

Verksamhetsplan 2012-2014

Servicenämnden



Innehållsförteckning

1	Ordförandens inledning	3
2	Vision och värdegrund	4
3	Nämndens uppdrag	5
4	Analys utifrån nämndens uppdrag	6
5	Kommunfullmäktiges mål	7
	Demokrati och dialog	7
	Miljö och energi	8
	Näringsliv och arbetsmarknad	10
	Omsorg och stöd	10
	Resor och trafik	11
	Trygghet, säkerhet och folkhälsa	12
	Övriga prioriteringar	12
6	Nämndens mål	14
	Nämndens/styrelsens mål	14
7	Prioriteringar	15
8	Övriga nyckeltal	16
9	Internbudget	17
10	Bilagor	19
	Jämställdhetsplan	19
	Hälso- och arbetsmiljöplan	20
	Internkontrollplan	21

1 Ordförandens inledning

Genom att leverera kostnadseffektiva servicetjänster till kommunens verksamheter vill servicenämnden bidra till en uppskattad skola och omsorg, som blir till nytta för alla Halmstads invånare.

Servicenämnden står tillsammans med övriga i kommunen inför stora utmaningar i åren som kommer. Klimatförändringar, global uppvärmning och miljöförstörning samt överkonsumtion av jordens resurser hotar vårt levnadssätt på sikt och som politiker måste vi ta ansvar och agera. Servicenämnden vill därför i kommande planperiod prioritera arbetet med hållbar utveckling genom att föra planeringsdirektivets mål på området in i den egna verksamhetsplaneringen.

Femklöverens riktning för hållbar utveckling i planeringsdirektivet 2012-2014 fokuserar bland annat på lägre energi förbrukning, minskade koldioxidutsläpp, omställning från fossilbränsle till biogas, ökade andel ekologisk livsmedel samt en satsning på mat från grunden där lokala råvaror ska främjas.

För att stärka demokrati och dialogen med beställare, kund, granskande kund och medborgare vill servicenämnden i planperioden arbeta för en tätare kontakt med de berörda. Genom en ökning i antal mat-, städ- och boenderåd, samt genom en utveckling av åsikthanteringen och digitalisering av handlingar och protokoll tror vi ökat inflytande. Vidare kommer en måltidsblogg och en måltids-app att lanseras. En serviceportal med nämndens varor och tjänster ska också lanseras. En fokus på kund och medborgare ska prägla verksamheten.

Måltidsservice har ca 170 personer anställd och serverar årligen över två miljoner portioner skolmat och över en halv miljon portioner till äldreomsorgen. Verksamheten är indelad i nio områden med 23 tillagningskök och 27 mottagningskök med egen personal. Måltidsservice tillagar och serverar måltider i hela Halmstads kommun, framför allt till skolor, äldreomsorg, och daglig verksamhet. Måltidsservice har stora planer för planperioden och fortsätter sitt arbete med att öka mängden mat från grunden. Lokala råvaror ska främjas, andelen ekologiska råvaror ska öka och matsvinnet ska minska.

Kommuntransport förser alla verksamheter med fordon. Halmstads kommun har en tydlig miljöprofil där endast personbilar som klassas som miljöbilar köps in. I planperioden vassas miljöprofil ytterligare med krav om förnybart bränsle, i första hand biogas. Servicenämnden ansvarar också för kommunens samordnade varudistribution. Detta görs genom att leveranser styrs till en distributionscentral och därifrån samordnat körs ut till kommunens enheter. På årsbasis minskas transporterna med ca 20.000 leveranser. Miljöeffekten är stor och det släpps ut mindre än hälften av den tidigare mängden avgaser. I planperioden kommer arbete med att öka andelen samdistribuerade varor prioriteras.

IT-service ansvarar för drift och support för datorer och nätverk inom Halmstads kommun. IT-service samordnar, effektiviserar och utvecklar användandet av datorer och nätverk med syfte att minska de totala IT kostnaderna för Halmstads kommun. Kommunens stora IT satsning pågår för fullt och av kommunens 7.000 datorer ska 4.000 gamla datorer bytas ut så att en modernare IT plattform erhålls. Genom denna satsning skapas förutsättningar för förvaltningarna att jobba effektivare. I planperioden vill IT-service dessutom arbeta med att erbjuda tjänst i form av videokonferens lokal (för att minska resandet) samt fokusera på energisnålare IT.

Kontorsservice ansvarar för kommunens televäxel, och receptionen samt vaktmästeritjänster i rådhuset. Kontorsservice består också av ett internt tryckeri samt ansvarar för kommunens internpost. Ökad digitalisering av handlingar samt användning av läsplattor inom kommunens verksamhet har så långt inte givit effekt på tryckeriets verksamhet som snarare ökar i volym. I planperioden vill kontorsservice arbeta aktivt med bemötande och service utifrån målen om demokrati och dialog samt kommunens servicedeklaration.

Städservice med sina 200 medarbetare städar varje dag 338.000 kvm golvyta vilket motsvarar 45 fotbollsplaner. Det tar personalen 1430 timmar att utföra. Kärnverksamheten är professionell daglig städning. Städservice ligger långt framme när det gäller ny teknik, nya metoder och miljövänliga städmetoder. I planperioden vill städservice utveckla sina miljövänliga städmetoder och miljöcertifiera verksamheten enl. ISI 14001.

Jag ser fram emot ett spännande år
Svein Henriksen
Ordförande

2 Vision och värdegrund

Visionen bygger på Halmstad – staden med tre hjärtan. Till år 2020 ska Halmstad vara eller sträva mot att vara:

Halmstad – Hemstaden:

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

Halmstad – Kunskapsstaden

Vi bygger en stad där människor växer – genom utbildning, företagsamhet och nytänkande.

Halmstad – Upplevelsestaden

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

Värdegrund

Vår vision om Halmstad 2020 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 medborgare 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

REGLEMENTE FÖR SERVICENÄMNDEN

antaget av kommunfullmäktige den 19 december 1991, § 317, med ändringar den 25 juni 1992, § 121, den 28 januari 1993, § 18, den 26 augusti 1993, § 124, den 27 januari 2000, § 6, den 19 december 2002, § 205, den 24 maj 2006, § 73, den 22 maj 2008, § 54 och den 22 juni 2010, § 67

Utöver det som föreskrivs om nämnder i kommunallagen gäller bestämmelserna i detta reglemente.

Service nämndens ansvarsområde och uppgifter regleras av detta reglemente

1 §

För servicenämnden gäller, utöver vad som föreskrivs i kommunallagen och annan relevant lagstiftning, av kommunfullmäktige antagna Nämndernas arbetsformer samt övriga av kommunfullmäktige antagna styrande riktlinjer och planer.

Service nämndens ansvarsområde

2 §

Service nämnden skall mot ersättning tillhandahålla beställande nämnder kompetens och tjänster – i egen regi, genom intraprenad eller genom upphandlad verksamhet - i fråga om (KF 2010-06-22, § 67)

- transport- och maskintjänster
- kontorsservice
- IT-tjänster
- städ- och måltidsservice
- annat som kommunen bestämmer.

Därutöver svarar servicenämnden för valnämndens kansli.

Service nämnden skall bedriva ett internt effektiviseringsarbete samt i samverkan med de beställande nämnderna genomföra förändringar i syfte att skapa effektiviseringar för dessa och/eller genomföra förändringar för att skapa kommunövergripande nytta.

4 Analys utifrån nämndens uppdrag

Servicenämndens verksamhetsområde påverkas av händelser och faktorer i hela samhället, i kommunen i stort och i kommunens förvaltningar.

Vår omvärldsanalys har vaskat fram sex utmaningar som särskilt ska beaktas:

1. Fortsätt utveckla en kommunal service med god kvalitet. Brister ska identifieras och åtgärdas. Varje medarbetare ska verka för att utveckla verksamheten så att de lever upp till högt ställda mål.
2. Halmstads befolkning växer hela tiden. Detta skapar nya behov inte minst inom förskola, skola och äldreomsorg. Vår medborgarservice ska kännetecknas av god kvalitet, valmöjligheter och medborgarinflytande.
3. Våra barn är vår framtid. Barn och ungdomar ska få bra möjlighet till skola och därefter inträde till arbetsmarknaden eller högre utbildning.
4. De lokala näringslivet behöver få goda möjligheter till tillväxt, eftersom det gynnar hela kommunens tillväxt. Halmstads kommun ska vara en aktiv och intresserad samarbetspartner.
5. Näst sista utmaningen är att skapa en hållbar utveckling, både ekonomiskt-, socialt- och miljömässigt. Vår generation ska inte äventyra nästa generations möjligheter till en god livskvalitet. Kommunen ska därför i sitt arbete prioritera miljöarbetet. Miljöpåverkande faktorer ska bedömas.
6. Den sista utmaningen handlar om att bryta en skenande kostnadsutveckling. Vi måste hitta metoder och arbetssätt som ger mycket nytta för lite resurser.

Som utmaning nummer 5 påpekar är miljöarbetet prioriterat. Ett ständigt pågående arbete, som kommer fortsätta under många år framåt och som kommer vara förvaltningsövergripande, är att minska vår miljöpåverkan. Vår negativa påverkan på miljön ska hållas så låg som möjligt. För att minska miljöpåverkan finns det stora möjligheter inom fordonsområdet med teknisk utveckling, alternativa bränslen, styrning av verksamheternas fordonsanvändning med mera. Onödiga resor ska undvikas och klimatsmart teknik ska få företräde. Utveckling av kemikalier inom städ- och tryckeriverksamhet ger också möjligheter att minska miljöpåverkan. Med möjlighet menas att vi har möjlighet att skriva in dessa krav i våra upphandlingsunderlag, om så beställande kunder önskar, och därmed kunna ställa krav på våra underleverantörer.

Hänsyn ska tas till ett balanserat ekonomitänk, där investeringar och driftkostnader inte får skjutas i höjden. Genom att ta ansvar för helheten i den kommunala verksamheten kommer vi bidra till en god ekonomisk hushållning och en kommunal ekonomi i balans. Alla delar av vår verksamhet ska fortsätta jobba mot effektiva driftformer och söka förbättringar i vardagen. Vi får aldrig tappa utgångspunkt ur ett medborgarperspektiv, men ska å andra sidan också vara lyhörda för beställarens behov. Genom sänkta kostnader frigörs resurser som kan användas till andra satsningar inom Halmstads kommun.

Andelen äldre ökar i samhället liksom mångfalden i övrigt. Även trenderna ”fokus på individen” och ”ökade krav på den offentliga servicen” skapar nya utmaningar för våra verksamheter. Behovet av upplevelser är viktigt att ta med i planeringen, t ex i måltidsservicen. Medborgarnas möjlighet att få påverka ska särskilt beaktas.

Den digitala livsstilen och ett ökat distansarbete kan skapa ett utökat behov av tjänster från IT-service. Allt fler verksamheter effektiviseras med hjälp av IT.

5 Kommunfullmäktiges mål

Demokrati och dialog

Kommuninvånarna ska vara nöjda med kommunens information.

Verksamhetsmål	Nyckeltal	Målvärde 2012	Målvärde 2013	Målvärde 2014	Aktiviteter
80% av telefonsamtalen till Halmstads kommuns televäxel ska vara besvarade inom 25 sek.	80% av samtalen till Halmstads kommuns televäxel ska vara besvarade inom 25 sekunder.	80%	80%	80%	
					Byte av hänvisningssystem Mätning av måluppfyllnad
Bättre service och bemötande	Upplevd servicegrad	75%	75%	75%	
					Aktivt lyfta upp service och bemötande i arbetsplatsträffar och ingå i serviceplanen.

Kommuninvånarna ska ha möjlighet att vara delaktiga i kommunens utveckling.

Verksamhetsmål	Nyckeltal	Målvärde 2012	Målvärde 2013	Målvärde 2014	Aktiviteter
Andelen boende- och matråd, som upplever att de kan påverka måltiden ska öka.	Andel matråd som upplever att de kan påverka måltiden	70%	70%	70%	
					Boenderåd och matråd skrivs med som krav i överenskommelse med kund.
					Utbildning inom bemötande och kommunikation till alla måltidsservice anställda.
					Egen enkät (utvärdera effekter)
Stådråd skall finnas på varje skola och förskola inom städservice regi, år 2014.	Antal protokollförda stådråd	54	54	54	
	Andelen återkopplade synpunkter från medborgarna, avseende städservice verksamhet	100%	100%	100%	
					Införa stådråd i syfte att utöka medborgarnas delaktighet.
					Planera för insatser för att samla in medborgarna

Verksamhetsmål	Nyckeltal	Målvärde	Målvärde	Målvärde	Aktiviteter
		2012	2013	2014	
					synpunkter avseende städservice.
Åsiktshanteringen	Antal inkomna synpunkter				
	Andel positiva synpunkter	60%	60%	60%	
					Aktivt stimulera feedback
Tillgängliga handlingar	Andel tillgängliga servicenämndshandlingar på hemsidan	100%	100%	100%	Säkerställa snabba rutiner
Boenderåd och matråd skall finnas på varje skola och boende inom måltidsservice regi	Andel matråd	100%	100%	100%	

Miljö och energi

Koldioxidutsläppen från energianvändningen ska minska med 45 procent mellan år 1990 och 2020.

Verksamhetsmål	Nyckeltal	Målvärde	Målvärde	Målvärde	Aktiviteter
		2012	2013	2014	
Årligen öka mängden samdistribuerade varugrupper inom Halmstads kommun med 10%, d v s öka nyttjandegraden av samordnad varudistribution.	Antalet varugrupper som levereras till Halmstads kommuns verksamheter med leveranser via samordningscentralen	10			
					Informera upphandlare, både centralt och på förvaltnings och bolagsnivå, om vikten för samordning.
Minskade utsläpp från kommunens bilar	Andelen biogasbilar				
	Andel miljöbilar av totalt antal bilar				
	Hur stor utsläppsminskning har vi uppnått				
	Andel undantag från beställande nämnder				
					Informera beställaren om fullmäktiges mål
					Sprid information (Beställarkonferens)
					Genomföra eko-driving utbildning (SE pers)
					Samordna hanteringen av drivmedelskostnader till Servicenämndens verksamhet.
Effektivare planering av					Kartläggning av

Å

Å 8(23)

Verksamhetsmål	Nyckeltal	Målvärde 2012	Målvärde 2013	Målvärde 2014	Aktiviteter
transporter inom servicekontorets verksamheter.					transporter Ruttoptimering av transporter inom servicekontorets verksamheter
Utreda bilpoolsverksamhet i egen regi					

Energianvändningen i kommunala bostäder och lokaler ska minska med 10 procent mellan år 2010 och 2020.

Verksamhetsmål	Nyckeltal	Målvärde 2012	Målvärde 2013	Målvärde 2014	Aktiviteter
Energisnålare IT	Öka virtualiseringsgraden i serverrum med 10%	60%	70%	80%	
	Med ett modernt operativsystem och moderna datorer kan vi spara energi ute på arbetsplatsen. antal % per dygn				
					Införa centraliserade energisparfunktioner
					Konsolidera fysiska servrar till virtuella kluster.
Energismart på jobbet	Antal utförda APT med utb/info				
					Info på APT; Energismart på jobbet

Minst 90 procent av de fordon under 3,5 ton som kommunen anskaffar ska drivas med förnybara bränslen, i första hand biogas.

Verksamhetsmål	Nyckeltal	Målvärde 2012	Målvärde 2013	Målvärde 2014	Aktiviteter
Andel nyanskaffade fordon under 3,5 ton som drivs med förnybara bränslen ska öka	Andel av nyanskaffade fordon under 3,5 ton som drivs med förnybara bränslen	90%	90%	90%	
	Andel nyanskaffade fordon under 3,5 ton som drivs med biogas	0%			
	Andel bilar drivna av förnyelsebara bränslen	90%			
					Att genom upphandling ge kommunens verksamheter möjlighet att välja fordon som drivs av biogas
Minskade utsläpp från kommunens bilar	Andel miljöbilar av totalt antal bilar				

Verksamhetsmål	Nyckeltal	Målvärde 2012	Målvärde 2013	Målvärde 2014	Aktiviteter
	Andelen biogasbilar				
	Andel miljöbilar av totalt antal bilar				
	Andel bilar drivna av förnyelsebara bränslen	90%			
					Informera beställaren om fullmäktiges mål
					Sprid information (Beställarkonferens)
					Seminarie om biogasbilar

Tillgången på råvaror för biogasproduktion ska öka.

Verksamhetsmål	Nyckeltal	Målvärde 2012	Målvärde 2013	Målvärde 2014	Aktiviteter
All mat som slängs ska gå till biogasproduktion	Andel av matsvinnet som återanvänds i biogasproduktion	100%	100%	100%	

Näringsliv och arbetsmarknad

Unga människors möjlighet att etablera sig på arbetsmarknaden ska öka.

Verksamhetsmål	Nyckeltal	Målvärde 2012	Målvärde 2013	Målvärde 2014	Aktiviteter
Erbjuda prova på platser	Antal prova på-platser	10	10	10	

Omsorg och stöd

Den upplevda kvaliteten avseende insatser för äldre och personer med funktionsnedsättning ska öka

Verksamhetsmål	Nyckeltal	Målvärde 2012	Målvärde 2013	Målvärde 2014	Aktiviteter
Öka mängden mat lagad från grunden jämfört med 2011 års utfall.	Andelen mat lagad från grunden	92,8%	93,5%	94,2%	
	Andelen mat lagad från grunden	92,8%	93,5%	94,2%	
					Vidareutbildning inom matlagning från grunden, klimatsmart mat, samt utveckling mot lean inom kök.
Socialstyrelsens NKI-undersökning ska påvisa nöjdare kunder.	Andelen nöjda (mat-)kunder inom äldreomsorgen	68	73	78	Bevaka Socialstyrelsens NKI undersökning Brukardialog gällande SE verksamhetsområden

Verksamhetsmål	Nyckeltal	Målvärde 2012	Målvärde 2013	Målvärde 2014	Aktiviteter
Öka andelen ekologisk mat	Andel ekologisk mat	10%	15%	25%	

Resor och trafik

Energianvändningen från kommunens tjänsteresor med personbilar ska minska med tio procent mellan 2009 och 2014.

Verksamhetsmål	Nyckeltal	Målvärde 2012	Målvärde 2013	Målvärde 2014	Aktiviteter
Erbjuda videokonferenser som en tjänst till Halmstads kommuns verksamheter.	Antal ordnade videokonferenser				
					Videokonferensrum IT
Använd cykeln i jobbet					Inköp av cyklar till SE verksamheter
Översyn av SE verksamheternas bilbehov	Antal körda mil per tjänstefordon				
					Behovsanalys av kommunens tjänstefordon
Minska andelen tjänsteresor med tjänstefordon som används inom Servicekontorets verksamheter.	Körda km i jämförelse med föregående år	90%	80%	70%	
Minska antalet km som körs med privata fordon inom städservice verksamhet, med 10 procent mellan år 2009 och 2014.	Procentuell minskning av antalet km körda med privata fordon inom städservice verksamhet	6%	8%	10%	
					Grundlig genomgång av Resor i tjänsten på arbetsplatsträffar. Inköp av cyklar till SE verksamheter
Minska IT-teknikers resor med bil	Antal körda km	5%	10%		
					Genom att införa moderna IT-verktyg, och genom en modernisering av vår It-infrastruktur, samt effektivare logistik, ska resorna minska. Inköp av cyklar till SE verksamheter

Antalet dödade och skadade i trafiken på det kommunala vägnätet ska minska

Verksamhetsmål	Nyckeltal	Målvärde 2012	Målvärde 2013	Målvärde 2014	Aktiviteter
Minska antalet personsador som uppkommit vid körning	Antal personsador i samband med	0	0		

Verksamhetsmål	Nyckeltal	Målvärde 2012	Målvärde 2013	Målvärde 2014	Aktiviteter
med kommunens tjänstefordon.	kommunens fordon				
					Verka för att minska personskadorna.
					Öka säkerheten i bilarna genom att ställa säkerhetsrelaterade krav vid upphandling av kommunala fordon.

Trygghet, säkerhet och folkhälsa

Den mat som serveras i den verksamhet som kommunen ansvarar för ska så långt som möjligt lagas från grunden. Användningen av lokala råvaror ska främjas.

Verksamhetsmål	Nyckeltal	Målvärde 2012	Målvärde 2013	Målvärde 2014	Aktiviteter
Öka mängden mat lagad från grunden jämfört med 2011 års utfall.					Vidareutbildning inom matlagning från grunden, klimatsmart mat, samt utveckling mot lean inom kök. Aktivt deltagande vid (mat-)upphandlingar

Minst 25 procent av de livsmedel kommunen köper in ska vara ekologiskt producerade år 2013.

Verksamhetsmål	Nyckeltal	Målvärde 2012	Målvärde 2013	Målvärde 2014	Aktiviteter
Minst 15% av de livsmedel som måltidsservice köper in ska vara ekologiskt producerade år 2012.	Andel ekologiskt producerade livsmedel	15%	25%		
					Beställande personal från direktiv från ledning vilka varugrupper som ska köpas ekologiskt.

Övriga prioriteringar

Lokaleffektivisering

Verksamhetsmål	Nyckeltal	Målvärde 2012	Målvärde 2013	Målvärde 2014	Aktiviteter
Aktivt arbeta för att minska kommunens hyreskostnader					Översyn av lokalbehov avseende köksutrymmen

Bryta negativ kostnadstrend (självriskkostnad)

Verksamhetsmål	Nyckeltal	Målvärde 2012	Målvärde 2013	Målvärde 2014	Aktiviteter

Verksamhetsmål	Nyckeltal	Målvärde 2012	Målvärde 2013	Målvärde 2014	Aktiviteter
I samverkan med övriga förvaltningar minska skadorna på kommunens fordon	Kostnad för reparation av kommunens fordon				
	Självriskkostnader i samband med reparation	190 000	116 000		

6 Nämndens mål

Nämndens/styrelsens mål

Service och bemötande

Nyckeltal	Målvärde 2012	Målvärde 2013	Målvärde 2014	Aktiviteter
Bedömd servicegrad				
				NKI - Nöjd Kund Index

Ökad satsning på friskvård och arbetssätt/ergonomi

Nyckeltal	Målvärde 2012	Målvärde 2013	Målvärde 2014	Aktiviteter
				Införa friskvårdsgrupper Stimulera medarbetarna att välja cykel isf bil

ISO 14001 miljöcertifiering av städet

Nyckeltal	Målvärde 2012	Målvärde 2013	Målvärde 2014	Aktiviteter
				Utbildning för all städpersonal

Uppföljning av Nämndens verksamhetsområden

Nyckeltal	Målvärde 2012	Målvärde 2013	Målvärde 2014	Aktiviteter
Antal genomförda kvalitetskontroller och/eller stickprov				

Minska matsvinnet inom Måltidsservice (-2%)

Nyckeltal	Målvärde 2012	Målvärde 2013	Målvärde 2014	Aktiviteter
Antal gram per portion som slängs från tallrik i grund- och gymnasieskolor				
				Genomföra vägning av matsvinn
				Arbeta för en gemensam handlingsplan för minskat matsvinn

SE egen verksamhet största möjliga mån välja ekologiska varor och etisk märkta varor

Nyckeltal	Målvärde 2012	Målvärde 2013	Målvärde 2014	Aktiviteter
Andel ekologiska och/eller etiskt märkta varor av SE inköp för eget bruk	25%	50%	75%	

7 Prioriteringar

Servicekommitténs verksamheter önskar att få del av medel för hälsofrämjande insatser.

Målet är att minska sjukskrivningar och arbeta mer med förebyggande aktiviteter :

- starta friskvårdsgrupper med hjälp av Previa, öka kunskap om hälsa och kropp
- anordna en Kulturdag på Servicekontoret
- prova på dagar - en friskvårdsgrupp anordnar några dagar under året där personalen får testa på olika idrotter, övningar och gruppträningar. Samarbete kommer att skapas med gym och idrottsföreningar
- fotvård - en stor del av personalen står och går mycket i sitt arbete och ett flertal av personalen har problem med sina fötter. Därav vill vi satsa pengar på någon form av fotvårdsbehandling för den personal som behöver det, i syfte att motverka deras problem. Hjälptill självhjälp ska stimuleras.

8 Övriga nyckeltal

Servicekontoret har uppgift att mäta och följa upp aktiviteter kopplade till vår verksamhet. I detta ingår att löpande kontrollera kvaliteten på utfört arbete.

Mätning och uppföljning sker via ett antal verksamhetsmätt, som kopplas samman i relevanta nyckeltal. Vissa av dessa nyckeltal anser mer intressanta att följa, och dessa benämns KPI (Key Performance Indicators). Kvalitetskontroller ska genomföras, dokumenteras och återkopplas till dem som utfört jobbet. Kontrollerna ska syfta till att förbättra verksamheten.

Nyckeltal redovisas i denna Verksamhetsplan, men även i enheternas Serviceplaner.

Förutom de nyckeltal som anges tidigare i Verksamhetsplanen, rapporteras även följande.

Servicekontoret övergripande:

- andel anslag i förhållande till intäkter (%)
- Intäkt i snitt per internfaktura
- Intäkt i snitt per externfaktura

Kontorsservice:

- Telefoni: Antal besvarade samtal under 20, 20-25, 25-30 samt över 30 sek (service)
- Telefoni; Årskostnad för telefoni/anställd (kostnadseffektivitet)
- Postservice; Totalkostnad per hämtställe (kostnadseffektivitet)
- Verksamhetsservice; Totalkostnad per anställd (kostnadseffektivitet)
- Rådhusreception; Totalkostnad per anställd (kostnadseffektivitet)
- Rådhusreception; Totalkostnad per besökare (kostnadseffektivitet)
- Tryckeriet; Totalkostnad per order (kostnadseffektivitet)

För Städsservice rapporteras:

- Antal städobjekt totalt
- Antal städobjekt per anställd
- Genomsnittlig avverkningsgrad (m2/tim)
- Antal städmaskiner/person

För Måltidsservice rapporteras:

- Antal serverade portioner per anställd
- Overheadkostnader i % av omsättningen
- Kostnadsutveckling i förhållande till omvärlden (prisbild)

IT-service;

- Antal datorer (i kommunens regi) per anställd it-tekniker
- Antal ärenden per it-tekniker
- Andel virtualiserade servrar (%)
- Andel felanmälningar som stängs (avhjälpas) vid första samtalet (%)
- Antal felanmälningar i snitt per användare i administrativa nätet
- Antal felanmälningar i snitt per användare i skolans nät

Kommuntransport;

- Genomsnittligt användande av kommunens tjänstebilar (snittmil/fordon)

9 Internbudget

Kommunfullmäktige tog den 21 juni 2011 beslut om hur budgeten ska se ut för år 2012. I beslutet ingår även en planering för år 2013-2014. Den kommunala skattesatsen år 2012 fastställdes till 20,43 kronor per hundralapp.

Den budgetmässiga inflationskompensationen är satt till 1,4 procent för år 2012. Uppräkningsfaktorn för kommunens internhyror är satt till -1,7 procent för år 2012, vilket innebär att de interna hyrorna kommer att sänkas.

Osäkerhetsfaktorer vid budgetering av år 2012, består av att det är svårt att förutse kundernas beställningar, samt eventuell konkurrensutsättning av verksamheter.

INVESTERINGSANSLAG: 25 300 tkr

DRIFT NETTOKOSTNAD/ANSLAG: -2 375 tkr

Servicekommitténs budget för verksamhet 200 innebär att kostnaderna får överstiga intäkterna med 2 975 tkr. Verksamhet 201 ska däremot vid årets slut visa på 600 tkr mer i intäkter än kostnader. Verksamheterna 202-204 tillämpar slutna redovisningar och ska visa på nollresultat över år.

Enligt Halmstads kommuns Ekonomistyrningsprinciper, fastställda av KF 2005-06-15, § 92 skall bruttobudgetering tillämpas vid internbudget.

Verksamhet 200 - Servicekontorets administration

Servicekontorets verksamheter är nettobudgeterade till 2 975 tkr. Dessa omfattar: Servicekommittén, förvaltningsledning, samt valnämnden.

Budgeten är utökad med måltidsmiljonen, som ska gå till att stödja fortsatt utveckling för att skapa matupplevelser som tilltalar alla sinnen.

HR, utveckling, administrativ service och samordnad varudistribution, är intäktsfinansierade via Servicekommitténs övriga verksamheter.

Verksamhet 201 - Kontorsservice

Nettoram för Kontorsservice är +600 tkr, d v s verksamheten förväntas visa ett överskott på 600 tkr vid årets slut. Internbudgeten omfattar: tryckeriservice, postservice, vaktmästeri, televäxeln och informationen.

Med anledning av övertagandet av fakturering och administration av alla kommunens telefonanknytningar, kommer omsättningen att öka med ca 8 mkr. Dessa har tidigare skötts av stadskontoret.

Verksamhet 202 - Städ- och Måltidsservice

Servicekommittén beslutade april 2008 om att dela städ- och måltidsservice till två enheter, städservice och måltidsservice. I redovisning till KF görs däremot ingen särredovisning av enheterna. Verksamheten tillämpar slutna redovisningar.

Verksamhet 203 - IT-service

IT-service har under 2011 haft en stor utmaning, en satsning som innebär en kraftfull modernisering av kommunens datorbestånd. Under 2012 kommer vi fortsätta att se effekterna av detta i redovisningen, speciellt med tanke på ökade kapitalkostnader. Verksamheten tillämpar slutna redovisningar.

Verksamhet 204 - Kommuntransport

Kommuntransportens internbudget omfattar numera enbart uthyrningsverksamhet av kommunens fordon. Verksamheten tillämpar slutna redovisningar.

Driftbudget 2012	Servicekontorets administration	Kontorsservice	Städ- och måltidsservice	IT-service	Kommuntransport
Intäkter	+11 463	+29 856	+216 519	+77 564	+19 782
Kostnader	-14 438	-29 256	-216 519	-77 564	-19 782
Därav kapital	-19	-288	-1 525	-29 965	-5 115
_____	_____	_____	_____	_____	_____

Driftbudget 2012					
Nettoram	-2 975	+600	0	0	0
.					
.					
Investeringsanslag 2012					
	Oförutsedda investeringsbehov	2 500			
	Televäxel uppdatering	630			
	Städmaskiner och utrustning	500			
	Måltid maskiner och utrustning	700			
	Förvaltningsservrar	450			
	MFP skrivare	950			
	Datorutrustning	11 000			
	IT- och verksamhetsutveckling	900			
	Ekonomi- och lönesystem	270			
	Servrar, reinvestering	600			
	IT-infra, kommunikationsutrustning	1 800			
	Transportmedel, tunga	5 000			

10 Bilagor

Jämställdhetsplan

Enligt 3 kap 13 § Diskrimineringslagen ska arbetsgivaren upprätta en plan för sitt jämställdhetsarbete vart tredje år. Planen ska innehålla en översikt över de strategier som behövs på arbetsplatsen och en redogörelse för vilka av dessa strategier som arbetsgivaren avser att påbörja eller genomföra under de kommande åren. Förvaltningschefen bär det yttersta ansvaret och ska verka för att utvecklingen av jämställdhetsarbetet sker kontinuerligt.

Jämställdhetsarbetet ska vara en prioriterad fråga i Halmstads kommun och ses som en naturlig del av vårt personalpolitiska arbete samt vår verksamhetsplanering. Arbetsgivare och arbetstagare ska samverka i denna fråga och tillsammans arbeta aktivt för att uppnå lika rättigheter, skyldigheter och möjligheter i arbetslivet, oavsett kön.

Övergripande mål för jämställdhetsarbetet i Halmstads kommun

Med jämställdhet menas att kvinnor och män har samma rättigheter, skyldigheter och möjligheter i fråga om arbete, anställnings- och utvecklingsmöjligheter samt andra arbetsvillkor. Kön ska inte vara ett hinder för personlig utveckling.

Vi främjar jämställdheten genom att...

- Utveckla en organisation där människor oavsett kön möts och samverkar utifrån respekt och omtanke.
- Utveckla ett tryggt och öppet arbetsklimat där mobbning, trakasserier och andra former av utanförskap relaterat till kön aktivt motverkas.
- Erbjuder tydliga uppdrag med rimliga förväntningar, vilket möjliggör balans i livet för dig som individ samt i de fall verksamheten tillåter erbjuda en sysselsättningsgrad som matchar din livssituation och underlättar kombinationen föräldraskap och arbete.
- Tillämpa individuell och differentierad lönesättning som speglar ditt ansvar och i vilken grad du bidrar till verksamhetens mål, oberoende av kön.
- Säkerställa att vid rekrytering fokusera på kompetens som motsvarar verksamhetens behov och krav för att minimera riskerna för diskriminering.
- Sträva efter att uppnå en jämn könsfördelning inom varje nivå och yrkeskategori.

Vi förväntar oss att du som medarbetare...

- Känner till och arbetar i enlighet med kommunens värdegrund och i riktning mot kommunens vision 2020.
- Bidrar till att uppnå ett tryggt arbetsklimat där trakasserier och särbehandling på grund av kön inte förekommer.
- Samverkar för att skapa en god arbetsmiljö där kön inte är ett hinder för lika rättigheter, skyldigheter och möjligheter.
- Stödjer dina arbetskamrater och behandlar alla människor i din omgivning oavsett kön med respekt.

Förbättringsområde	Verksamhetsmål	Aktivitet	Beskrivning	Ansvarig	Slutdatum
Mallen för kompetensbaserad rekrytering håller på att implementeras	Mallen ska användas i rekryteringar	Utbilda chefer		Roger Weman	2012-12-31
Ojämn könsfördelning	Andel anställda av underrepresenterat kön ska öka	Aktivt använda mall		Roger Weman, Roger Weman	2012-12-31
Kulturdag m fl aktiviteter har mångfalds-perspektiv men inte uttalat jämställdhets-perspektiv	En aktivitet per år har inslag av jämställdhet	Ledningsgruppen planerar aktivitet		Roger Weman, Roger Weman	2012-12-31

Hälso- och arbetsmiljöplan

Nämnden har det övergripande arbetsmiljöansvaret.

Alla i arbetsledande ställning ska se till att centrala föreskrifter och lokala riktlinjer angående arbetsmiljön följs på de olika arbetsplatserna.

Alla anställda är skyldiga att följa föreskrifter och lokala riktlinjer som gäller i verksamheten.

Samverkansgrupperna fungerar som lokal skyddskommitté. Den ska sammanträda minst sex gånger per år.

Arbetsmiljöfrågor ska vara en stående punkt på dagordningen varvid nya risker ska identifieras samt vidtagna åtgärder följas upp.

Skyddsombud/arbetsmiljöombud ska finnas och verka utifrån arbetsmiljölagens bestämmelser och Arbetsmiljöverkets förordningar.

Hälso- och arbetsmiljöplanen ska förnyas varje år.

Övergripande mål för hälso- och arbetsmiljöarbetet i Halmstads kommun

Begreppet arbetsmiljö innefattar dels fysiska faktorer som lokaler, utrustning och arbetsmetoder, dels psykosociala som arbetsklimat, relationer och inte minst organisation och individens möjlighet till påverkan.

En god arbetsmiljö främjar hälsan.

Vi arbetar för en god hälsa och arbetsmiljö genom att...

- Utveckla ett tryggt och öppet arbetsklimat där mobbning, trakasserier och andra former av utanförskap aktivt motverkas.
- Tydligt kommunicera syftet med de förändringar som görs och de beslut som fattas.
- Tidigt involvera dig i förändringsprocesser och ge dig möjlighet att vara med och påverka din egen arbetssituation.
- Erbjud dig olika former av hälsofrämjande och förebyggande insatser.
- Kontinuerligt utvärdera, åtgärda och följa upp de insatser som görs för att förbättra arbetsmiljön – systematiskt arbetsmiljöarbete.
- Erbjud tydliga uppdrag med rimliga förväntningar, vilket möjliggör balans i livet för dig som individ.
- Sträva efter att tillhandahålla modern utrustning och ändamålsenliga lokaler.

Vi förväntar oss att du som medarbetare...

- Agerar i enlighet med Halmstads kommuns värdegrund och medverkar till en arbetsgemenskap som kännetecknas av respekt och lika värde.
- På ett konstruktivt sätt påtalar brister och behov i arbetsmiljön och aktivt deltar i att finna lösningar på dessa.
- Följer de arbetsmiljöföreskrifter som gäller och använder de hjälpmedel och den skyddsutrustning som anvisats.
- Tar ansvar för din egen hälsa och också är uppmärksam på hur dina arbetskamrater mår.
- Har en positiv attityd och bidrar till andras trivsel och trygghet. "Vi är varandras arbetsmiljö!"

Förbättringsområde	Verksamhetsmål	Aktivitet	Beskrivning	Ansvarig	Slutdatum
Lokala föreskrifter behöver förtydligas	All personal ska känna till och följa föreskrifter	Skriva nya föreskrifter om det behövs. Genomgång på samverkans-grupp och arbetsplats-träffar		Roger Weman	2012-12-31
Arbetsmiljöutbildning för chefer och skyddsombud	Ett tillfälle per 2012	Genomföra föreläsningar, utbildningar eller aktiviteter		Roger Weman	2012-12-31
Utbildning i HLR och brandskydd	All personal utbildas vart femte år	Beställa utbildning av företags-hälsovården	HR beställer	Roger Weman, Roger Weman	2012-12-31
Ergonomiutbildning	Utbildning vartannat år	Beställa utbildning av företags-hälsovården	HR beställer	Roger Weman, Roger Weman	2012-12-31
Utveckling av arbetet i arbetsplatsträffar och	Underlag för möten ska finnas en vecka i förväg, fler	Fortsatt stöd till chefer		Roger Weman, Roger	2012-12-31

Förbättringsområde	Verksamhetsmål	Aktivitet	Beskrivning	Ansvarig	Slutdatum
Samverkansgrupp	övningar på APT för att öka delaktighet			Weman	
Uppföljning och åtgärder med anledning av Halmstads kommuns medarbetarundersökning 2011	Utreda och åtgärda problem som kommer fram i enkäten	Dialog i arbetsgrupperna		Roger Weman, Roger Weman	2012-12-31
Korttidsfrånvaro	Kännedom om orsaker, minskning	Balansprofiler. Utbildning i hälsofrämjande ledarskap för alla chefer.		Roger Weman, Roger Weman	2012-12-31
	Minskning av frånvaro	Grupper av utvalda medarbetare träffas med beteendevetare från företagshälsovården		Roger Weman, Roger Weman	2012-12-31
	Fler aktiviteter i vardagen	Projekt med företagshälsovården		Roger Weman, Roger Weman	2012-12-31
		Mäta antalet sjukdagar per anställd resp andelen av dessa som gäller frånvaro upp till 14 dagar	Mäta antalet sjukdagar per anställd resp andelen (i %) av dessa som gäller korttidsfrånvaro (upp till 14 dagar) Önskvärt är att få specificering av korttidsfrånvaron i fyra (4) block; 1-3 dagar, 4-6 dagar, 7-9 dagar samt 10-14 dagar	Roger Weman	2012-12-31
	Alla ska känna till hälsokorset, minskad korttidsfrånvaro	Använda hälsokorset på apt, i medarbetarsamtal		Roger Weman, Roger Weman	2012-12-31
Förbereda GAP-analys av personalens kompetensnivå 2013		Sprida information om kommande kompetensanalys		Roger Weman	2012-12-31

Korttidsfrånvaron mäts via "Antal sjukdagar per anställd" respektive "Andel sjukdagar som avser frånvaro upp till 14 dagar"

Internkontrollplan

Rutin	Totalpoäng	Kontrollmoment	Frekvens	Omfattning	Ansvarig	Rapportering till
Kvalité - arbete enligt verksamhetsplan	8	Att verksamhet bedrivs enligt den av servicenämndens fastställda verksamhetsplan, samt att återrapportering	Tertialvis i samband med del- och helårsrapportering	Komplett	Roger Weman	Servicenämnden

Rutin	Totalpoäng	Kontrollmoment	Frekvens	Omfattning	Ansvarig	Rapportering till
		sker enligt fastställd tidsplan.				
Miljö - tillämpning av kommunens riktlinjer för resor i tjänsten	12	Att verksamheterna tillämpar kommunens riktlinjer för resori i tjänsten. Redovisning och uppföljning av reserelaterade kostnader och orsaker till dessa.	Rapporteras till nämnd i samband med T1, T2 och Årsredovisning	Komplett	Roger Weman	Förvaltningschefen
Finansiell säkerhet - ekonomisk uppföljning	4	Att ekonomisk uppföljning sker enligt anvisningar från Stadskontoret, samt att alla årets ekonomiska rapporter är diarieförda.	9 gånger per år		Roger Weman	Förvaltningschefen
Efterlevnad av lagar och föreskrifter - riktlinjer för konkurrensutställning	9	Bevaka att riktlinjer för konkurrensutställning efterlevs. Säkerställa att nämnden har och följer en beslutad plan för konkurrensutställning.	Årligen	Komplett	Roger Weman	Förvaltningschefen
Efterlevnad av lagar och föreskrifter - upphandling och inköp	12	Bekava och kontrollera att riktlinjer för upphandling och inköp följs. Att verksamheterna köper tjänster och varor enligt avtal och gör upphandlingar där avtal inte finns.	Kontroll 1 april och 1 oktober	Stickprov	Roger Weman	Servicenämnden och upphandlingsenheten
Efterlevnad av lagar och föreskrifter - avrop med inköpskort	9	Kontroll av att anvisningar för inköpskort följs, samt att underlagen är attesterade av behörig chef.	juni och november	Stickprov	Roger Weman	Förvaltningschef
Kvalité - riktlinjer för kvalitetsledning	6	Har riktlinjer för kvalitetsledning följts, d v s har servicekontoret skapat en enhetlig servicekultur.	Årligen	Stickprov	Roger Weman	Förvaltningschef
Finansiell säkerhet - anvisningar för attest	9	Att anvisningar för attest följs, genom att säkerställa att den som utsetts som attestant har ekonomiskt ansvar	vår och höst	Komplett genomgång av alla ansvarsflöden i Agresso	Roger Weman	Förvaltningschef

Rutin	Totalpoäng	Kontrollmoment	Frekvens	Omfattning	Ansvarig	Rapportering till
		för viss verksamhet eller del därav.				
Finansiell säkerhet - inventering av stödbegärligt gods	9	Att inventering av stödbegärligt gods sker enligt rutin. Att inventering finns och att den är uppdaterad	Årligen i samband med bokslut	Stickprov	Roger Weman	Förvaltningschefen
Efterlevnad av lagar och föreskrifter - arbetsplatsträffar	8	Att verksamheterna håller arbetsplatsträffar enligt rekommendation.	Årligen	Stickprov	Roger Weman	Förvaltningschefen
Efterlevnad av lagar och föreskrifter - delegationsordningen	12	Att delegationsordning för servicenämnden följs. Att rätt person utför uppgift enligt delegationsordningen och att anmälan sker enligt delegation till nämnden.	Årligen	Månadsvisa kontroller	Roger Weman	Servicenämnden