

Handläggare
Karin Toll Lane
Telefon: 08-508 11 700

Till
Verksamhetsområde rekrytering

Verksamhetsplan 2024 för Verksamhetsområde rekrytering

Förslag till beslut

Innehållsförteckning

Inledning	3
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2 Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan	5
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	7
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	7
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	15
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt	16
Redovisning av ekonomi.....	18
Resursanvändning.....	18
Budget 2024.....	21
Övrigt	22

Inledning

Verksamhetsplan för Servicenämnden anger inriktningen för nämndens verksamhet under år 2024. Verksamhetsplanen utgår från kommunfullmäktiges budget för 2024 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 ska utgå 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.

Servicenämnden ansvarar för stadens ekonomi- och löneadministration, upphandlingsstöd och genomförande av centralupphandlingar samt för stadens inköpssupport och e-handelsstöd. Nämnden är också ansvarig för inköpskategorierna elkraft, livsmedel och måltider samt inredning.

Inom nämndens ansvarsområde finns stadens interna konsultstöd inom rekrytering, lokalplanering och hyresförhandlingsfunktion, digitalisering, it och telefoni (DIT) samt webb- och kommunikationsstöd. Nämnden har ansvaret för Kontaktcenter Stockholm som vägleder och svarar på invånares frågor om stadens verksamheter och service. Genom att vara ett kompetenscentrum med såväl bred som djup kompetens inom verksamhetsområdena kan förvaltningen tillhandahålla stöd och service som möter kundernas och stadens behov.

Förvaltningen är organiserad i nio avdelningar varav sju är verksamhetsområden och två är interna stödavdelningar, 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. Tre verksamhetsområden erbjuder enbart frivilliga tjänster vilka utgörs av rekrytering, lokalfrågor och konsultstöd inom digitalisering, it och telefoni samt webb- och kommunikationsstöd.

Förvaltningen ansvarar för stadens centrala beredskapslager för visst medicinskt skyddsmaterial. Under året kommer tidigare utredning om centralt beredskapslager för livsmedel och visst förbrukningsmaterial ligga till grund för etablering. Serviceförvaltningen är även utsedd att vara ansvarig för sektorn Livsmedelsförsörjning och dricksvatten i enlighet med Stockholms stads struktur och sektorsorganisation för civil beredskap.

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 god kvalitet. Förvaltningen ska ha en hög tillgänglighet och ett mycket gott bemötande.

Verksamhetsåret 2024

I beräkningsunderlaget till prislistan 2024 har serviceförvaltningen, i dialog med processägare inom stadsledningskontoret, beräknat priser på obligatoriska bastjänster avvikande från förvaltningens självkostnad. Priserna täcker inte kostnadsökningar för löneavtalens utfall, ökat personalomkostnadspålägg och indexuppräknningar. Priserna för obligatoriska tjänster avviker därmed från självkostnadsprincipen enligt regler för ekonomisk förvaltning då samtliga kostnader inte täcks med prissättning 2024. De ansträngda finansiella förutsättningar som råder för staden i stort motiverar tillfällig avvikelse från självkostnad 2023 och 2024.

Serviceförvaltningen budgeterar ett nettounderskott om 6,6 mnkr innan resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar. Förvaltningen vidtar åtgärder för att hantera obudgeterade kostnadsökningar under 2024. Åtgärderna utgörs bland annat av inköpsrestriktioner och god kostnadskontroll, restriktivitet i utvecklings- och utbildningsinsatser samt restriktivitet vid återbesättande av vakanta tjänster. Det är en utmanande balans för förvaltningen att med konstanta basuppdrag minska kostnaderna, hålla ledtider, tillgänglighet och kvalitet, värna rimlig arbetsbelastning samtidigt som kundernas efterfrågan inom flera tjänsteområden är fortsatt hög.

Budgeten är osäker då påverkan från utveckling inom konjunktur, inflation, arbetslöshet och statsbidrag medför en stramare ekonomi hos förvaltningar och bolag vilket resulterar i en mer osäker efterfrågan på serviceförvaltningens tilläggstjänster. De osäkra ekonomiska omvärldsfaktorerna leder också till att volymerna i serviceförvaltningens verksamheter är svårare att prognostisera vilket skapar utmaningar i bland annat bemanningsplanering.

I syfte att stödja utveckling av serviceförvaltningens tjänster och processer i enlighet med stadsövergripande behov och kommunfullmäktiges uppdrag genomförs löpande genomlysningar och utvärderingar. Under 2024 kommer projekt Genomlysning av serviceförvaltningen (projekt GAS) att genomföras med övergripande projektmål att tydliggöra serviceförvaltningens långsiktiga mål utifrån roll och uppdrag i staden samt att ta

fram finansieringsprinciper som stödjer målen. Projektet kommer att arbeta fram förslag som sedan kommer att implementeras efter projektets avslut och efter beslut i ordinarie beslutsprocess.

Serviceförvaltningen har i budget 2024 fått i uppdrag att påbörja viss drift av centralt omsättningslager för medicinskt skydds- och förbrukningsmateriel, livsmedel samt vissa förbrukningsmateriel i syfte att höja stadens beredskapsförmåga. Uppdraget kommer ta sin utgångspunkt från inriktningar i 2023 års utredning av etablering av centralt omsättningslager.

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 fortsätter under året. Vidare kommer insatsen för att stärka medarbetarnas digitala mognad, för att möta ökade och förändrade krav på digital kompetens att slutföras under året.

Verksamhetsområde rekryterings uppdrag

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. Även under kommande år är det ett starkt fokus på fördomsmedveten rekrytering i samtliga uppdrag. Searchpaketet utvecklas ytterligare för att lösa de svåra rekryteringar som behöver göras.

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

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till kvalitetssäkrad rekrytering av personal inom förskolan och skolan.

Beskrivning

Verksamhetsområde rekrytering levererar kvalitetssäkrade och fördomsmedvetna rekryteringar. När verksamhetsområdet är involverade får kandidaterna kontinuerlig återkoppling under processen och det bidrar till en god kandidatupplevelse och ett gott arbetsgivarvarumärke som i sin tur påverkar kompetensförsörjningen framåt. Det finns möjlighet till strukturerad digital referenstagning där ID-kontroll och bedrägerikontroller görs.

Förväntat resultat

Genom serviceförvaltningen rekrytering ges stadens förskolor och skolor möjlighet att nyttja ett kvalitetssäkrat stöd vid rekrytering av utbildad personal i form av rektorer, biträdande rektorer, förskollärare, barnskötare och lärare.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	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 skolan

Förväntat resultat

- SF Rekrytering ökar sin involvering i utbildningsförvaltningens rekryteringar jämfört med 2023.
- SF Rekrytering ökar sin involvering i utbildningsförvaltningens chefsrekryteringar jämfört med 2023.
- SF rekrytering utför fler lärarpaket till skolan jämfört med 2023.
- SF rekrytering informerar alla stadsdelsförvaltningars förskoleavdelningar om våra tjänster.

Arbetsätt

SF rekrytering har ett tilläggsavtal 2024 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 skolan och förskolan i deras rekryteringar. Vid all kontakt med skolor och förskolor informeras om möjligheten att köpa digital referenstagning och rekryteringsstöd.

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 skola och förskolan och erbjuder förskolans rektorer.

Vi stöttar bemanningsenheten på utbildningsförvaltningen 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 2024	Periodicitet
Andel i procent av utbildningsförvaltningens chefsrekryteringar (chefspaket, second opinion paket)	32 %		Tertial
Andel i procent av utbildningsförvaltningens rekryteringar.	4 %		Tertial
Antal KBR-utbildningar utförda för utbildningsförvaltningen.	2		Tertial
Antal sålda lärarpaket.	5		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
En arbetsgrupp kartlägger hur rekryteringsstöd köps av utbildningsförvaltningen och hur kännedomen om våra tjänster kan öka för att bidra till måluppfyllelsen. (KTL, UW, LQ, MH, GD)	2023-11-01	2024-01-31
SF rekrytering uppvaktar förskoleförvaltningen och erbjuder stöd i deras uppdrag avseende utredning kring bemanningspool för förskolan. Informera om de erfarenheter verksamheten har från utbildningsförvaltningens uppbyggande av vikariepool. (KTL, AN)	2023-12-01	2024-05-31

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 konkurrenskraftiga konsulttjänster i egen regi till förvaltningar och bolag.

Beskrivning

När servicenämndens konsulttjänster avropas används konsulter i egen regi som har stor kunskap om stadens organisering, styrning och förutsättningar. Serviceförvaltningens interna konsulter är även vana användare i stadens centrala system vilket bidrar till att de ofta sömlöst kan arbeta i samma system som kunden. Erfarenhet och kunskaper från tidigare projekt inom staden skapar förutsättningar för lärande samt effektiva och konkurrenskraftiga konsulttjänster inom en mängd områden.

Verksamhetsområdet lokalplanering är stadens beställarstöd i lokalfrågor och stödjer förvaltningarna med sin spetskompetens i arbetet 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. Verksamheten utvecklar sitt searchpaket för att vara ett konkurrenskraftigt alternativ till extern search. Verksamhetsområdet tillhandahåller även utbildning i kompetensbaserad rekrytering.

Verksamhetsområde ekonomis medarbetare har expertis inom stadens ekonomiadministration, stadens riktlinjer, policys och hanteringsanvisningar inom ekonomiområdet. Utöver befintliga tilläggstjänster erbjuder förvaltningen även kundanpassade lösningar utifrån specifika behov inom ekonomiområdet.

Verksamhetsområde upphandling och inköp tillhandahåller högkvalitativa tjänster inom upphandling, avtalsförvaltning och anslutningar till inköpssystemet. Vidare bidrar avdelningen till ökad kompetens genom att erbjuda utbildningar inom området.

Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni (DIT) erbjuder operativt stöd inom digitalisering, it och telefoni. Verksamhetens medarbetare har stor kunskap om stadens kvalitetsprogram med tillhörande styrdokument, stadens mål, budgetprocess, den gemensamma infrastrukturen, de centrala plattformarna, övergripande it-avtal, metoder osv. och finns tillgängliga för uppdrag inom t.ex. projektledning, förändringsledning, förstudier, processkartläggningar, behovsanalyser, kravställning eller effektstyrning kopplat till digitalisering, it eller telefoni.

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.

Förväntat resultat

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

Nyttjandet av serviceförvaltningens tjänster frigör resurser för stadens förvaltningar och bolag till förmån för kärnverksamheterna. Serviceförvaltningens konsulttjänster i egen regi bidrar till helhetssyn och säkrar att erfarenhet, lärande och skattemedel stannar inom staden.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Andel chefsrekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningen rekrytering	30 %		År
Andel rekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningen rekrytering.	12 %		Tertial
Verksamhetsområde rekryterings NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	30 NPS		Tertial
Verksamhetsområde rekryterings omsättning per årsarbetare.	1 200 000 s ek		Tertial

Enhetsmål: SF rekrytering är en attraktiv rekryteringspartner i framkant som skapar mervärde.

Förväntat resultat

- Andel rekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningen rekrytering ligger på minst 12 procent
- Andel nöjda kunder ligger på minst 95 procent
- Andel sålda chefspaket av stadens chefsrekryteringar är minst 30 procent
- 95 procent av våra kunder vill anlita oss igen

Arbetsätt

SF rekrytering följer hur rekryteringsbranschen utvecklas och lyfter fram hur vi kan utvecklas i takt med den. För att vara en attraktiv rekryteringspartner som skapar mervärde följer vi upp, förfinar och utvecklar vårt arbetsätt utifrån synpunkter från våra kunder, kandidater och processägare. Detta för att vara en attraktiv rekryteringspartner som skapar mervärde.

- Den hybrida rekryteringsprocessen förfinas och bevakas löpande. Anpassas efter kundens efterfrågan och avdelningens resurser.
- Sf rekrytering har utvecklingsgrupper som bevakar omvärlden och kommer med förslag på utveckling inom sina områden. Arbetsgrupper skapas för att bevaka, identifiera och utreda behov systematiskt. Olika uppdrag struktureras genom årsplanering, syfte och tidsåtgång och så vidare. Till exempel:
 - Undersöka och omvärldsbevaka med syfte att få till fler digitala och/eller andra verktyg som stöttar våra processer.
 - Utveckla och förfina nya behovsstyrda kundanpassade lösningar (screeningurval, digital utbildning, borttaget personligt brev, anonymt CV, urvalsfrågor, nya paket).
 - Arbeta mer systematiskt med kandidatupplevelsen (till exempel använda enkät under en begränsad period till kandidater som intervjuats men fått nej tack, spara guldkorn systematiskt, ansöka utan personligt brev).

För att nyttja våra befintliga resurser kommer marknadsföring och information om våra tjänster prioriteras under året.

Utvecklingsgrupper 2024

- Tester/arbetsprover/case, vad händer på marknaden, intressanta forskningsrapporter, urvalsmetoder med mera: Mats, Katarina och Ellen. (Anna N)
- Kandidater, vad efterfrågar kandidater, kandidatupplevelsen: Linda, Michaela.
- Hälsa/arbetsmiljö: Morgan, Anna K, Maria.
- Mångfald: Desiree, Nozha, Ewa och Linn.
- Rekryteringsprocessen (generellt). Gunilla, Anders, Caroline, Erik.
- Annonsering och search: Bo-Bertil, Carla och Marlene.

Uppföljning

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

Varje utvecklingsgrupp följer upp sitt arbete genom sina respektive årsplaneringar.

Vi följer upp arbetssätt och aktiviteter löpande under året och blir en viktig del i diskussionen om vårt tjänsteutbud 2025. Vi gör löpande kvalitetsuppföljningar och det beskrivs under målet SF rekryterings tjänster håller en hög kvalitet.

Net promoter score (NPS) börjar mätas 2024 på samma sätt i alla serviceförvaltningens konsulttjänster. NPS är ett nyckelmått och en undersökningsmetod som bygger på en enda fråga: "Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera företaget/produkten/tjänsten/service till en vän eller kollega?". NPS räknas ut genom att ta den procentuella andelen ambassadörer, alltså alla som svarat 9-10, minus den procentuella andelen kritiker, det vill säga alla som svarat 0-6. NPS kan ge ett resultat på mellan -100 och 100, där närmare 100 innebär fler ambassadörer och är ett bättre betyg för organisationen.

NPS = ambassadörer (%) – kritiker (%) Ju närmare 100 desto bättre.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Antal sålda searchpaket	40		År
Antal utförda KBR-utbildningar	7		Tertial
Efter året ska vi ha hittat två nya forum att kommunicera (t ex HR-nätverk, chefsnätverk eller chefsintroduktion).	2		Tertial
Genomsnittlig kundnöjdhet på ställda frågor.	9,5 /10		Tertial
Net promoter score	30		Tertial
Varje utvecklingsgrupp erfarenhetsdelar till resten av avdelningen kring omvärldsbevakning inom respektive område. Totalt antal och antal/grupp.	6 1/grupp		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Implementera arbetet med bedömningsankare i chefsrekryteringarna. (JCH, DÖN, AK, MK)	2023-12-01	2024-06-30
Implementera delvis nytt arbetssätt kring searchpaketet. (Utvecklingsgrupp annonsering & search)	2023-11-30	2024-06-30
Kartlägga vilka som nyttjar våra tjänster och utifrån detta prioritera information om våra tjänster. (KTL)	2023-12-01	2024-12-31
Utreda möjligheten att testa textdriven film ihop med platsannonsering. (KT, JCH, LQ)	2023-12-01	2024-04-30
Utreda möjligheten att arbeta med en robot i urval och vissa intervjufrågor. (JCH, CVH,AH,ES, KTL)	2023-12-01	2024-06-30
Överväga att bjuda in representanter från lokala HR under året för att presentera nya testverktyg och berätta om digital referenstagnation samt våra erfarenheter av att rekrytera utan personligt brev. (KTL, JCH, AN, LG)	2024-01-01	2024-11-30

Enhetsmål: SF rekryterings tjänster håller en hög kvalitet.

Förväntat resultat

- Bibehålla andelen nöjda kunder
- Bibehålla andelen nöjda rekryterade kandidater
- Bibehålla högt betyg på våra kompetensbaserade rekryteringsutbildningar

Arbetsätt

Genom att vi följer upp alla kund- och kandidatupplevelser tas resultatet tillvara för vårt utvecklings- och kvalitetsarbete.

- Vi utvecklar arbetsättet 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 för att systematiskt kompetensutveckla och erfarenhetsdela kring personbedömning eller annan del av rekryteringsprocessen (beroende på individuella behov) samt för att säkerställa ett likartat arbetsätt. Varje rekryteringskonsult skickar ut när tillfälle för medsittning finns.
- Vi uppdaterar dokumentation kontinuerligt kring arbetsätt, rutiner och introduktion av nya medarbetare när vi behöver. Allt material finns på vår samarbetsyta. Vi noterar ändringar och kommunicerar dem. En samordnare och vår rekryteringskoordinator säkerställer och ser löpande över att vår informationsstrategi fungerar, att vi lägger materialet på rätt ställe och att strukturen är ändamålsenlig. Vi ser över startmötesmallen och urvalsfrågor.
- Förändringar och förbättringar av arbetsätt ska vara genomtänkta och vi genomför dem på ett kvalitativt sätt som leder till ett likvärdigt och tydligt arbetsätt. Avdelningens framtagna checklista för förändringsarbete ska alltid övervägas/ användas.
- Systematiskt nyttja nyanställdas erfarenheter och nya ögon på våra arbetsätt.

Uppföljning

- 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 individuellt med varje rekryteringskonsult
- Vi fyller i en reflektionsenkät efter avslutat uppdrag, ett individuellt mål på minsta antal sätts.
- Vi lyfter reflektionerna med vår chef två gånger per år och i helgrupp vid behov
- Sju gånger per år har vi systematisk erfarenhetsdelning i mindre grupper. Återkoppling av erfarenhetsdelning i helgruppsmöte. (Verksamhetsutvecklare tar fram teman och ramar)

Vi följer upp resultatet och tar med det inför nästa års verksamhetsplanering.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Andel nöjda kunder	97 %		Tertial
Andel nöjda rekryterade kandidater där SF Rekrytering varit involverade i hela processen.	95 %		Tertial
Antal svar på kandidatenkäten	300		Tertial
Betyg på enkätfrågan; Hur väl matchar din nya medarbetare tjänsten hen 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?	70 %		Tertial
Vad ger våra kunder vår kompetensbaserade rekryteringsutbildning för betyg?	8 /10		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Implementera och utvärdera bedömningsankare. Överväga om det ska tas fram bedömningsankare för fler kompetenser. (DN,JC,AK, MK)	2024-01-01	2024-06-30
Se över kandidatuppföljning utifrån vilket nytt rekryteringssystem staden upphandlar och om vi kan nyttja resultatet från Realcruit. (Utvecklingsgruppen kandidatupplevelse)	2024-01-01	2024-12-31
Se över våra kvalitetsenkäter inför 2025 (AN, LG,MK)	2024-10-01	2024-11-30
Senast anställda rekryteringskonsulter granskar våra produktblad, så att dessa är tydliga och begripliga för nästkommande år.	2024-10-01	2024-11-30
Utreda nytt arbetssätt med muntligt avslutsmöte med rekryterande chef. Överväga att använda en s.k. öppen enkät som konsulten fyller i för att få systematiserad data. (Utvecklingsgruppen rekryteringsprocessen)	2024-01-01	2024-04-30
Utreda önskemål och behov av utbildning inom intervjuteknik. (JCH, LG))	2024-01-11	2024-02-29

Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

Beskrivning

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.

Förväntat resultat




Förvaltningen utför överenskomna uppdrag med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Nämndmål: Servicenämnden utvecklar och effektiviserar stadens administrativa funktioner.




Förväntat resultat

Serviceförvaltningens tjänster bidrar till att frigöra resurser i form av kompetens, tid och/eller kostnader för stadens förvaltningar och bolag som har möjlighet att fokusera på sin kärnverksamhet.

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	4 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	2 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	6 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 2024	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.

All rekrytering sker kvalitetssäkrat i enlighet med stadens rekryteringsprocess och digital referenstagning nyttjas. Vid chefsrekrytering är stadens chefsprofil styrande och urvalstester används för att stärka bedömningen i valet av slutkandidat i enlighet med kravprofil. Förvaltningens chefer har genom verksamhetsområde rekrytering alltid stöd och avlastning i sina rekryteringar.

Enhetsmål: SF rekrytering är en attraktiv och hållbar arbetsplats

Förväntat resultat

- Bibehålla 86-88 AMI-aktivt medarbetarindex i medarbetarundersökningen
- Öka till 86 på frågan ”Jag kan rekommendera min arbetsplats till andra” i medarbetarundersökningen
- Medarbetarna upplever en god fysisk och psykosocial arbetsmiljö. Genomsnittligt värde i engagemangsmätningen 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. En timme styrt ämne, en timme med frågor som är aktuella för deltagande i gruppen.
- Kontinuerlig kompetensutveckling utifrån verksamhetens behov
- Kontinuerligt arbeta vidare med att förstärka teamkänslan i gruppen
- Utveckling och omvärldsbevakning i dedikerade arbetsgrupper
- Omvärldsbevakning av det digitala arbetsättet för en hållbar arbetsmiljö. (utvecklingsgrupp hälsa och arbetsmiljö)
- Tillvarata åsikter och synpunkter från introduktion samt exitsamtal. Exitsamtalen hålls av samordnare.
- Utvecklingsgruppen med ansvar för hälsa och arbetsmiljö erbjuder aktiviteter som främjar god fysisk, organisatorisk och social arbetsmiljö löpande under året.
- Använda gruppanalysresultatet från 2023 i alla mindre gruppkonstellationer under året för att lära känna varandra bättre och optimera gruppdynamiken.
- Ha en genomgång av kompetenskartan för alla rekryteringskonsulter en gång per år för att gå igenom bakgrund, syfte och innehåll.
- Fortsatt förfika inför veckomöte för att bygga teamkänsla
- Schemalägga walk & talk så alla lär känna varandra och utvecklar relationerna.
- Ha en planerad gemensam social aktivitet var tredje månad (utvecklingsgrupp arbete och hälsa)
- För eventuella nyanställda har vi extra erfarenhetsdelningar i grupp tillsammans med mentor under första året för att underlätta introduktion och känna samhörighet.

Uppföljning

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
AMI i medarbetarenkäten	88 %		År
Avdelningen har under året som målsättning att bjuda in ett antal interna/externa besök på avdelningsmötena i kompetensutvecklande syfte.	5		År
Jag kan rekommendera min arbetsplats till andra (index från medarbetarenkäten)	86		Tertial
Resultat i pulsmätning avseende fysisk, organisatorisk och social arbetsmiljö mäter vi på en skala 1-10. Avvaktar besked om eventuell uppdatering av frågorna från utvecklingsgrupp arbete och hälsa.	8		Tertial
Resultat i pulsmätning avseende teamkänsla mäter vi på en skala 1-10. Avvaktar eventuell uppdatering av frågorna från utvecklingsgrupp arbete och hälsa.	8		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Erfarenhetsdelningar minst sju gånger under året i mindre grupper där avdelningen tillsammans bestämmer teman. Strukturen kring detta styr verksamhetsutvecklaren upp ytterligare vad gäller återkoppling.	2024-01-31	2024-12-31
För våra nyanställda har vi extra erfarenhetsdelningar i grupp tillsammans med mentor under första året för att underlätta introduktion och känna samhörighet. (LG)	2024-01-01	2024-12-31
Genomgång varför och hur vi mäter vår prestation och vad det syftar till. (Verksamhetschefen)	2024-01-01	2024-03-31
Samtliga medarbetare genomför en egen personlig konferens utifrån konceptet Andreas Piirimets "Ta makten över din stress"	2023-11-22	2024-01-15

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden

Nämndmål: Servicenämndens tjänster stärker stadens beredskapsförmåga och fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.

Förväntat resultat

Servicenämnden ska säkerställa en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna. När en önskad händelse ändå inträffar ska förvaltningen vidta rätt åtgärder i tillräcklig utsträckning för att minimera dess konsekvenser, upprätthålla verksamhet samt säkerställa en snar återgång till normalläge.

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

Nämndmål: Servicenämndens verksamheter bidrar till en öppen, jämställd och demokratisk stad.

Beskrivning

Kontaktcenter har goda möjligheter att skapa tillgänglighet och delaktighet för alla invånare och är den självklara kontaktvägen för information om stadens service och verksamheter. Genom verksamhetsområde rekrytering har stadens chefer tillgång till ett kvalitetssäkrat och fördomsmedvetet konsultstöd i sina rekryteringar. Verksamheten erbjuder bland annat rekryteringsprocesser utan personligt brev.

Verksamhetsområde upphandling och inköp bidrar till en öppen, jämställd och demokratisk stad genom att via Beställningscentralen kvalitetssäkra flödet för stadens beställningar av persontransporter.

Genom att utgå ifrån Agenda 2030 bidrar upphandling och inköp till ökad jämställdhet och ökad social inkludering.

Förväntat resultat

Serviceförvaltningens tjänster avseende kontaktvägar in till Stockholms stad, fördomsmedveten rekrytering och beställningscentralen för persontransporter bidrar till att nå de globala målen i Agenda 2030.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Andel kandidater som upplevt rekryteringsprocessen som icke-diskriminerande och fördomsmedveten	99 %		Tertial
Andel kunder som tycker att de fått bra stöd i att arbeta kompetensbaserat och fördomsmedvetet i syfte att undvika diskriminering	97 %		Tertial

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

Arbetsätt

Vi arbetar efter en kompetensbaserad metodik, vilket innebär att:

- kravprofilen är relevant utifrån tjänsten, till exempel undviker vi att ställa omotiverat hårda språkkrav.
- vi korrekturläser varandras annonser utifrån ett klarspråks- och inkluderingsperspektiv.
- annonserna är inkluderande, lättförståeliga och lockande vid rekryteringar där vi är involverade.
- vi fortsätter att öka användandet av screeningverktyg 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. Gruppens uppgift är att bevaka mångfaldsperspektivet och bidra med omvärldsbevakning och kunskapspåfyllning för att säkerställa en icke-diskriminerande och fördomsmedveten rekryteringsprocess.

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

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

Uppföljning

Resultatet från de löpande kund- och kandidatenkäterna följer vi upp tre gånger per år och lyfter eventuella synpunkter kan påverka detta mål.

Vi har ett aktivt årshjul för mångfaldsarbetet som vi reviderar i början av året och följer upp löpande under året. I rekryteringskonsulternas egna reflektioner påminner vi om fördomsmedvetenhet.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	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 screeningtester.	200 st		Tertial
Antal rekryteringsprocesser där vi tagit bort personligt brev i ansökan.	200 st		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Diskussionspunkt i erfarenhetsdelning: Hur säljer vi in rekrytering utan PB.	2024-02-01	2024-07-01
Fortsatt ökat användande av screeningtester. Omvärldsbevaka hur andra använder screeningtester. Hur ska vi marknadsföra det? (utvecklingsgrupp tester/arbetsprov/case)	2024-01-01	2024-12-31



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Implementera handlingsplanen från HBTQ-utbildning halva gruppen gått hösten 2023.	2024-01-01	2024-11-30
Se över startmötesmallen och frågan om mångfald i den. (Utvecklingsgrupp mångfald)	2024-01-01	2024-03-31
Utreda och undersöka möjligheten att ta bort ålder och kön i ansökningar och att i större utsträckning anonymisera ansökningar. (Superuser Varbi och utvecklingsgrupp mångfald)	2024-01-15	2024-08-31
Öka medvetenheten hos medarbetarna på SF rekrytering om neuropsykiatriska funktionsnedsättningar (NPF) som adhd, autismspektrumtillstånd och dyslexi. (Utvecklingsgrupp mångfald)	2024-02-01	2024-11-30

Redovisning av ekonomi

Resursanvändning

Vi fördelar uppdragen utifrån kundernas eventuella önskemål, rekryteringskonsulternas beläggning, kompetens, erfarenhet, önskemål samt geografi om fysiska möten ska ingå i processen. Grundhållningen är att vi driver processerna digitalt.

Alla resor sker vanligtvis med kommunala färdmedel. Vi strävar efter att optimera resor och uppdrag så att en konsult som gör uppdrag i en stadsdel effektivt kan ta fler i samma stadsdel. För att spara tid för alla inblandade och öka flexibiliteten håller vi en stor del av våra möten digitalt.

De olika rekryteringstjänsterna i form av ”paket” innehåller tydliga avgränsningar om vad som ingår. Vi timdebiterar för tillägg utöver vad som ingår, detta för att priset ska motsvara självkostnadsprincipen. Vi kan möta våra rekryterande chefers behov av ett skräddarsytt stöd genom timdebitering. Information om de olika paketen och urvalsverktygen vi använder finns på intranätet.

Vi marknadsför våra tjänster via olika forum i mån av tid och behov samt vid varje tillfälle då någon representant från verksamheten interagerar med våra kunder. Vi lyfter även fram nyheter i förvaltningens nyhetsbrev och vid behov skickar vi separata nyheter till chefer eller HR som målgrupp. Genom våra utbildningar i kompetensbaserad rekrytering ökar vi kännedomen oss och möjligheten att köpa rekryteringsstöd.

Vi har ett avtal för arbetspsykologiska urvalsverktyg som löper ut 2024-02-18. Leverantören 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. Upphandling av nytt avtal pågår och utfallet kommer påverka verksamheten om det innebär ett byta av leverantör. Vi kommer under 2024 behöva anpassa arbetssätt och utbilda oss om det blir nya leverantörer av testverktyg och rekryteringssystem efter pågående upphandlingar. Det kan innebära ökade kostnader för tester och produktionsbortfall vid utbildning i nya verktyg.

I större projekt arbetar två rekryteringskonsulterna tillsammans för att kunna hjälpas åt. I de vanliga uppdragen finns möjlighet att ta stöd av kollegor med delar av jobbet drar ut på tiden.

Vi har en rekryteringskoordinator som backar upp vid frånvaro, stora urval samt enklare rekryteringsuppdrag. Erfarna konsulter med erfarenhet av personbedömning gör våra chefsrekryteringar.

Sedan 2020 tillhör alla en särskild utvecklingsgrupp med ett särskilt fokusområde för omvärldsbevakning. Vi bjuder in externa parter för omvärldsbevakning inom rekryteringsområdet. Under året går vi löpande på av staden anordnade seminarier när temat är relevant. Vidare går vi på olika externa anordnade seminarium med teman som är relevanta till exempel arbetspsykologiska tester, kandidatmarknaden och diskriminering och som vi sedan delar med oss av på våra veckomöten.

Medarbetarna

För att tillhandahålla en konsulttjänst som för en stor organisation är frivillig att avropa behöver vi rekryteringskonsulter med hög grad av konsultmässighet. Detta betyder rekryteringskonsulter 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 gör vi 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. Detta 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 ta upp dessa frågor på APT samt ser över vårt arbetssätt och hur vi ännu bättre kan uppmuntra mångfald i våra rekryteringar, attrahera en bredare målgrupp och undvika diskriminering. I våra kvalitetsuppföljningar 2024 kommer vi även som vi tidigare nämnt följa upp både kandidater och kunder om hur de upplevt rekryteringsprocessen och om vi bidragit till att de upplevt den som fördomsmedveten.

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 per år sitter med eller har med en kollega på en djupintervju eller återkoppling till kund för att skapa ytterligare tillfällen för erfarenhetsdelning och lärande. Vi har en särskild mall för feedback vid medsitning.

Fem av rekryteringskonsulterna kommer under året att hålla utbildningar i kompetensbaserad rekrytering. En konsult håller utbildningar för hela förvaltningen om jämställdhet och normmedvetenhet och kommer att introducera ytterligare en rekryteringskonsult i detta under året.

Vi har en god mångfald i gruppen vad gäller ålder, utbildningsbakgrunder och kompetenser. Vår könsfördelning är ojämn.

Förhoppningen är att bibehålla den låga sjukfrånvaron vi har. Vi uppmuntrar uttag av flexitid för friskvård och nyttjande av massage. Rekryteringskonsulterna har möjlighet att arbeta

hemifrån. En utvecklingsgrupp driver hälso- och arbetsmiljöfrågorna mer fokuserat på avdelningen som komplement till det arbetet som förvaltningens administrativa avdelning gör.

Serviceförvaltningens vision, verksamhetsidé och värdegrund hålls levande i allt vi gör och alla på avdelningen läser verksamhetens EVP, tertialrapporter och verksamhetsberättelse. Hela avdelningen är engagerade i att ta fram den egna verksamhetsplanen (EVP) och sedan arbetar en mindre arbetsgrupp vidare med slutliga verksamhetsplanen som sedan presenteras för hela avdelningen.

Förvaltningens värdegrund är KÖRA och står för kompetens, öppenhet, respekt och ansvar. Personalpolicyn ingår i introduktion av nya medarbetare och kommer att diskuteras på ett veckomöte i början av året. Under året håller vi värdegrunden och personalpolicyn levande genom olika insatser.

Vi diskuterar medarbetarenkäten och tar fram en handlingsplan utifrån resultat tillsammans. Aktivt medarbetarindex (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, 2022 90 samt 2023 86.

Utveckling

Under 2024 har vi ett fortsatt utvecklingsfokus. Genom systematisk omvärldsbevakning, kund-/kandidatuppföljningar och erfarenhetsdelning internt och externt fångar vi upp utvecklingsbehov och initiativ. Detta för att kvalitetssäkra och systematisera att utveckling bedrivs i verksamheten och att vi är en rekryteringspartner i framkant så långt det är möjligt.

Enkäterna för kvalitetsuppföljningar mot kunder och kandidater ser vi inför 2024 över och några mindre förändringar görs. Resultaten och svarsfrekvensen följer vi upp regelbundet och gör insatser för att bibehålla en hög svarsfrekvens och hög upplevd kund- och kandidatnöjdhet.

Ett par rekryteringskonsulter är involverade i stadens superusergrupp för stadens rekryteringssystem.

Avdelningen har ett nära samarbete med processägaren för rekrytering och stadens personalstrategiska avdelning (PAS). Flera rekryteringskonsulter är inblandade i PAS strategiska projekt bland annat avseende employer-brandingarbetet för staden, kompetensramverket och vi är representerade i flera nätverk som PAS håller i.

Två rekryteringskonsulter är utbildade examinatorer till Kvalitetsutmärkelsen. Deras uppdrag är att utifrån detta bidra i vårt eget systematiska kvalitets- och verksamhetsplanarbete och i mån av tid agera examinatorer även under 2024.

Vi har sammanställt olika ansvarsroller och utvecklingsinitiativ 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 2024. Vi hoppas denna möjliggör och synliggör

utveckling i rollen som rekryteringskonsult.

Budget 2024

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.

Under hösten 2023 vittnar verksamhetsområde rekrytering om en markant nedgång i antalet inkomna uppdrag, vilket påverkar förvaltningens budget 2024. Tröghet i att ställa om personalresurser till minskad efterfrågan leder till att verksamheten budgeterar ett underskott. Under året vidtar verksamheten kostnadsbesparande åtgärder för att ha en ekonomi i balans.

Under 2024 är intäktsbudgeten för rekryteringstjänster 19 mnkr. Beräknade kostnader 20,6 miljoner inkluderar personalkostnader och overheadkostnader. Budgeten är beräknad på 21,5 årsarbetare.

Rekryteringskonsulterna lägger ca 70 procent av sin arbetstid på sina uppdrag. Ett så kallat stort paket tar i genomsnitt 28 timmar att genomföra. Ett chefspaket tar cirka 32 timmar att genomföra. Förenklat beräknas varje heltidsanställd konsult 2024 i genomsnitt utföra 45 uppdrag (motsvarande stora paket med pris 27 000 kr) och ha en årsfakturering på 1,2 miljoner kr. Med stramare budgetar i systerförvaltningar och bolag kommer flera marknadsföringsinsatser krävas för bibehållen efterfrågan. Här kommer flera på avdelningen att behöva involveras. En rekryteringskonsult har med det effektiviserade arbetssätt, som till exempel digital referenstagning och möten som till övervägande del sker digitalt, kapacitet att fakturera i genomsnitt 1,2 miljoner kronor. Detta innebär att vid god efterfrågan bör avdelningen kunna fakturera knappt 23 miljoner beräknat på 19 årsarbetare. Två och en halv tjänst räknas bort som ej fakturerande, verksamhetschef, verksamhetsutvecklare, samordnare och rekryteringskoordinator. Beräkningen av efterfrågan 2024 är att en efterfrågan på knappt 23 miljoner kommer vara svår att uppnå. Det skulle innebära en ökning av intäkterna på knappt 5 miljoner från 2023. Detta bedöms med rådande ekonomiska läge som orealistiskt. Budgeterade intäkter ligger på 19 miljoner och verksamhetsområde rekrytering budgeterar för ett underskott på 1,6 miljoner. Bedömningen är att i början av 2025 ökar efterfrågan varför vi i dagsläget valt att ej göra personalneddragningar. Detta kan komma att ändras under året beroende på hur prognosen utvecklas. Rekryteringskonsulterna kan under året vid behov få stötta upp på förvaltningens andra avdelningar eller konsultuppdrag på andra förvaltningar.

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. Det ytterligare produktionsbortfallet uppvägs till stor del av att som examinatorsledare äger de tidplan och strukturen vilket gör det arbetet enklare att kombinera

med våra rekryteringsuppdrag. Deras erfarenheter från detta är av stort värde för verksamhetens fortsatta utveckling varför detta känns väl motiverat om utrymme finns.

Övrigt