chefer, rektorer förskola och skola. (utvecklingsgrupp annonsering och search)	2023-02-01	2023-11-30
Ta fram bedömningsankare, kopplade till chefsprofilen. (JCH, MK, DÖN, AK)	2023-01-09	2023-03-31
Testa nytt sätt att mäta antalet nya rekryterande chefer som köper våra tjänster.	2023-01-18	2023-12-31
Utreda möjligheten att systematiskt spara "guldorn" (kvalificerade kandidater) i Varbis kontaktnätverk (JCH,CA,MH och utvecklingsgrupp kandidater)	2022-01-04	2023-03-31
Utreda om specialistområden där varje konsult har mer djupgående kunskap om ett specifikt yrkesområde skulle skapa mervärde. (hänger sannolikt ihop med attraktiv och hållbar arbetsgivare) (samordnarna, KTL)	2023-02-01	2023-11-30
Vara med och kravställa för framtida upphandling i rekryteringssystem för att integrera fler stödsystem (AN, MH)	2023-01-09	2023-12-31
Öka användandet av Varbis funktioner. (JCH,CA, MH)	2023-01-11	2023-05-31

**Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans****Förväntat resultat**

Förvaltningen utför överenskomna uppdrag med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Prismodellen är transparent och priserna är satta utifrån självkostnad. Priser som styr mot önskade beteenden är beslutade i samråd med processägare och kommuniceras i löpande kunddialoger.

**Nämndmål: Servicenämnden utvecklar och effektiviserar administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag.****Förväntat resultat**

Serviceförvaltningens tjänster bidrar till att frigöra resurser i form av kompetens, tid och/eller kostnader för stadens förvaltningar och bolag. Serviceförvaltningens kunder är nöjda och förtroendet för förvaltningen är högt.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Andel ärenden i ärendehanteringssystemet som inkommer via e-tjänster			Tertial

**Enhetsmål: Förvaltningens verksamhetsområden arbetar i samråd med objekt ärendehantering med utveckling av systemstöds funktionalitet och e-tjänster för en mer effektiv ärendehandläggning där både kunder och handläggare upplever att det är lätt att göra rätt.****Förväntat resultat**

Inom objekt ärendehantering arbetar varje verksamhetsområde aktivt, och i dialog med objektorganisationen, med utveckling av systemstöds funktionalitet för mer effektiv ärendehandläggning.

Objektorganisationens styrning genom superanvändarforum, objektledning och objektstyrgrupp fungerar väl och inkluderande.

Förvaltningens kunskapsbaser är utvecklade i syfte att skapa ett mer effektivt internt handläggarsöd och för att erbjuda effektiv hjälp till självhjälp till kunderna. Kundens upplevelse är att det är enkelt att hitta information och lätt att göra rätt.

**Arbetsätt**

Förvaltningen strävar efter att systemstöds funktionalitet och användarnas tillämpning är en del i verksamhetens verksamhetsutveckling liksom att verksamhetens planerade utveckling och behov styr objektets mål, uppdrag och utvecklingsaktiviteter.

Ansvar för att vidareutveckla och nyutveckla arbetsätt och processer inom ärendehantering åligger respektive verksamhet. Likväl som att handläggningen i systemstödet ligger inom

respektive verksamhets ansvar.

Objektet ansvarar för att erbjuda ett ändamålsenligt stöd till hela förvaltningen. Detta innebär att objektet ansvarar för gemensamma regler och riktlinjer för tillämpning av systemet.

För att säkerställa att objektets utvecklingsaktiviteter genomförs i linje med stadens och förvaltningens mål behöver objektet arbeta aktivt med att utveckla arbetssätt och organisation. Därför ska en väl fungerande styrning genom tydliga mål, definierade roller och effektiva forum finnas.

Inom objektet delas arbetssätt i syfte att lära och inspireras av varandra.

Vid behov av vidareutveckling och nyutveckling fattas beslut enligt objektets fastslagna arbetssätt som beskrivs i dokumenten Objektspecifikation eller Rutiner för ändringshantering.

## Resursanvändning

Objektorganisationens uppbyggnad kräver deltagande från verksamheterna i olika delar. Därför är det av vikt att samtliga medarbetare som är involverade i ärendehandläggning känner till styrmodellen och möjligheterna att påverka utvecklingen av förvaltningens ärendehanteringsprocesser.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Driva ett införande av förvaltningens gemensamma ärendehanteringssystem Artvise på verksamhetsområdet förutsatt att motsvarande funktionalitet som vi idag har kan utvecklas.* (KTL,AN)	2022-02-01	2023-05-31
Varje verksamhetsområde ska utveckla sina arbetssätt i systemstöd för ärendehantering i syfte att effektivisera och öka kvaliteten i ärendehandläggningen	2023-01-01	2023-12-31

## Enhetsmål: SF Rekryterings tjänster håller en hög kvalitet.

### Förväntat resultat

- Bibehålla andelen nöjda kunder
- Bibehålla andelen nöjda rekryterade kandidater
- Erhålla minst betyg 8/10 på våra kompetensbaserade rekryteringsutbildningar

### Arbetssätt

Systematiskt förbättringsarbete

- Enkät till kund efter avslutat uppdrag
- Enkät till kund 6-8 månader efter att kandidatens anställts
- Enkät till kandidat efter avslutat uppdrag
- Uppföljning av kandidat- och kundenkät tre gånger per år i helgrupp
- Uppföljning av kandidat- och kundenkät två gånger per år enskilt med varje rekryteringskonsult
- Reflektionsenkät fylls i av rekryteringskonsult efter varje avslutat uppdrag
- Reflektionerna diskuteras med chefen två gånger per år och i helgrupp vid behov

- Systematisk erfarenhetsdelning sker sju gånger per år i mindre grupper; tre gånger med förutbestämda teman, fyra gånger med dagsaktuella frågor. Återkoppling av erfarenhetsdelning i helgruppsmöte.
- Vi utvecklar arbetssättet med arbetspsykologiska urvalsverktyg genom kompetensutveckling med vår testleverantör och profiltolkningsövningar som leds av erfarna konsulter vid minst två tillfällen under året. Alla rekryteringskonsulter sitter med en kollega utifrån behov men minst två gånger per år för att systematiskt kompetensutveckla och erfarenhetsdela kring personbedömning eller annan del av rekryteringsprocessen (beroende på individuella behov) samt för att säkerställa ett likartat arbetssätt (nya anställda).
- Under 2023 ska enheten påbörja arbete med att använda bedömningsankare vid chefsrekrytering, det vill säga hur vi värderar kandidaternas svar.
- Vi uppdaterar dokumentation kontinuerligt kring arbetssätt, rutiner och introduktion av nya medarbetare när så krävs. Allt material finns på vår samarbetsyta. Ändringar noteras och kommuniceras i veckomejl och vid veckomöten.
- Förändringar och förbättringar av arbetssätt ska vara genomtänkta och genomföras på ett kvalitativt sätt som leder till ett likvärdigt och tydligt arbetssätt. Avdelningens framtagna checklista ska alltid övervägas/användas.
- Systematiskt nyttja nyanställdas erfarenheter och nya ögon på våra arbetssätt.

## Uppföljning




Se under arbetssätt och nedan indikatorer. Resultatet följs upp och tas med inför nästa års verksamhetsplanering

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Andel nöjda kunder	97 %		Tertial
Andel nöjda rekryterade kandidater där SF Rekrytering varit involverade i hela processen.	95 %		Tertial
Antal svar på kandidatenkäten	400		Tertial
Betyg på enkätfrågan; Hur väl matchar din nya medarbetare tjänsten den anställdes för?	8		Tertial
Bibehålla snittbetyg i kundundersökning (snitt alla frågor sammanräknat)	9,5		Tertial
Svarsfrekvens kundenkät	70 %		Tertial
Svarsfrekvens på enkät: hur väl matchar din nya medarbetare tjänsten den anställdes för?	65 %		Tertial
Vad ger våra kunder vår kompetensbaserade rekryteringsutbildning för betyg?	8 /10		År




Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Fortsätta att skapa tydlig struktur på SY och den gemensamma gruppdisk (LQ)	2023-01-11	2023-02-28
Likvärdig process ska vara ett tema under erfarenhetsdelning våren.	2023-01-11	2023-05-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Senast anställda rekryteringskonsulter granskar våra produktblad, så att dessa är tydliga och begripliga för nästkommande år.	2023-10-01	2023-11-30
Ta fram e-post script för att tacka för samarbetet och påminna kund om att fylla i kundenkät. Uppdatera befintliga e-postscript. (MS)	2023-01-11	2023-02-28
Utreda önskemål om utbildning inom intervjuteknik i mån av tid – kartlägga inriktning och behov. (utvecklingsgrupp alt samordningsgrupp?)	2023-01-11	2023-06-30
Workshop med hela avdelningen med Nils Hallén med fokus på bedömningsankare. Därefter fortsätter en projektgrupp med att ta fram beteendeanakare för stadens chefsprofil. (JCH, AK, MK, DÖN)	2023-01-11	2023-04-30

### KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	4 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	1 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	8 st	Tas fram av nämnd	Tertial

### KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	84	83	År
 Sjukfrånvaro	6,5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,2 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial

**Nämndmål: Servicenämnden är en attraktiv arbetsgivare med ändamålsenlig organisation där chefer och medarbetare har förutsättningar att aktivt bidra till förvaltningens utveckling och mål.**

#### Förväntat resultat

Förvaltningens medarbetare har tydliga krav och förväntningar för att nå både egna och organisationens mål. Förvaltningen bedriver ett aktivt arbetsmiljöarbete och har verktyg för förändringsledning. Förvaltningen tillämpar ett strukturerat arbetssätt för

kompetensutveckling och det tillitsbaserade ledarskapet främjar en kultur av förändring och nytänkande där medarbetarna är delaktiga i utvecklingsarbetet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra analys och utvecklingsinsatser i syfte att stärka den digitala kompetensen.	2023-01-01	2023-12-31
Förvaltningen ska utveckla och systematisera arbetet med medarbetaruppföljning för att skapa ökad transparens och kontinuitet för medarbetare och chefer.	2023-01-01	2023-12-31

## Enhetsmål: SF Rekrytering är en attraktiv och hållbar arbetsplats

### Förväntat resultat

- Bibehålla 88 AMI i medarbetarundersökningen
- Bibehålla 90 på frågan ”Jag kan rekommendera min arbetsplats till andra” i medarbetarundersökningen
- Medarbetarna upplever en god fysisk och psykosocial arbetsmiljö. Genomsnittligt värde i temperaturmätning på åtta (på en skala 1-10).

### Arbetsätt

- Ta fram en handlingsplan utifrån medarbetarundersökningen
- Synliggöra och möjliggöra individuell utveckling med hjälp av kompetenskartan.
- Systematiserad erfarenhetsdelning sju gånger per år
- Kontinuerlig kompetensutveckling utifrån verksamhetens behov
- Kontinuerligt arbeta vidare med att förstärka teamkänslan i gruppen
- Utveckling och omvärldsbevakning i dedikerade arbetsgrupper
- Fortsätta utveckla ett hållbart arbetssätt i en digital arbetsmiljö på distans
- Tillvarata åsikter och synpunkter från introduktion samt exitsamtal
- Utvecklingsgruppen med ansvar för hälsa och arbetsmiljö erbjuder aktiviteter som främjar god fysisk, organisatorisk och social arbetsmiljö löpande under året.
- Använda gruppanalysresultatet från 2022 i alla mindre gruppkonstellationer som görs under året för att lära känna varandra bättre och optimera gruppdynamiken.

### Uppföljning

- Vi använder oss av medarbetarundersökningens resultat och tar fram handlingsplan utifrån den och arbetar med under året.
- Temperaturmätning minst tio gånger per år.
- Medarbetarsamtal och uppföljning av detsamma samt korta och regelbundna avstämningsamtal med verksamhetschef sex till åtta gånger per år.

Indikator	Arsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
AMI i medarbetarenkäten	88 %		År
Jag kan rekommendera min arbetsplats till andra (index från medarbetarenkäten)	90		Tertial

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Resultat i temperaturmätare avseende fysisk, organisatorisk och social arbetsmiljö som mäts på en skala 1-10.	8		Tertial
Resultat i temperaturmätare avseende teamkänsla som mäts på en skala 1-10.	7		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Avdelningen får ta del av sammanfattning från exitsamtal om det är fler än 5 som slutar under året.	2023-01-11	2023-12-31
Erfarenhetsdelningar minst 7 ggr under året i mindre grupper där avdelningen tillsammans bestämmer teman. Strukturen kring detta styrs upp ytterligare vad gäller återkoppling.	2023-01-31	2023-11-30
För våra nyanställda har vi extra erfarenhetsdelningar i grupp tillsammans med mentor under första året för att underlätta introduktion och känna samhörighet.	2023-01-18	2023-12-31
Lägga till en fråga i temperaturmätaren avseende teamkänsla (utvecklingsgrupp hälsa och arbetsmiljö)	2023-01-11	2023-02-28
Lägga till genomgång av kompetenskartan till introduktionen, där man går igenom bakgrund, syfte innehåll etc med denna. (LG)	2023-01-11	2023-05-31
Omvärldsbevakning av det digitala arbetssättet för en hållbar arbetsmiljö. (utvecklingsgrupp hälsa och arbetsmiljö)	2023-01-07	2023-12-31
Skapa och underhålla en årsplan för aktiviteter med fokus på god fysisk och psykisk arbetsmiljö (utvecklingsgrupp hälsa och arbetsmiljö)	2023-01-07	2023-12-31
Undersöka behov och ta fram förslag på hur vi kan bygga vidare på och förstärka på teamkänslan. (utvecklingsgrupp hälsa och arbetsmiljö)	2023-02-01	2023-12-31
Undersöka möjligheten att dela upp avdelningen i mindre team för att skapa mer teamkänsla, underlätta backup vid frånvaro och skapa mervärde till kund. (hänger ihop med aktiviteten under tidigare mål) (KTL, JCH)	2023-01-11	2023-11-30
Utifrån förvaltningens systematiserade arbete med medarbetaruppföljning ser utvecklingsgruppen för hälsa och arbetsmiljö över temperaturmätningen	2023-01-12	2023-06-30
Utreda om specialistområden där varje konsult har mer djupgående kunskap om ett specifikt yrkesområde skulle skapa mervärde. (hänger sannolikt ihop med attraktiv och hållbar arbetsgivare) (samordnarna, KTL)	2023-02-01	2023-11-30

**KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt**

**Nämndmål: Genom verksamhetsområde rekrytering har stadens chefer tillgång till ett kvalitetssäkrat och fördomsmedvetet konsultstöd i sina rekryteringar**

#### **Förväntat resultat**

De rekryteringar verksamhetsområde rekrytering är involverade i följer stadens kompetensbaserade rekryteringsprocess och stadens chefsprofil. Fördomsmedvetna



urvalsprocesser används och utvecklas löpande. Pilotprojektet, att rekrytera utan personligt brev, bidrar med ytterligare kunskap och utveckling av stadens rekryteringsarbete.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Andel kandidater som upplevt rekryteringsprocessen som icke-diskriminerande och fördomsmedveten	90 %		Tertial
Andel kunder som tycker att de fått bra stöd för att säkerställa en icke-diskriminerande och fördomsmedveten rekrytering.	95 %		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska, i samarbete med personalstrategiska avdelningen vid stadsledningskontoret, utvärdera pilotprojektet angående rekryteringar utan personligt brev.	2022-10-01	2023-03-31

## **Enhetsmål: SF Rekrytering driver en fördomsmedveten rekryteringsprocess baserad på kompetens**

### **Förväntat resultat**

- Minst 95 procent av våra kunder upplever att SF rekrytering har stöttat i att driva en icke-diskriminerande och fördomsmedveten rekrytering.
- Minst 90 procent av våra kandidater upplever att SF Rekrytering har drivit en icke-diskriminerande och fördomsmedveten rekryteringsprocess.
- Minst 90 procent av våra kunder och kandidater upplever att SF Rekrytering har ett tydligt, lättförståeligt och lockande språk i annonserna.

### **Arbetsätt**

Vi arbetar efter en kompetensbaserad metodik:

- kravprofilen är relevant utifrån tjänsten som ska rekryteras, till exempel undvika att omotiverat hårda språkkrav ställs.
- korrekturläser varandras annonser utifrån ett klarspråks- och inkluderingsperspektiv.
- annonserna är inkluderande, lättförståeliga och lockande vid rekryteringar där vi är involverade.
- fortsatt och ökat användande av screeningverktyg (aspects) för att främja en fördomsmedveten rekrytering.

Vi uppdaterar efter behov våra arbetsätt och våra processer utifrån det vi lär oss genom till exempel omvärldsbevakning och andra aktiviteter.

Vi har en utvecklingsgrupp som ansvarar för att driva arbetet med mångfaldsfrågor på vår avdelning. Deras uppgift är att bevaka mångfaldsperspektivet och bidra med omvärldsbevakning och kunskapspåfyllning för att säkerställa en icke-diskriminerande och fördomsmedveten rekryteringsprocess.

Arbetsgruppen har en stående punkt på APT var fjärde månad där mångfaldsfrågor utifrån årets framtagna årshjul lyfts upp. Varje tillfälle kommer behandla ett specifikt tema.

Arbetsgruppen ansvarar för att nya medarbetare introduceras i hur vi arbetar med en icke-diskriminerande och fördomsmedveten rekryteringsprocess.

## Uppföljning

Resultatet från de löpande kund- och kandidatenkäterna följs upp tre gånger per år och eventuella synpunkter med bäring på detta mål lyfts fram.

Årshjulet för mångfaldsarbetet är aktivt, revideras i början av året och följs upp löpande under året.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Andel kandidater som tyckte att annonsen var skriven på ett tydligt och begripligt språk	95 %		Tertial
Andel kunder som tycker att de fått bra stöd att skriva en inkluderande, lättförståelig och lockande annons.	95 %		År
Antal kandidater som fått möjlighet att göra Aspects.	200 st		Tertial
Antal rekryteringsprocesser där personligt brev tagits bort i ansökan.	30 st		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Aktivitet annonsering utifrån ett mångfaldsperspektiv (skriva fördomsmedvetna annonser och andra utmaningar kring ämnet och samtala om inkluderingsformuleringen i annonsen (vi välkomnar alla sökande) (utvecklingsgrupp mångfald)	2023-03-01	2023-08-31
Fortsatt ökat användande av Aspects (ALLA). Omvärldsbevaka hur andra använder screeningtester. Hur ska vi marknadsföra det? (utvecklingsgrupp tester/arbetsprov/case)	2023-01-11	2023-11-30
Hela avdelningen går vår egen KBR-utbildning för att känna till upplägg och kunna bidra till förbättringar och marknadsföring av den.	2023-01-11	2023-01-31
Överväga ny utbildning i HBTQ 2024. Undersöka hur staden arbetar med inkludering och mångfald för att få veta mer om stadens vision, mål och tankar om området. På så sätt har vi lättare att koppla vårt arbete med rekrytering till det större arbetet som eventuellt pågår i staden (utvecklingsgrupp mångfald).	2023-05-01	2024-04-30

## Redovisning av ekonomi

### Resursanvändning

Uppdragen fördelas utifrån kundernas eventuella önskemål, rekryteringskonsulternas beläggning, kompetens, erfarenhet, önskemål samt ibland geografi om fysiska möten ska ingå i processen. Grundhållningen är dock att processerna drivs digitalt.

Alla resor sker normalt med kommunala färdmedel. Rekryteringskonsulterna reser noll till fem dagar/vecka. Vi strävar efter att resor och uppdrag optimeras så att en konsult som gör uppdrag i en stadsdel ofta mest effektivt kan ta fler i samma stadsdel. En ökad andel av våra möten sker digitalt vilket spar mycket tid för alla inblandade parter och skapar ökad flexibilitet.

De olika rekryteringstjänsterna i form av ”paket” innehåller tydliga avgränsningar om vad som ingår. Tillägg utöver vad som ingår timdebiteras, detta för att priset skall motsvara självkostnadsprincipen. Timdebiteringen möjliggör ett skräddarsytt stöd för att möta våra rekryterande chefers behov. Information om de olika paketen och urvalsverktygen vi använder ligger på förvaltningens kundwebb.

Verksamhetens tjänster marknadsförs via chefsforum på de olika förvaltningarna/bolagen i mån av tid och behov samt vid varje tillfälle då någon representant från verksamheten interagerar med våra kunder. Verksamheten lyfter även fram nyheter i förvaltningens nyhetsbrev och vid behov skickas separata nyheter ut med chefer eller HR som målgrupp. Två rekryteringskonsulter har ansvar för att relevant information och nyheter publiceras på kundwebben. Våra utbildningar i kompetensbaserad rekrytering ökar också kännedomen om att vi finns och om möjligheten att köpa rekryteringsstöd.

Verksamheten har upphandlade arbetspsykologiska urvalsverktyg via ett företag som heter TalentQ. De har möjlighet att förstärka vår egen kapacitet vad gäller djupintervjuer och arbetspsykologiska urvalsverktyg vilket sker vid arbetstoppar. Detta säkerställer en god tillgänglighet för våra kunder på tjänsten Second opinion.

I större projekt arbetar rekryteringskonsulterna närmare varandra för att lättare kunna hjälpas åt. I de vanliga uppdragen finns möjlighet att ta stöd av kollegor med delar av jobbet om tidplaner drar ut på tiden och verksamhetsområdet har även en rekryteringskoordinator anställd som backar upp vid frånvaro, stora urval samt göra enklare rekryteringsuppdrag. Chefsrekryteringar utförs av erfarna konsulter med erfarenhet av personbedömning.

Verksamheten bjuder även in externa parter för omvärldsbevakning inom rekryteringsområdet. Sedan 2020 tillhör alla en särskild omvärldsbevakningsgrupp med ett särskilt fokusområde. Alla rekryteringskonsulterna går löpande under året på av staden anordnade seminarier när temat är relevant. Vidare går vi på olika externt anordnade seminarium med teman som är relevanta inom området till exempel arbetspsykologiska tester, kandidatmarknaden, diskriminering med mera och delar sedan erfarenheterna på våra veckomöten.

### **Medarbetarna**

För att tillhandahålla en konsulttjänst som för en stor organisation är frivillig att avropa krävs rekryteringskonsulter med hög grad av konsultmässighet. Detta betyder medarbetare med god förmåga att skapa förtroendefulla relationer, anpassa sitt sätt och sin kommunikation till olika kunder samt att utifrån kundens förutsättningar driva uppdragen framåt på ett kvalitetssäkert och för alla parter effektivt sätt.

I samtliga uppdrag görs en tidplan och rekryteringskonsulterna uppmanas att avsätta tid för varje moment i uppdragen i sina kalendrar för att säkerställa att arbetsbelastningen hålls på en rimlig nivå. Vi har även vad vi kallar standardtidplaner, en uppskattning av vad olika typer av rekryteringar normalt tar i tid, för att tjäna som stöd i det dagliga arbetet och uppskattning av tidsåtgång för olika uppdrag.

En utvecklingsgrupp har särskilt fokus på mångfaldsfrågorna kopplat till vår verksamhet. De ansvarar för att detta tas upp på APT samt ser kontinuerligt över vårt arbetssätt och hur vi

ännu bättre kan uppmuntra mångfald i våra rekryteringar, attrahera en bredare målgrupp och undvika diskriminering. I våra kvalitetsuppföljningar 2023 kommer vi även som tidigare nämnts följa upp både med kandidater och också kunder om hur rekryteringsprocessen upplevts/om vi bidragit till att den upplevts fördomsmedveten.

Medarbetarna uppmuntras till kontinuerlig erfarenhetsdelning genom öppenhet kollegor emellan och gruppdiskussioner. Vi har som målsättning under året att ha minst sju erfarenhetsdelningar i mindre grupper. Två rekryteringskonsulter håller vid en till två tillfällen under året i profiltolkningsövningar där vi kommer att arbeta med testverktygen. Vidare har vi som målsättning att varje rekryteringskonsult vid minst två till sex tillfällen/år sitter med eller har med en kollega på en djupintervju eller återkoppling till kund för att skapa ytterligare tillfällen för erfarenhetsdelning och lärande. En särskild mall för feedback vid medsitning finns.

Fem av rekryteringskonsulterna kommer under året att hålla utbildningar i kompetensbaserad rekrytering.

Verksamheten har en god mångfald i gruppen vad gäller ålder, utbildningsbakgrunder och kompetenser. Könsfördelning är dock ojämn.

Förhoppningen är att bibehålla den låga sjukfrånvaron vi har. Uttag av flexitid för friskvård och nyttjande av massage uppmuntras kontinuerligt. Rekryteringskonsulterna har möjlighet att arbeta hemifrån. En utvecklingsgrupp driver hälso- och arbetsmiljöfrågorna mer fokuserat på avdelningen som komplement till det arbetet administrativa avdelningen gör. De kommer att sätta en plan tillsammans med gruppen i början av året.

Serviceförvaltningens vision, verksamhetsidé och värdegrund hålls levande i allt vi gör och verksamhetens EVP, tertialrapporter och verksamhetsberättelse skall läsas av samtliga medarbetare. EVP-arbetet är hela avdelningen engagerade i och sedan arbetar en mindre arbetsgrupp vidare med slutliga verksamhetsplanen som sedan presenteras för hela avdelningen.

Förvaltningens värdegrund är KÖRA. Personalpolicyn ingår i introduktion av nya medarbetare och kommer att diskuteras på ett veckomöte i början av året. Under året kommer värdegrunden och personalpolicyn hållas levande genom bikupefrågor på våra möten.

Medarbetarenkäten diskuteras och en handlingsplan tas fram utifrån resultat tillsammans med medarbetarna. AMI har under alla år legat högre än förvaltningens och bland de högsta jämfört med andra förvaltningar och bolag i staden. 2017 låg AMI på 88 och 2018 på 86, 2019 på 88, 2020 86, 2021 88 och 2022 90.

### **Utveckling**

Under 2023 kommer utvecklingsfokus vara fortsatt utveckling av hur vi arbetar med omvärldsbevakning och screeningtester.

Enkäterna för kvalitetsuppföljningar mot kunder och kandidater ses inför 2023 över och några mindre förändringar görs. Resultaten och svarsfrekvensen följs upp regelbundet och insatser vidtas för att bibehålla en hög svarsfrekvens och hög upplevd kund- och kandidatnöjdhet.

Ett par rekryteringskonsulter är involverade i stadens superusergrupp för stadens rekryteringsverktyg och vi kommer vara involverade i stadens upphandling av nytt centralt rekryteringssystem.

Avdelningen har ett nära samarbete med processägaren för rekrytering och stadens personalstrategiska avdelning. Flera rekryteringskonsulter är inblandade i deras strategiska projekt bland annat avseende employer-brandingarbetet för staden, kompetensramverket och vi är representerade i de tre rekryterings- och chefsförsörjningsnätverk som PAS håller i.

Två rekryteringskonsulter är utbildade examinatorer till Kvalitetsutmärkelsen. Deras uppdrag är att utifrån detta bidra i vårt eget systematiska kvalitets- och verksamhetsplanearbete och i mån av tid agera examinatorer även under 2023.

Olika ansvarsroller och utvecklingsinitiativ är sammanställda i ett eget dokument som ligger på avdelningens samarbetsyta. Här är ansvariga namngivna samt syfte och beräknad tidsåtgång för rollerna/utvecklingsinitiativen framtaget tillsammans med den/de som är ansvariga. Se dokument på SY:

<https://samarbete.stockholm.se/sites/srv/hr/Kvalitetsarbete/Forms/AllItems.aspx>

Vi fortsätter att använda kompetenskartan 2023 parallellt hoppas vi få klart ett upphandlat system för medarbetaruppföljning i början av 2023. Detta ersätter eventuellt även kompetenskartan. Vi hoppas denna möjliggör och synliggör utveckling i rollen som rekryteringskonsult.

## **Budget 2023**

Förvaltningen är stadens kompetenscenter som har både en stor bredd i tjänsteutbudet men även ett djup vad det avser särskilda kompetensområden. För att ge kvalificerad service i rätt tid och utifrån kundernas behov har förvaltningen en ständig utmaning med att dimensionera antalet anställda utifrån kundernas efterfrågade inriktning på kompetens. Dimensioneringen är särskilt utmanande för verksamhetsområde Lokalplanering, Rekrytering och Upphandling och inköp som helt verkar på konkurrensutsatt marknad med frivilliga tjänster. Efterfrågan på dessa tjänster är hög och arbetsbelastningen är inte långsiktigt hållbar. Inom vissa områden har förvaltningen längre väntetider för kunderna än önskvärt. För att uppnå en fortsatt hållbar belastning och få ner väntetiderna kommer en större marginal i bemanningen att skapas.

Under 2023 är budgeten för rekryteringstjänster 24,2 mnkr. Beräknade kostnader 19,9 miljoner inkluderar personalkostnader och overheadkostnader. Budgeten är beräknad på 25 årsarbetare. För att uppnå budgeten skall 960 uppdrag (stora paket) genomföras, cirka 45 stora paket per heltidskonsult beräknat på att våra tre samordnare gör ca 27 stora paket.

Rekryteringskonsulterna lägger ca 70 procent av sin arbetstid på sina uppdrag och ett så kallat stort paket tar i genomsnitt 28 timmar att genomföra. Ett chefspaket tar cirka 32 timmar att genomföra. Förenklat beräknas varje konsult i genomsnitt utföra drygt 45 uppdrag (motsvarande stora paket med pris 25 000 kr) och ha en årsfakturerings på drygt 1,1 miljon kr. Med stramare budgetar i våra systerförvaltningar och bolag kommer sannolikt flera

marknadsföringsinsatser krävas för bibehållen efterfrågan.

Ett par rekryteringskonsulter är examinatorer i Kvalitetsutmärkelsen. Om de medverkar som examinatorer tappar de två till tre veckor produktionskapacitet för den tid de granskar enheternas bidrag. Om någon är examinatorsledare förloras cirka tre till fyra veckors produktionskapacitet. Deras erfarenheter från detta är av stort värde för verksamhetens fortsatta utveckling varför detta känns väl motiverat om utrymme finns.

Rekrytering 801	Budget 2023	Utfall 2022	Budget 2022	Budget 2021	Utfall 2021
Intäkter försäljning	24 197 000	20 754 946	20 556 200	14 024 100	17 603 000
Övriga intäkter		400 000			
Total intäkter	24 197 000	21 154 600	20 556 200	14 024 100	17 603 000
LISA-lön, PF	-19 676 371	-17 091 000	-16 299 941	-11 004 778	-12 578 000
Sjukfrånvaro, VAB	157 411		130 400	55 024	0
Övriga personalkostnader		-386 000	-150 000	-65 459	-99 000
Licenskostnader	-300 000	-223 000	-78 000	-160 000	-143 000
Övr ext kostnader	-800 000	-607 000	-397 170	-350 000	-760 000
Totala kostnader	-20 618 960	-18 308 000	-16 794 711	11 525 214	-13 580 000
Resultat exkl overhead	3 578 040	2 846 600	3 761 489	2 498 886	4 023 000
Overhead	-3 578 040	-3 761 488	-3 761 488	-2 498 886	-2499
Resultat inkl overhead	0	-914 888	0	0	1 523 000

	2023		
Aktivitet	Antal	Pris/enhet	Budget
Stora Paketet	570	25 000	14 250 000
Lilla Paketet	30	10 000	300 000
Rekrytering högre chef	30	36 000	1 080 000
Rekrytering chef	180	34 000	6 120 000
Omtag	50	10 000	500 000
Second Opinion	100	7 100	710 000



	2023		
Övrig HR	600	870	522 000
Utbildning rekrytering	10	15 000	150 000
Searchpaket	50	7 500	375 000
Enkel personbedömning	30	2 000	60 000
Digital referenstagning/kandidat	100	400	40 000
Lärarpaket	20	4 500	90 000
Totalt			24 197 000