

Verksamhetschef: Karin Toll Lane

Verksamhetsplan 2015

Serviceförvaltningen HR-service

Verksamhetsbeskrivning

HR-service uppdrag kommer från stadsledningskontorets personalstrategiska avdelning. Verksamheten skall erbjuda effektiva och kvalificerade rekryteringstjänster till alla stadens förvaltningar och bolag.

Omfattningen av varje uppdrag regleras i en uppdragsbekräftelse inklusive en tidplan. Verksamhetsområdets ansvar är att till självkostnadspris leverera dessa rekryteringstjänster som är definierade i ett antal s.k. paket. Därutöver går det att beställa angränsande tjänster till timarvode.

Under 2015 är intäktsbudgeten för rekryteringstjänster 5,5 mnkr. HR-service har 12/14 stadsdelar som kunder, 14/17 fackförvaltningar som kunder och 3/16 bolag som kunder. Verksamheten är helt intäktsfinansierad.

Verksamheten har 13 helårsanställda HR-konsulter varav 10 anställts till HR-service under perioden januari-april 2015. Av dessa är tre anställda för att utöka kapaciteten under begränsad tid för att säkerställa resurser till ett pilotprojekt för Utbildningsförvaltningen som innebär rekrytering av ca 150 lärare. Förhoppningen är att kunna erbjuda alla dessa en tillsvidareanställning efter projektets slut. Verksamhetsområdet kommer med största sannolikhet ha behov av att anställa ytterligare HR-konsulter utöver detta för att kunna möta behovet av rekryteringstjänster från stadens förvaltningar och bolag. Alla HR-konsulter är direkt underställda verksamhetschefen.

Nedan följer viktiga utgångspunkter för verksamheten såsom kommunfullmäktiges mål, förvaltningens vision, verksamhetsidé och värdegrund m. m. Avsnittet om verksamhetsidé har här kompletterats med skrivningar specifikt om HR-service.

Kommunfullmäktiges mål

De av fullmäktige beslutade inriktningsmål för 2015 som är styrande för HR-service är främst ”Ett ekonomiskt hållbart Stockholm” samt ”Ett demokratiskt hållbart Stockholm”.

Inom dessa inriktningsmål har fullmäktige antagit mål för verksamhetsområdet varav ”Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar” och ”Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor” är de som är mest styrande för avdelningens verksamhet.

Servicenämndens mål

Servicenämnden ska erbjuda stadens förvaltningar och bolag effektiva och kvalificerade rekryteringstjänster

Serviceförvaltningens vision, verksamhetsidé och värdegrund

Vision

Tillsammans med stadens förvaltningar och bolag –
för en stad i världsklass

Verksamhetsidé

Vår verksamhetsidé är att effektivisera stadens administration. Det gör vi genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag.

Vi arbetar nära våra kunder och stadens ledning och utvecklar tjänsterna utifrån kundernas och medborgarnas behov. Våra tjänster ska vara enkla att använda, prisvärda och av hög kvalitet. Vi ska ha en hög tillgänglighet och ett mycket gott bemötande.

HR-service ska erbjuda stadens förvaltningar och bolag effektiva och kvalificerade rekryteringstjänster. HR-service ska vara det självklara alternativet när stadens chefer har behov av kvalificerat stöd i rekryteringsprocesser. Cheferna inom stadens förvaltningar och bolag skall uppleva HR-services tjänster som ett viktigt stöd som avlastar dem och säkerställer att de gör bra rekryteringar. Verksamheten ska därigenom bidra till att stärka stadens varumärke.

Värdegrund

På Serviceförvaltningen är kompetens och serviceanda en viktig grund för arbetsglädje och goda resultat.

Vi är en transparent och kommunicerande organisation där människor kan, får och vågar.

På Serviceförvaltningen bemöts alla med tillit och respekt.

Vi tar gemensamt och personligt ansvar för helheten och för vår egen del av arbetet.

Enhetsspecifika åtaganden

Åtagande

HR-service ska erbjuda stadens förvaltningar effektiva och kvalificerade rekryteringstjänster.

Arbetsätt

HR-service erbjuder stöd i hela eller delar av rekryteringsprocessen. Detta innebär stöd från kravprofil/framtagande av annons, annonseringskanaler, tidplan, urval, koordinering och genomförande av intervjuer, koordinering och genomförande av arbetsprov/tester, referenstagning på slutkandidater, stöd i anställningsbeslut samt administration av alla delar i stadens rekryteringsverktyg.

Uppföljning

Alla avslutade rekryteringsuppdrag följs upp genom att rekryterande chef får en enkel webenkät där de bedömer sin upplevelse av kvaliteten på HR-service tjänst.

Åtagande

HR-service ska verka för att en kompetensbaserad rekrytering används vid de uppdrag som genomförs.

Arbetsätt

Inom avdelningen förs en löpande diskussion kopplat till hur vi arbetar för att säkerställa en kompetensbaserad rekrytering och icke diskriminerande process. I mötet med våra kunder agerar vi konsultativt och rådgivande för att verka för att en kompetensbaserad rekrytering tillämpas.

Uppföljning

Alla avslutade rekryteringsuppdrag följs upp genom att rekryterande chef får en enkel webenkät där de bedömer sin upplevelse av kvaliteten på HR-service tjänst.

Åtagande

HR-service ska erbjuda god tillgänglighet, bra bemötande och tydlig information.

Arbetssätt

Samtliga medarbetare inom avdelningen ska tillhandahålla en god tillgänglighet och ett bra bemötande mot rekryterande chefer och kandidater genom att bli alltid återkoppla vid frågeställningar samt arbeta serviceinriktat.

Vi ska i största möjliga mån vara tillgängliga genom att svara i telefonen alternativt vidarekoppla telefonen vid frånvaro samt kontinuerligt lyssna av telefonsvararen. E-posten ska läsas dagligen och svar på e-post ska ske snarast möjligt samt i övrigt följa stadens e-postregler (meddelande vid frånvaro med hänvisning till alternativ kontakt vid längre frånvaro).

HR-konsulterna tillämpar ett strukturerat arbetssätt i alla uppdrag med tydlig tidplan för att stötta ett gott bemötande till alla inblandade parter.

På intranätet finns tydlig information om våra respektive rekryteringspaket och vad som ingår och fr.o.m. 2015 erbjuder vi möjligheten att köpa rekryteringsstöd utöver det som ingår i paketen till timarvode.

Uppföljning

Alla avslutade rekryteringsuppdrag följs upp genom att rekryterande chef får en enkel webenkät där de bedömer sin upplevelse av kvaliteten på HR-service tjänst.

Åtagande

Verksamheten ska utvecklas tillsammans och med utgångspunkt från staden, dess bolag och förvaltningars behov av stöd inom i första hand rekryteringsområdet och närliggande områden.

Arbetssätt

HR-service har en kontinuerlig dialog med stadsledningskontorets personalstrategiska avdelning för att säkerställa att tjänsterna stämmer överens med det behov och den inriktning av verksamheten som staden efterfrågar.

Verksamheten kommer att vara delaktig i processen att upphandla ett nytt rekryteringsverktyg för staden inför 2017.

HR-konsulterna är kontinuerligt ute och träffar kunderna, genomför uppdrag och följer kontinuerligt resultaten på webenkäten som skickas ut efter respektive uppdrag. I den finns det möjlighet att komma med förslag om förbättringar och ha synpunkter på tjänsten man köpt.

Uppföljning

Arbetet följs upp genom löpande styrgruppsmöten med Stadsledningskontorets Personalstrategiska avdelningen och Förvaltningschefen.

Resursanvändning

Medarbetarna kommer att utbildas och certifieras i urvalstestverktyg för att på sikt kunna erbjuda detta, vilket redan efterfrågas av flera förvaltningar och bolag i staden.

Uppdragen fördelas utifrån de olika HR-konsulternas beläggning, kompetens och önskemål samt kundernas eventuella önskemål. Verksamheten saknar idag en systematisk tidrapportering men skall under våren 2015 börja tidrapportera i stadens ekonomisystem. Detta är oerhört viktigt för att säkerställa en rimlig arbetsbelastning för HR-konsulterna och en korrekt prisbild på våra tjänster utifrån självkostnadsprincipen. Verksamhetens uppföljning kommer också att ses över så att fakturering, tidsåtgång och vilka förvaltningar/bolag som köper kan följas mer systematiskt och noggrant än vad som nu är fallet.

De olika rekryteringstjänsterna i form av ”paket” uppdaterades i början av 2015 och innehåller tydligare avgränsningar vad som ingår och ej. Detta för att priset skall motsvara självkostnadsprincipen. Förfrågningsblankett om rekryteringstjänster har lagts ut på intranätet för att strukturera ta emot uppdragsförfrågningar och säkerställa att de prioriteras i den ordning de kommer in. Verksamhetens tjänster marknadsförs via chefsforum på de olika förvaltningarna/bolagen i mån av tid och behov.

Verksamheten samarbetar med flera externa parter för urvalstester och bjuder även in externa parter för omvärldsbevakning inom rekryteringsområdet.

Medarbetarna

Arbetsbelastningen på avdelningen har varit hög under föregående år som en följd av att verksamheten varit nystartad och vi inte har tackat nej till uppdrag. Då vi ser en fortsatt hög och ökande efterfrågan framåt måste vi i allt högre grad skjuta på start av nya uppdrag parallellt med att vi rekryterar nya medarbetare, detta för att säkerställa en rimlig arbetsbelastning. Införande av tidrapportering är ett led i att systematiskt arbeta med detta.

I samtliga uppdrag görs en tidplan och HR-konsulterna uppmanas att avsätta tid för varje moment i uppdragen i sina kalendrar för att säkerställa att arbetsbelastningen hålls på en rimlig nivå. Uttag av friskvårdstimme uppmuntras.

Behov av att kompetensutveckla medarbetarna inom urvalsbedömningar med hjälp av testverktyg finns.

Verksamheten har under början av året rekryterat 10 nya medarbetare med stor spridning i ålder, utbildning och bakgrund.

Serviceförvaltningens vision, verksamhetsidé och värdegrund hålls levande i allt vi gör och inte minst genom att vi rekryterat många nya medarbetare som fasas in i detta.

Samtliga medarbetare skall under våren spela ett värdegrundsspel som utgår från förvaltningens värdegrund KÖRA.

Utveckling

HR-service är fortfarande en nystartad verksamhet och mycket av utvecklingen kommer att handla om att systematiskt strukturera vårt arbetssätt och förfina och utveckla detsamma t ex i form av att på sikt erbjuda urvalsbedömningar inklusive tester.

Resultatet av verksamhetens kvalitetsuppföljningar följs regelbundet upp och vid behov vidtas åtgärder.

En målsättning är att kommunikationen gentemot kandidaterna ska förbättras. För att säkerställa kvaliteten i kontakten med kandidaterna kommer under 2015 möjligheten att följa upp deras upplevelse av rekryteringsprocessen att utredas.

För att säkerställa att rekryteringarna blir lyckade kommer under 2015 möjligheten att följa upp rekryteringsuppdragen 6-12 månader efter att kandidaten anställts att utredas.

Ett pilotprojekt för utbildningsförvaltningen gällande rekrytering av ca 150 lärare i tre skolområden kommer att genomföras under perioden april-september.

HR-service kommer att vara delaktiga i upphandlingen av stadens nya rekryteringsverktyg för att säkerställa att vi har en kompetensbaserad rekrytering och ett verktyg som stöttar ett effektivt arbetssätt för alla inblandade parter.

Övriga mål och planer

Enhetens arbete utifrån nämndens miljöhandlingsplan

Vi beaktar målet i nämndens miljöhandlingsplan i samband med transporter.

Riskhantering och internkontroll

Verksamhetsområdet är helt intäktsfinansierat. Prissättningen av våra tjänster motsvarar sannolikt inte nedlagd arbetstid och verksamheten har saknat systematisk tidrapportering i genomförda rekryteringsuppdrag. För att eliminera detta införs under 2015 tidsrapportering av varje uppdrag i Agresso som systematiskt kommer att följas upp och värderas mot prissättningen av våra tjänster. I varje uppdrag sätts en tydlig tidplan. Verksamhetens olika tjänster har även tydligare paketerats för 2015.

Verksamheten har en hög och ökande efterfrågan vilket innebär en utmaning att säkerställa att HR-konsulternas arbetsbelastning hålls på en rimlig nivå. För att eliminera detta har tjänsterna tydligare paketerats och tydliga tidplaner sätts i varje uppdrag och ett strukturerat arbetssätt tillämpas.

Staden har även ett krav på att alla annonser publiceras under 3 veckor vilket leder till att varje konsult behöver ha ca 25 % fler pågående uppdrag än om tiden kortades ner till 2 v. Detta medför att vi har svårare att räkna till för stadens rekryteringsbehov och både kandidaterna och rekryterande chefer upplever processerna som långa. Dialog förs med PAS om förkortad annonstid vilket tillämpas i tidigare angivet pilotprojekt.

Verksamheten har vuxit med 550 % sedan verksamhetsområdet permanentades januari 2014. Detta har inneburit att verksamhetsområdet hittills haft mycket begränsade resurser och tid att lägga på att utveckla och kvalitetssäkra verksamheten. Detta innebär en risk när en hållbar och kvalitetssäker verksamhet skall

byggas. Ett led i att eliminera detta är systematisk tidrapportering, strukturerat arbetssätt, korrekt prissättning av tjänsterna som säkerställer tid även för löpande utveckling av verksamheten.

Staden har ett äldre rekryteringsverktyg som inte alltid stöttar ett effektivt arbetssätt i stadens rekryteringsprocesser. Medvetenheten om detta är hög på PAS och upphandlingen av nytt verktyg pågår till 2017 och HR-service har fått möjlighet att vara delaktiga i detta.