

Verksamhetsplan 2019-2021

Servicenämnden

2019



Innehållsförteckning

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Ordförandens inledning | 3 |
| 2 | Vision och värdegrund | 4 |
| 3 | Nämndens uppdrag | 5 |
| 4 | Planeringsanalys..... | 6 |
| 4.1 | Ökad migration och behov av integration och inkludering..... | 6 |
| 4.2 | Andelen unga och äldre blir allt fler..... | 6 |
| 4.3 | Miljöförändringar och vattenbrist | 7 |
| 4.4 | En växande stad..... | 8 |
| 4.5 | Segregation, ojämlik hälsa, psykisk ohälsa och utanförskap – sociala utmaningar | 8 |
| 4.6 | Demokrati i förändring | 9 |
| 4.7 | Krav på kommunen skärps..... | 9 |
| 4.8 | Strukturömvandling i näringslivet | 10 |
| 4.9 | Digitala utmaningar och möjligheter..... | 11 |
| 4.10 | Ny kommunikationsteknik | 11 |
| 4.11 | Kunskap – en nyckeltillgång..... | 12 |
| 4.12 | Ett attraktivt Halmstad..... | 12 |
| 5 | Nämndens mål | 14 |
| 5.1 | Vi når visionen genom ett utvecklande och öppet arbetsklimat med engagerade och välmående medarbetare. | 14 |
| 5.2 | Våra tjänster och produkter är resultatet av ett nära samarbete med kunder och andra intressenter. | 15 |
| 5.3 | Med en smart kombination av volymfördelar och spetskompetens, i egen eller annans regi, garanteras rätt pris och kvalitet. | 16 |
| 5.4 | Genom att uppfylla visionen blir vi ett viktigt stöd för kommunens kärnverksamheter att nå sina mål och att invånarnas upplevelse av Halmstad förbättras. | 17 |
| 6 | Nyckeltal | 19 |
| 7 | Internbudget..... | 20 |
| 8 | Ekonomiska förändringar | 21 |
| 8.1 | Ekonomiska konsekvenser | 21 |
| 8.2 | Investeringar..... | 21 |
| 9 | Internkontroll | 23 |
| 9.1 | Risk- och väsentlighetsanalys | 23 |
| 9.2 | Internkontrollplan | 24 |

1 Ordförandens inledning

Verksamhetsplanen för 2019-2020 bygger huvudsakligen på den av servicenämnden beslutade visionen som säger att ”Vi ska vara ett riktmärke för Sveriges offentliga serviceorganisationer.” Genom att uppfylla visionen blir vi ett viktigt stöd för kommunens kärnverksamheter att nå sina mål och att invånarnas upplevelse av Halmstad förbättras.

När planen tas fram är vi i ett politiskt oklart läge såväl lokalt som nationellt och det är givetvis försvarande förutsättningar för att planera verksamheten. Vidare pågår ett antal utredningar och revisioner som rör organisering och ansvar för olika funktioner inom kommunkoncernen. Sammantaget blir det viktigt att ha handlingsberedskap för förändringar och smarta lösningar för omställning. Vi är förberedda på att ta ett större ansvar för de uppgifter som med fördel hanteras i en skalbar internserviceorganisation.

FM-service går in på sitt tredje år som nyskapad sammanslagen verksamhet och fokus kommer ligga på att realisera de önskade effekterna som man utgick från när man tog förändringsbeslutet. Parallellt med effektiviseringsarbetet ökar volymerna av åtaganden i och med att kundernas verksamheter ökar på bred front. Det innebär i praktiken att kostnaderna ökar men inte i lika hög grad som om vi fortsatt med en utspridd organisering i kommunkoncernen.

Även måltidsservice är inne i en tillväxtfas med alla nya kök som byggs. Det ställer stora krav på samverkan mellan beställare och utförare samt de som i huvudsak jobbar med projektering och byggnation. Den långvariga torkan 2018 kommer fördyra råvarukostnaderna ett bra tag framöver.

IT-service ställer om sig för en ökad grad av digitalisering i verksamheterna. Det finns ibland en otydlighet inom kommunkoncernen som stundtals hämmar eller försenar nödvändig utveckling. Därför kvarstår uppdraget från förra verksamhetsplanen att ”IT-service ska aktivt driva utvecklingsfrågor där det finns en framtida effektivisering/kommunnytta och/eller där utvecklingen i kommunen hämmas om ingen tar initiativet.”

Halmstad direkt kommer verka för att säkerställa likvärdig och bättre kvalitet för alla som kontakter kommunen oavsett ärende eller var de befinner sig geografiskt. Det kan exempelvis handla om att ta ett större ansvar eller stötta andra verksamheter i deras kontakter med invånare och företag.

Kommuntransport är mitt uppe i en förändringsresa vad gäller service och reparationer då dessa numera inte görs i egen regi utan är utlagda på entreprenad hos flera aktörer. Åkeriverksamheten kommer fortsätta drivas som innan i en mix av egen regi och entreprenad.

För att klara alla förändringar har vi bland annat sökt medel från Omställningsfonden som vid planens fastställande beviljat 1,7 mnkr. Tillsammans med dem och central HR har vi för avsikt att under 2019 verka för att även andra kommunverksamheter får bättre kunskaper för att kunna ansöka om stöd.

2 Vision och värdegrund

Halmstads vision har tre hjärtan

Vi har en vision om framtiden i Halmstad. Den beskriver hur kommunen vill att Halmstad ska upplevas av alla som bor här och av besökare. Halmstads vision består liksom kommunens vapen av tre hjärtan. De tre hjärtanen bygger tillsammans visionen för Halmstads kommuns utveckling.

Hemstaden

Vi är en kommun där människor möts – med trygghet, respekt och kärlek.

Kunskapsstaden

Vi är en kommun där människor växer och utvecklas – genom livslångt lärande och kreativitet, företagsamhet och innovativt tänkande.

Upplevelsestaden

Vi har en atmosfär som ger livslust – genom aktivitet, gemenskap och livskvalitet.

Värdegrund

Vår vision om Halmstad bygger på demokratiska värden. Alla halmstadsbor ska ha möjligheten till delaktighet och inflytande i de demokratiska processerna. I Halmstad har alla människor lika värde och vår gemenskaps kännetecken är ömsesidig respekt.

Alla som möter kommunens verksamhet ska känna att de har samma möjligheter, rättigheter och skyldigheter. Halmstads kommuns utveckling ska vara långsiktigt hållbar. Detta innebär att utvecklingen tillgodoser dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillgodose sina behov.

3 Nämndens uppdrag

Servicekommitténs huvuduppdrag enligt reglementet

Verksamheten ska samordnas med övriga nämnders och bolags verksamheter för att erhålla största möjliga kommunnytta. I uppdraget ingår att bedriva effektiviseringsarbete internt och tillsammans med övriga nämnder.

Servicekommitténs ansvarsområde

Servicekommittén skall mot ersättning tillhandahålla beställande nämnder och bolag kompetens och tjänster – i egen regi, genom intraprenad eller genom upphandlad verksamhet i fråga om:

- arbetsplats- och fastighetsservice
- måltidstjänster
- IT-tjänster och digital utveckling
- fordons-, åkeri- och logistik tjänster
- kontaktcentertjänster
- annat som kommunen bestämmer.

Därutöver svarar servicekommittén för valkommitténs kansli.

4 Planeringsanalys

4.1 Ökad migration och behov av integration och inkludering

4.1.1 Fler kulturer ställer bland annat krav på förändrad kost och bra kommunikation

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på kort sikt?

Halmstad direkt får fler kontakter på andra språk. Kommunikationen försvåras. Vegetarisk och internationell mat ökar.

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på lång sikt?

Kommer personer till oss med nya kompetenser inom båda områdena. Svårt att säkerställa kvalitet i leveranserna när medarbetarna har svårt att förstå och tala svenska.

4.2 Andelen unga och äldre blir allt fler

4.2.1 Fler barn och äldre kräver fler/större skolor och äldreboenden

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på kort sikt?

Den snabba utvecklingen med många temporära skollösningar och försenade byggprojekt gör det svårt med vår resursplanering och bidrar till ökad arbetsbelastning för vår servicepersonal och ökade kostnader.

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på lång sikt?

Vår verksamhet växer. Kan få problem med förslitningsskador på personalen på grund av dålig arbetsmiljö i paviljongerna.

| Åtgärder | Hur hanteras utmaningen |
|---|---|
| Ökad samordning vid skoletableringar och nybyggnation i allmänhet | Hur hanteras utmaningen på kort sikt? Ökad närvaro i skolbyggnationsforum |
| | Hur hanteras utmaningen på lång sikt? Fast plats i skolbyggnationsforum och motsvarande |

4.3 Miljöförändringar och vattenbrist

4.3.1 Ökade krav på fordon och transporter med fossilfria bränslen

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på kort sikt?

Behöver tillgång till fordon, bränsle och infrastruktur. Högre kostnader som verksamheterna inte har budget för idag.

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på lång sikt?

Om man inte prioriterar området kontinuerligt ökar miljö- och klimatpåverkan.

4.3.2 Kött- och mejeriprodukter påverkar klimatet lika mycket som världens alla bilar, bussar, båtar och flygplan tillsammans.

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på kort sikt?

Öka andelen vegetarisk kost

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på lång sikt?

Ändra beteenden kring kost i tidig ålder

4.3.3 Svårt att serva förvaltningarna vid extrema naturhändelser där infrastrukturen störs, såsom stormar och översvämningar

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på kort sikt?

Koncentrering av verksamheter ex. kök gör delar av kommunen sårbar. IT-infrastrukturen är en grundförutsättning för all övrig verksamhet.

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på lång sikt?

Kräver ett ökat säkerhetstänk när vi planerar och placerar verksamheter. Ökad samordning regionalt.

| Åtgärder | Hur hanteras utmaningen |
|--|---|
| Upparbeta krisrutiner. (Halmstad direkt) | Hur hanteras utmaningen på kort sikt? Krisorganisation och kontaktlistor skapas. Utbildning av personal. |
| | Hur hanteras utmaningen på lång sikt? Utvärderas och anpassas efter varje kris. |

4.4 En växande stad

4.4.1 Ett växande Halmstad ger logistikutmaningar för människor och varor

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på kort sikt?

Samhällsplaneringsprocessen tar längre tid än volymförändringen. Infrastrukturproblem; trafik, ledningar, IT, laddinfrastruktur etc.

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på lång sikt?

En oattraktiv stad med bilköer m.m.

4.4.2 En växande stad kräver smarta lösningar

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på kort sikt?

Vi måste kunna stötta kunderna med digitaliseringslösningar och bidra i arbetet när kommunen bygger klimatsmart med modern teknik.

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på lång sikt?

Kräver ökad kompetens bland personalen.

4.5 Segregation, ojämlik hälsa, psykisk ohälsa och utanförskap – sociala utmaningar

4.5.1 Det finns barn i socialt utsatta områden i kommunen som inte får tillräckligt med mat hemma

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på kort sikt?

Måltiderna i skolan blir ytterst viktiga. Behov av kompletterande måltider i skolan på vissa ställen.

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på lång sikt?

Ökade kostnader.

4.5.2 Ökad oro och skadegörelse i den offentliga miljön.

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på kort sikt?

Den allmänna tonen bland invånare och besökare har blivit hårdare. Hot och våld mot personal blir vanligare. Svårigheter att kunna utföra våra serviceuppdrag. Skadegörelse driver på kostnader och resurser.

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på lång sikt?

Kan få sociala effekter, svårt att bemanna vissa platser/områden. Ökade kostnader.

4.6 Demokrati i förändring

4.6.1 Ökat engagemang i smala frågor kan leda till fler folkomröstningar

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på kort sikt?

Ökad beredskap för lokala val. Det blir mer och mer aktuellt att ha ett permanent valkansli och lager för valgenomförande.

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på lång sikt?

Kan behöva hitta andra sätt att hantera val.

| Åtgärder | Hur hanteras utmaningen |
|--|---|
| Förbättrade förutsättningar för valarbetet | Hur hanteras utmaningen på kort sikt? Kraven på kommunernas valarbete har ökat vilket innebär en högre arbetsbelastning. Mer tid går åt till rena förberedelser innan det praktiska valarbetet startar, i regel ett år innan valdagen. De ökade kraven på valarbetet har även inneburit ökade kostnader. |
| | Hur hanteras utmaningen på lång sikt? En 25 % tjänst bör tillföras valkansliet de år som inte är valår som säkerställer funktionen mellan ordinarie val, håller kontinuerlig kontakt med förvaltningarna, samarbetspartners och intressenter så att samarbetet fungerar smidigt före, under och efter valarbetet. |

4.7 Krav på kommunen skärps

4.7.1 Strängare informationslagstiftning

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på kort sikt?

EU:s dataskyddsförordning (GDPR) & NIS direktivet har börjat gälla från och med 2018. Kräver arbetsinsatser vid registerutdrag. Driver på kostnaden för en säker IT-infrastruktur och informationshantering.

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på lång sikt?

Risk för höga skadestånd om vi inte avsätter resurser för att jobba med utmaningen. Kommer fler och ökade krav inom området.

4.7.2 Invånare och företag kräver högre tillgänglighet på den kommunala servicen.

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på kort sikt?

Kraven på snabbare och enklare kommunikation kan leda till att vi måste investera i ny teknik och nya kompetenser.

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på lång sikt?

Kraven kommer bara att öka.

| Åtgärder | Hur hanteras utmaningen |
|--|-------------------------|
| Driva digitalisering och självserviceutveckling (e-tjänster) | |

4.8 Strukturuomvandling i näringslivet

4.8.1 Problem med att rekrytera personer med rätt kompetens

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på kort sikt?

Redan svårt att hitta personal med rätt kompetens. Vi kan redan se en brist på exempelvis kokkar, grävmaskinister och IT-personal. Lönekostnaderna ökar.

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på lång sikt?

Svårt att bedriva verksamhet med rätt kvalitet. Får köpa in kompetens till en ökad kostnad.

4.9 Digitala utmaningar och möjligheter

4.9.1 En ökad digitalisering ställer krav på flexibilitet och vilja att förändra. Ny teknik kan innebära förändringar i kompetenser och personalvolym.

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på kort sikt?

Ökad belastning på IT-service och Halmstad direkt. Resurser krävs för att höja kompetensen hos medarbetare, kunder och invånare, investeringar i ny teknik med mera.

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på lång sikt?

Behövs alla dessa skolor om undervisningen till övervägande del sker digitalt? Hur ser behovet av kontorslokaler ut om fler och fler jobbar mobilt? Behövs mer personal med teknisk kompetens, mindre personal för arbetsuppgifter som kan automatiseras.

| Åtgärder | Hur hanteras utmaningen |
|---|--|
| Kompetensinventering och utveckling krävs(FM-service) | Hur hanteras utmaningen på kort sikt? Inventera kompetenser i varje FM-team, och säkerställa att gruppen ha kompetens för att leverera ett kvalitativt arbete till kunden. |
| | Hur hanteras utmaningen på lång sikt? Ställer krav på digitalt kompetens vid rekrytering |
| Fortsatt utveckling av kompetenser och anpassning av arbetssätt.(Halmstad direkt) | Hur hanteras utmaningen på kort sikt? Anpassa individuella utbildningsplaner. |
| | Hur hanteras utmaningen på lång sikt? Flexibilitet i hur vi organiserar verksamheten och analysera kompetensbehov vid varje rekrytering. |

4.10 Ny kommunikationsteknik

4.10.1 Nya kanaler och ökad omvärldsbevakning så att vi kommunicerar på de sätt som invånare och medarbetare vill kommunicera på.

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på kort sikt?

Krävs dels en vilja att testa nya kanaler och tekniker och dels resurser för att göra detta.

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på lång sikt?

Bristande kommunikation leder till sämre service.

| Åtgärder | Hur hanteras utmaningen |
|--|--|
| Omvärldsbevakning och se över möjligheter att kommunicera på fler kanaler. (Halmstad direkt) | Hur hanteras utmaningen på kort sikt? Prova att erbjuda CHAT. |
| | Hur hanteras utmaningen på lång sikt? Följa teknikutvecklingen och vara lyhörd för kundernas behov och önskemål. |

4.11 Kunskap – en nyckeltillgång

4.11.1 Vi måste frigöra resurser för att kunna jobba med ständig kompetensutveckling och smart rekrytering

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på kort sikt?

Kräver resurser i form av tid (=ökad kostnad)

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på lång sikt?

Ökade utvecklingskostnader

4.12 Ett attraktivt Halmstad

4.12.1 En ökning av lägerverksamhet och dylikt på sommaren skapar behov av extra arbetskraft.

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på kort sikt?

Svårt att lösa arbetskraft på sommaren och samordna med övriga verksamheter.

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på lång sikt?

Belastar flera kommunverksamheter.

| Åtgärder | Hur hanteras utmaningen |
|---|--|
| FM ger möjligheten till att anpassa och säkerställa arbetskraft | Hur hanteras utmaningen på kort sikt? Inventera kompetens i FM |
| | Hur hanteras utmaningen på lång sikt? Ökar samarbete med övriga verksamheter |

4.12.2 Människors upplevelse av offentliga och verksamhets-specifika miljöer blir allt mer betydelsefulla.

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på kort sikt?

Större krav på fastigheter, ökad teknisk service samtidigt som verksamheten ska effektiviseras.

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på lång sikt?

Förbättrat underhåll på offentliga och verksamhetspecifika miljöer. Livscykelräkning - inte bara billigt att bygga. Lika viktigt med hållbarhet och låga driftskostnader över tid.

| Åtgärder | Hur hanteras utmaningen |
|-------------------------------------|--|
| Delta i byggprojekt i tidsskede(FM) | Hur hanteras utmaningen på kort sikt? Bevakar nya byggnationer och ökar samarbete med byggteknisk avdelning på Fastighetskontoret Hur hanteras utmaningen på lång sikt? Ta fram kalkyler på driftskostnader på olika byggnationer i samarbete med byggteknisk avdelning |

5 Nämndens mål

Nämndens mål bygger på servicekontorets vision (SE 2018/00063) som fastställdes i juni 2018:

Vi ska vara ett riktmärke för Sveriges offentliga serviceorganisationer.

5.1 Vi når visionen genom ett utvecklande och öppet arbetsklimat med engagerade och välmående medarbetare.

| Mätetal | Periodicitet | Målvärde 2019 | Målvärde 2020 | Målvärde 2021 |
|--|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Total sjukfrånvarotid av ordinarie arbetstid (%) | (Tertial) | 5% | 5% | 5% |
| Medarbetarengagemang (basår 2019) | (Tertial) | Ökning | Ökning | Ökning |

Medarbetarengagemang mäts på IT-service, under 2019 utreds möjligheten att mäta i övriga delar av organisationen.

Aktiviteter

Testa moderna, flexibla arbetsformer och ny teknik. Digitalt först.

Önskad effekt

En smartare verksamhet som klarar att leverera tjänster och produkter med ökade volymer och krav. Attraktivare arbetsplatser och arbetsuppgifter.

Beskrivning

Alltid utvärdera digitala möjligheter i första hand vid förändringar. Inte nyanställa slentrianmässigt när det uppstår behov i verksamheterna. Avveckla traditionella icke-effektiva lösningar och arbetsmetoder.

Utveckla arbetet med strategisk kompetensförsörjning

Önskad effekt

Säkerställa kompetensen i våra verksamheter.

Beskrivning

Strategiska områden i kommunens kompetensförsörjningsstrategi är attraktiv arbetsgivare, digitalisering, inkludering och mångfald för social hållbarhet, organisation och kultur. Aktiviteter i syfte att driva mot framtidens digitala verksamhet.

Utveckla arbetet med hälsofrämjande, förebyggande och rehabiliterande aktiviteter.

Önskad effekt

Ökad frisknärvaro.

Beskrivning

Projektet "Steg 1 - må bättre" testas. Delta i actionnätverk med andra organisationer för att skapa en (ännu mer) attraktiv arbetsplats. 2019 är fokus på IT-service.

Utveckla arbetet med inkludering och mångfald

Önskad effekt

Uppfattas som en attraktiv arbetsgivare och ökad social hållbarhet.

Beskrivning

Utbildning och deltagande i olika nätverk. Erbjuder språkpraktik och dylikt. Jobba vidare med ändrad diskrimineringslagstiftning och dokumentera aktiva åtgärder. Utbilda chefer och medarbetare i mångkulturella möten.

Aktiviteter

Redovisa aktiviteter som präglas av mod och nytänkande. Även misslyckade utvecklingsprojekt och lärdomar av dessa.

Önskad effekt

Medarbetare som vågar tänka nytt och inspirerar andra att bli modigare.

Utveckla arbetet med säkerhet- och trygghetsfrågor

Önskad effekt

Ökad trygghet för våra medarbetare i arbetsdagen. En trygg och säker arbetsplats är en attraktiv arbetsplats.

Beskrivning

Kvalitetssäkra och likrikta det operativa arbetet kring säkerhet- och trygghetsfrågor med utgångspunkt från det aktuella läget i verksamheterna, kommunens krisorganisering, brandskyddslagstiftning och andra tillämpbara lagar och regler inom områdena.

Redovisa kompetenshöjande insatser som genomförts med stöd från Omställningsfonden.

Önskad effekt

Synliggöra de insatser som görs för att stärka anställningsbarheten bland medarbetarna.

Beskrivning

Löpande redogöra genomförda insatser.

5.2 Våra tjänster och produkter är resultatet av ett nära samarbete med kunder och andra intressenter.

| Mätetal | Periodicitet | Målvärde 2019 | Målvärde 2020 | Målvärde 2021 |
|--|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Andel ärenden som hanteras genom digital självservice. | (Tertial) | Ökning | Ökning | Ökning |
| Dialog tillfällen mellan presidier | (Tertial) | Ökning | Ökning | Ökning |

Mätetalet ”andel ärenden som hanteras genom digital självservice” är även kopplat till konkretiserat mål 1: I Halmstad ska vi ha ett förhållningssätt som präglas av mod och nytänkande och av att vi arbetar tillsammans för att göra skillnad för invånare, besökare och företagare.

Aktiviteter

IT-service ska aktivt driva utvecklingsfrågor där det finns en framtida effektivisering/kommunnytta och/eller där utvecklingen i kommunen hämmas om ingen tar initiativet.

Önskad effekt

Ökad nytta för invånare, verksamheter och medarbetare.

Beskrivning

IT-service ser utvecklingsmöjligheter och/eller potentiella hinder för utveckling i kommunen. Om ansvaret och/eller finansieringen för att ta del av möjligheterna/förhindra problemen bör IT-service ta ansvaret efter samråd med nämnden.

Samordna och utveckla vårt interna arbete bättre gentemot våra kunder.

Önskad effekt

Effektiviseringar i kundernas verksamheter.

Beskrivning

Om vi lägger ihop all kundinformation som de olika verksamheterna inom servicekontoret har kan vi hjälpa kunderna att utvecklas mer än om var och en driver enskilda insatser. Skapa helhetsbild över affärerna med respektive kund.

Aktiviteter

Driva digitalisering och självserviceutveckling (e-tjänster) i processer som omfattar flera förvaltningar

Önskad effekt

Ökad kommunnytta och bättre invånarservice

Beskrivning

Halmstad direkt ser många utvecklingsmöjligheter för processer som spänner över flera förvaltningar men det saknas idag mandat och forum för att driva förändringsarbetet.

Projektet Guldkant.

Önskad effekt

Att alla äldre i Halmstads kommun skall uppleva att de får en guldkant i vardagen.

Beskrivning

Projektet Guldkant innebär att verksamheterna HE och SE tillsammans skapar en guldkantsaktivitet per månad för de gamla. Det kan ex vara trerätters middag, kafferep eller hotellfrukost.

Minska vattenförbrukningen i verksamheterna

Önskad effekt

Bättre hushållning med grundvattnet

Beskrivning

Alla verksamheter ser över rutiner och teknik som kan ändras för att minska vattenförbrukningen.

5.3 Med en smart kombination av volymfördelar och spetskompetens, i egen eller annans regi, garanteras rätt pris och kvalitet.

| Mätetal | Periodicitet | Målvärde 2019 | Målvärde 2020 | Målvärde 2021 |
|---|--------------|---------------|---------------|---------------|
| NKI för mat levererad till eget boende. [År] | (År) | 80% | 80% | 80% |
| Andel serveringssvinn vid matservering i äldreomsorgen | (Tertial) | 11% | 10% | 9% |
| Andel vegetariska portioner som tillagas i grund- och gymnasieskola | (Tertial) | 13,5% | 15% | 17,5% |

Aktiviteter

Redovisa rutiner och resultat för kundupplevelsen

Önskad effekt

Säkerställa en bra kundupplevelse.

Beskrivning

Samtliga verksamheter inom servicekontoret ska ha rutiner för att säkerställa vad kunderna tycker de om våra tjänster och produkter samt hur de kan återkoppla vid avvikelser eller när det finns förbättringsmöjligheter.

Ersätter NKI-mätningar i de flesta fall.

Utbilda och inspirera inom klimatsmart matlagning

Önskad effekt

Minskad klimatpåverkan och ökat intresse för matlagning (kockyrket)

Aktiviteter

Miljöredovisning av samordnad varudistribution.

Önskad effekt

Minskad klimatpåverkan

Beskrivning

Kontinuerligt mäta körsträckor, bränsleförbrukning, förnybart innehåll i fordonen som används för samordnad varudistribution.

Redovisa miljöstatus enligt miljödiplomering

Önskad effekt

Minskad miljö- och klimatpåverkan

Beskrivning

Vi tittar på mål och målpåfyllelse. Redovisas tertialvis.

Undersöka möjligheterna för att lägga ut delar av (tillkommande) FM- och måltidsverksamhet på entreprenad inklusive sociala företag

Önskad effekt

En mix av verksamhet i egen regi och på entreprenad för att säkerställa att vi är konkurrenskraftiga. Förbättrad beställarkompetens. Kan vara en av flera åtgärder för att lösa rekryteringsbehoven.

Beskrivning

Undersöka lämpligt geografiskt område där en större privat aktör inom FM- och måltidsverksamhet kan ansvara för leveransen av FM-tjänster och kök för att klara den stora tillväxten i kommunen.

5.4 Genom att uppfylla visionen blir vi ett viktigt stöd för kommunens kärnverksamheter att nå sina mål och att invånarnas upplevelse av Halmstad förbättras.

| Mätetal | Periodicitet | Målvärde 2019 | Målvärde 2020 | Målvärde 2021 |
|---|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Andel personer som har kontaktat kommunens kontaktcenter och som är nöjda med servicen | (Tertial) | 90% | 90% | 90% |
| Andel personer som ringer Halmstad direkt och som kommer fram inom 2 minuter (tillgänglighet) | (Tertial) | 90% | 90% | 90% |
| Andel kontakter till Halmstad direkt via digitala kanaler | (Tertial) | 22% | 22% | 22% |
| Andel förnybart bränsle tankat i fordon under 3,5 ton | (Tertial) | 50% | 60% | 65% |
| Andel av de fordon under 3,5 ton som kommunen anskaffar som drivs med förnybara bränslen | (Tertial) | 80% | 80% | 85% |

Mätetalet "Andel personer som har kontaktat kommunens kontaktcenter och som är nöjda med servicen" är även kopplat till konkretiserat mål 1: I Halmstad ska vi ha ett förhållningssätt som präglas av mod och nytänkande och av att vi arbetar tillsammans för att göra skillnad för invånare, besökare och företagare.

Mätetalet "Andel av de fordon under 3,5 ton som kommunen anskaffar som drivs med förnybara bränslen" är även kopplat till konkretiserat mål 15: Klimatpåverkan i Halmstad ska minska.

Aktiviteter

Utreda ett större ansvarsområde för Halmstad Direkt

Önskad effekt

Likvärdig och bättre kvalitet för alla som kontaktar kommunen oavsett ärende eller var de befinner sig geografiskt.

Beskrivning

Se över möjligheterna att organisera Medborgarservice och Konsument Halmstad tillsammans med Halmstad direkt. Alternativt stödja i annan form.

Utreda hanteringen av Personligt ombud. Denna funktion ska vara oberoende och finns idag inom socialförvaltningen

Införliva Tillståndslotsen med helhetsansvar för funktionen.

Verka för en utbyggnation av laddinfrastruktur för fordon

Önskad effekt

Fler el- och hybridfordon som ersätter fordon med högre klimatpåverkan.

Beskrivning

Driva på en utveckling i samverkan med andra som leder till en enklare och snabbare process för utbyggnation.

Aktivt bidra i kommunens arbete med en vassare organisering

Önskad effekt

Ökade möjligheter för kommunens verksamheter att fokusera på sin kärnverksamhet och sina mål.

Beskrivning

Tillsammans med KLF och övriga verksamheter verka för en renodling där servicekontoret tar ansvar för de uppdrag som bäst kan bedrivas som köp/sälj och/eller som ofta hanteras inom en samlad internserviceverksamhet (SSC).

6 Nyckeltal

| Kategori | Nyckeltal | Periodicitet |
|--|---|--------------|
| Nyckeltal/resultat som följs av verksamheten | Andel individuella utvecklingsplaner | (År) |
| FM-service | Produktivitet: Städ (avverkningsgrad m ² /tim) | (Tertial) |
| | Kostnadstal: Personalprocent för FM-service | (Tertial) |
| | Produktivitet: Omsättning per årsarbetare FM-service | (Tertial) |
| Måltidsservice | Produktivitet: Omsättning per årsarbetare måltidsservice | (Tertial) |
| | Procentandel matsvinn per portion som slängs från tallrik i grund- och gymnasieskolor (snitt för hela verksamheten) | (Tertial) |
| | Kvalitet: Andel ekologiskt producerade livsmedel | (Tertial) |
| | Kvalitet: Andel svenskt producerat kött (gäller helt kött) | (Tertial) |
| | Kostnadstal: Råvaruprocent för måltidsservice | (Tertial) |
| | Produktivitet måltid (antal måltider per dag / årsarbetare) | (Tertial) |
| | Kostnadstal: Personalprocent för måltidsservice | (Tertial) |
| | Kostnadstal: Hyresprocent | (Tertial) |
| IT-service | Kostnadstal: Transportprocent | (Tertial) |
| | Kostnadstal: Personalprocent för IT-service | (Tertial) |
| Kommuntransport | Produktivitet: Omsättning per årsarbetare IT-service | (Tertial) |
| | Kostnadstal: Genomsnittskostnad per mil för fordon under 3,5 ton | (Tertial) |
| | Produktivitet: Utnyttjandegrad bil pool | (Tertial) |
| | Produktivitet: Samordningsgrad för samordnad varudistribution | (Tertial) |
| | Produktivitet Kommuntransport (beläggingsgrad på åkerverksamheten) | (Tertial) |

Syftet med nyckeltalen är att ge en enkel och samlad bild över hur servicekontoret fungerar som en tjänste- och produktleverantör. Många av nyckeltalen kan jämföras med konkurrerande privata aktörer. Dock måste man ha i åtanke att vi jobbar med väldigt olika förutsättningar. För konkurrerande privata verksamheter är pengarna/vinsten målet och verksamheten medlet för att nå dit. För oss är det egentligen tvärtom när man drar det till sin spets: pengarna/vinsten är medlet för att leverera så bra verksamhet som möjligt.

Ett målande exempel kan vara nyckeltalet omsättning per årsarbetare. För ett privat företag är det bättre ju högre detta nyckeltal är eftersom man då lyckats ta bra betalt för sina tjänster. För oss får inte detta tal över tid vara för högt eftersom vi ska sträva efter ett nollresultat. För att få en rättvis bild måste man titta på helheten av nyckeltalen och måluppfyllnaden i verksamhetsplanen.

7 Internbudget

Servicekontoret består av:

- Verksamhet 200 Servicekontorets administration (inkl Halmstad direkt som är anslagsfinansierat)
- Verksamhet 202 FM- och måltidsservice
- Verksamhet 203 IT-service
- Verksamhet 204 Kommuntransport

Verksamhet 202-204 är verksamheter med sluten redovisning, vilket innebär att både överskott- och underskott balanseras per automatik till återkommande år. Verksamheterna finansieras inte via anslag utan finansieras genom att sälja varor och tjänster.

Samtliga förutsättningar för att lägga budget är inte riktigt klara än pga att det är valår och mål och budget beslutas av kommunfullmäktige 2018-12-17. Förslag på specifikation av driftsanslag enligt nedan:

| <i>Koncernövergripande prioriteringar 2019-2023</i> | | | | | | | |
|---|----------------|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| SERVICENÄMND | Bokslut | Budget* | Budget | Plan | Plan | Plan | Plan |
| Nettokostnad/Anslag | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
| Anslag 200 Servicekontor | 21 943 | 26 420 | 24 923 | 23 323 | 23 223 | 23 123 | 27 523 |
| Anslag 201 Kontorsservice | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Anslag 202 Städ- och måltidsservice | -664 | 0 | -4 500 | -4 500 | -4 500 | -4 500 | -4 500 |
| Anslag 203 IT-service | -176 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Anslag 204 Kommuntransport | 710 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUMMA SERVICENÄMND | 21 813 | 26 420 | 20 423 | 18 823 | 18 723 | 18 623 | 23 023 |

8 Ekonomiska förändringar

Ekonomiska ramar och investeringar fastställs slutligen i kommunfullmäktiges planeringsdirektiv med budget. Utöver första året under planeringsperioden är slutliga beslut inte tagna, varför budgeten kan förändras till innehåll och/eller belopp.

8.1 Ekonomiska konsekvenser

| Ekonomiska konsekvenser | Drift 2019 | Drift 2020 | Drift 2021 | Drift 2022 | Drift 2023 | Drift 2024 |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| En 25 % tjänst bör tillföras valkansliet de år som inte är valår som säkerställer funktionen mellan ordinarie val, håller kontinuerlig kontakt med förvaltningarna, samarbetspartners och intressenter så att samarbetet fungerar smidigt före, under och efter valarbetet. | 0 | -200 | -200 | 0 | -200 | 0 |
| Ramförändring | | | | | | |
| Summa | 0 | -200 | -200 | 0 | -200 | 0 |

Ramförändring

Beskrivning

Här anges årlig förändring av budgetramen enligt planeringsdirektiv med budget.

8.2 Investeringar

| Investeringar | Investering 2019 | Investering 2020 | Investering 2021 | Investering 2022 | Investering 2023 | Investering 2024 |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Fordonsinvesteringar Kommuntransport (KT) | -14 000 | -16 000 | -16 000 | -16 000 | -16 000 | -16 000 |
| Årlig investeringsram för oförutsedda investeringsbehov vid verksamhet med sluten redovisning pga efterfrågan från kund (SK) | -2 500 | -2 500 | -4 000 | -4 000 | -4 000 | -4 000 |
| Datorutrustning (IK) | -41 470 | -41 470 | -45 000 | -45 000 | -45 000 | -45 000 |
| Maskiner och utrustning Måltidsservice (SM) | -1 500 | -1 500 | -2 000 | -2 000 | -2 000 | -2 000 |
| Maskiner och utrustning FM- Service (SM) | -500 | -500 | -900 | -900 | -900 | -900 |
| Investeringsanslag för nystartade (nybyggda) restauranger och paviljonger (SM) | -4 000 | -4 400 | -5 500 | -3 000 | -3 000 | -3 000 |
| Verksamhetssystem med kassaregister och webbhandel, Måltidsservice (SM) | -1 000 | | | | | |
| Installera jordfelsbrytare i kök som saknar, elsäkerhet och fara för liv Måltidsservice (SM) | -500 | -500 | -500 | -500 | | |
| Summa | -65 470 | -66 870 | -73 900 | -71 400 | -70 900 | -70 900 |

Fordonsinvesteringar Kommuntransport (KT)

Beskrivning

Uppskattat investeringsbehov för kommunens verksamheter avseende fordon och maskiner

Årlig investeringsram för oförutsedda investeringsbehov vid verksamhet med sluten redovisning pga efterfrågan från kund (SK)

Beskrivning

Utökning av årlig investeringsram behövs pga utökad efterfrågan från kund

Maskiner och utrustning FM-Service (SM)

Beskrivning

Utökning av investeringsanslag (park) för FM-service

Investeringsanslag för nystartade (nybyggda) restauranger och paviljonger (SM)

Beskrivning

Vid nystart av verksamheter måste Måltidsservice investera i ny rörlig utrustning som inte finns med i byggnationen

2019: 2 nya grundskolor(Kärleken och Linehed, 6 st förskolor och en mindre gymnasieskola(fordonsprogrammet)

2020: 6 Grundskolor(Getinge, Stenige, Vallås, Nyhem, Kvibille, Sofieberg och 2 förskolor

2021: Patrikshills korttidsboende, 5 grundskolor(Ranagården, Furulundsskolan, Östergårdsskolan, Valhallaskolan, Sofieberg) flytt av byggprogrammet till Vallås och 5 st förskolor

2022: 3 st grundskolor(Fyllinge, Folkparken, Tullkammarkajen) Ranagårdens äldreboende, 1 förskola

2023:3 Grundskolor(Andersbergsskolan, Snöstorps, Arenaskolan) och 3 förskolor

Installera jordfelsbrytare i kök som saknar, elsäkerhet och fara för liv Måltidsservice (SM)

Beskrivning





Äldre kök saknar jordfelsbrytare. Påbörjat och görs på driftmedel.

Offert och kostnadsberäkning är gjord av fastighet och investeringen beräknas kosta 2000tkr



9 Internkontroll

9.1 Risk- och väsentlighetsanalys



9.1.1 Verksamhet

| Risk | Sannolikhet | Konsekvens | Risktal |
|---|-------------|------------|---------|
|  Uppföljning av servicegrad, kostnad och kvalitet av levererade produkter/tjänster Följs upp genom rutiner tex stickprov, benchmarking mm | 2 | 3 | 6 |
|  Inventering av stölbegärligt material/gods ske enligt rutin Stölbegärligt materiel (större än ringa värde) ska inventeras för att säkerställa onödigt svinn. | 2 | 3 | 6 |
|  Säkerställa att vi begärt utdrag ur belastningsregistret på den personal som vistas i skolans/barnomsorgens lokaler och att säkerhetsklassning görs på relevant personal. | 2 | 4 | 8 |
|  Säkerställa verksamhet och effektiviseringsmål för samordnad teknisk drift | 3 | 2 | 6 |

9.1.2 Styrning

| Risk | Sannolikhet | Konsekvens | Risktal |
|--|-------------|------------|---------|
|  Bedrivs verksamheten enligt den av servicenämnden fastställda verksamhetsplanen Att verksamheterna agerar enligt de mål som nämnden fastställt och att rapportering sker vid delårsrapporteringarna. | 2 | 3 | 6 |
|  Att delegationsordning för servicenämnden följs Att rätt person utför uppgifter enligt delegationsordning och att anmäla sker enligt delegation. | 2 | 3 | 6 |



9.1.3 Ekonomi

| Risk | Sannolikhet | Konsekvens | Risktal |
|---|-------------|------------|---------|
|  Kontroll av syfte och deltagare vid representation Vid all representation ska syfte och deltagare anges. Vid såväl intern som extern representation bekostas inte alkohol. | 2 | 1 | 2 |
|  Kontroll av att reglerna för kontantkassor efterlevs Kontroll av att redovisningen sköts och skickas in i tid | 2 | 3 | 6 |

9.1.4 Lagar, riktlinjer och planer

| Risk | Sannolikhet | Konsekvens | Risktal |
|--|-------------|------------|---------|
|  Att kommunens policys och riktlinjer följs | 3 | 1 | 3 |

9.1.5 HR/medarbetare

| Risk | Sannolikhet | Konsekvens | Risktal |
|--|-------------|------------|---------|
|  Att verksamheterna håller APT enligt rekommendation APT skall hållas minst 4 tillfällen per år runt ett rekommenderat ämne. Minnesanteckningar samlas på gemensam yta. | 1 | 2 | 2 |
|  Att rutiner finns och tillämpas för att hantera hot och våld | 2 | 4 | 8 |

9.2 Internkontrollplan

9.2.1 Verksamhet

| Kontrollmoment | Hur sker granskning | Periodicitet | Vem granskar kontrollmomentet | Avrapportering till |
|--|--|--------------|-------------------------------|---|
| Uppföljning av servicegrad, kostnad och kvalitet av levererade produkter/tjänster | Genom rutiner t ex stickprov, benchmarking | (År) | Verksamhetschef | Verksamhetschef |
| Att inventering finns och är uppdaterad | Stickprov | (År) | Verksamhetschef | Verksamhetschef |
| Säkerställa att vi begärt utdrag ur belastningsregistret på den personal som vistas i skolans/ barnomsorgens lokaler och att säkerhetsklassning gör på relevant personal | Genom att kontrollera att utdrag ur belastningsregistret gjorts vid nyrekrytering av personal som vistas i skolans/barnomsorgens lokaler (stickprov) | (År) | Verksamhetschef | Verksamhetschef |
| Antal FM-team som samarbetar samt säkerställa effekter av samordning t.ex. snabbare leverans, kundnöjdhet | varje OC redogör FM-teams arbete och dess effekter | (År) | Verksamhetschef | Verksamhetschef Bitr.verksamhetschef |

9.2.2 Styrning

| Kontrollmoment | Hur sker granskning | Periodicitet | Vem granskar kontrollmomentet | Avrapportering till |
|--|--|--------------|-------------------------------|---------------------|
| Agerar verksamheterna enligt nämndens fastställda mål? | Uppföljning sker via måluppfyllelse av verksamhetsplanen | (År) | Förvaltningschef | Verksamhetschef |
| Att rätt person utför uppgift enligt delegationsordningen och att anmälan sker enligt delegation | Stickprov | (År) | Förvaltningschef | Förvaltningschef |

9.2.3 Ekonomi

| Kontrollmoment | Hur sker granskning | Periodicitet | Vem granskar kontrollmomentet | Avrapportering till |
|----------------|---|--------------|-------------------------------|---------------------|
| Representation | Kontroll av fakturor samt inköp via First Card. Alkohol får ej bekostas av Servicekontoret. Granskning sker genom stickprov | (År) | Ekonom | Verksamhetschef |
| Kontantkassor | Granskning sker via stickprov | (År) | Ekonom | Verksamhetschef |

9.2.4 Lagar, riktlinjer och planer

| Kontrollmoment | Hur sker granskning | Periodicitet | Vem granskar kontrollmomentet | Avrapportering till |
|--|--|--------------|-------------------------------|---------------------|
| Att verksamheterna följer policys och riktlinjer | Respektive verksamhetschef kontrollerar att verksamheten följer gällande policys och riktlinjer. | (År) | Verksamhetschef | Verksamhetschef |

9.2.5 HR/medarbetare

| Kontrollmoment | Hur sker granskning | Periodicitet | Vem granskar kontrollmomentet | Avrapportering till |
|---|---------------------|--------------|-------------------------------|---------------------|
| Kontrollera om verksamheterna har APT enligt rekommendation | Stickprov | (År) | HR | Verksamhetschef |
| Kontrollera beredskap för hot och våld | Stickprov | (År) | Verksamhetschef | Verksamhetschef |

