

Verksamhetsplan 2011-2013

Antagen av Servicenämnden 2010-10-25

Uppdaterad: 2011-02-01



1. Ordförandens inledning

Servicekommitténs uppgift är att enligt kommunfullmäktiges anvisningar med diverse tjänster stödja andra nämnders verksamhet gentemot invånarna i Halmstad. Detta medför att verksamheten inte riktas direkt till brukarna utan kontakten med kommunens invånare sker genom mellanhänder.

Servicekommitténs relation till andra nämnder kan beskrivas som en leverantör-kund-relation som regleras av överenskommelser om olika stödfunktioner som förhoppningsvis underlättar de andra nämndernas strävan att uppnå de av kommunfullmäktige fastställda prioriterade målen.

Inom nämndens verksamhet är det främst måltidsservice och städservice där kommuninvånarna mera direkt får kännning av våra prestationer. Samtidigt vill jag betona att det är kunden, dvs den beställande nämnden, som bestämmer nivån av prestationen som serviceförvaltningen skall leverera.

Måltiderna som levereras till skolorna och äldreboende värderas av mottagarna direkt. Inom detta område strävar vi efter att bibehålla en god kvalitet till konkurrenskraftiga priser. En utmaning för nämnden blev köket på Vallås äldreboende som togs i bruk 2008. 2010 har vi övertagit även produktionen av portionsförpackad mat till ensamt boende mottagare från detta kök. Förhoppningen är att initialsvårigheterna för dessa leveranser snart kan övervinnas och att lönsamheten blir tillfredsställande. Privatiseringen av Andersbergs och Patrikshills äldreboende medför på sikt produktionsbortfall och outnyttjad kapacitet i samma kök. Vi hoppas kunna få fortsätta leveranserna till dessa mottagare tills vår organisation och produktionskapacitet kan anpassas till förändringarna. Transporterna från tillagningsköken till konsumtionen skall organiseras med minskad miljöpåverkan. Det vore önskvärt att på längre sikt överföra ansvaret för all matlagning som sker i kommunens regi till serviceförvaltningen.

För städsservicen är uppdraget i Halmstad Arena ett bevis för goda prestationer och den minskade användningen av kemikalier där kan överföras även till andra uppdrag.

Kontorsservice produktionsminskning pga flytten från Rådhuset har bekräftats och inte heller koncern-tänkandet gett något resultat, men samtidigt kan vi konstatera att arbetsmiljön har väsentligt förbättrats i de nya lokalerna. Utmaningen för framtiden blir att specialisera oss för uppdrag som ger tillfredsställande lönsamhet till konkurrenskraftiga priser.

IT-service får vid sidan om den ordinarie verksamheten med support, programvara och handhavande av licenser även utbyte av ca 4500 datorer inom kommunens olika förvaltningar. Uppdraget medför även en logistisk utmaning.

För kommuntransport präglar miljötänkandet vid uppdraget med anskaffning av olika fordon. Den tidigare planerade externa bilpoolen som skulle nyttjas av kommunens skattebetalare är f.n. vilande.

Dessa faktorer bör ge indikationer till förvaltningens anställda och ge ledning att effektivisera arbetet på ett sådant sätt att vi även i fortsättningen kan prestera tjänster med god kvalitet till konkurrenskraftiga priser. Anslaget i kommunens budget för att göra måltiden och matsalsmiljön mera tilltalande underlättar vår ansträngning av personalens kompetensutveckling och införande av ”serviceplaner”. Vi fortsätter vår strävan att minska sjukfrånvaron och att öka trivseln på arbetsplatserna. Gentemot vår kundkrets skall våra prestationer präglas av god kvalitet till rimliga priser enligt kundens önskemål.

Peter Zsiga

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

Servicenämndens reglemente (senast ändrat med Dnr KS 2009/0264, KF §54) reglerar nämndens uppdrag:

Servicenämndens ansvarsområde och uppgifter regleras i detta reglemente.

1 §

För Servicenämnden gäller, utöver vad som föreskrivs i kommunlagen och annan relevant lagstiftning, av kommunfullmäktige antagna Nämnders arbetsformer samt övrig av kommunfullmäktige antagna styrande principer och planer.

2 §

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

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

Därutöver svarar servicenämnden för valnämndens kansli (KF § 54, 2008-05-22).

Servicenämnden 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.

Med de verksamhetsförändringar som skett de senaste åren kan ”transport- och maskintjänster” benämnas Fordon. Städsservice och Måltidsservice har delats.

Från 2008 har servicenämnden även uppdraget att samordna kommunens varudistribution.

4. Analys utifrån nämndens uppdrag

4.1 Omvärld

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

OPUS 2011-2013 lyfter fram trender som kommunen bör ta hänsyn till i sin planering. Den mesta akuta är att klimatet blir varmare. För att minska miljöpåverkan finns det stora möjligheter inom fordonsområdet med teknisk utveckling, alternativa bränslen, styrning av verksamheternas fordonsanvändning med mera. 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.

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.

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.

Lågkonjunkturen genomsyrar hela den kommunala planeringen men planeringsdirektiven lyfter även fram att verksamheterna måste rustas inför en kommande högkonjunktur. Den kommunala verksamheten ska förnyas och skapa realistiska förväntningar hos brukare och allmänhet. I förnyelsearbetet ingår bland annat utredningar om hela den kommunala organisationen och om måltidsservicen.

Valfriheten och konkurrensen ökar genom lagstiftning och kommunala beslut:

- LOV, lag om valfrihet inom vård och omsorg
- Utmanarrätt för företag och anställda
- Riktlinjer för konkurrensutsättning

Även andra utredningar och projekt i kommunen påverkar servicekommitténs verksamheter, t ex utvärdering av den samordnade varudistributionen och av kommuntryckeriets flytt, alla byggprojekt och förvaltningarnas verksamhetsförändringar. Investeringar för kopieringsmaskiner och IT-inventarier sammanförs till servicekontoret.

För 2011 är arbetet med att uppdatera kommunens data-utrustning, till en högre kvalitet, ett av våra största åtaganden. Minst 4500 datorer ska bytas ut under 2011.

Kompetensförsörjningen påverkas av eventuella beslut om förändring av organisationen. Neddragningar kan dessutom innebära höga kostnader för t ex pensionslösningar. Stöd för personer som lämnar sjukförsäkringen kan däremot förenkla och ge bättre förutsättningar för rehabiliteringsarbetet.

4.2 Invärlid

Miljöarbetet i servicenämndens verksamheter innebär i vissa fall ekonomiska vinster:

- färre resor för IT-tekniker när datorer kan fjärrstyras
- översyn av logistik medför färre resor för personal och chefer inom städverksamheten
- kombinationstjänster måltid/städ minskar resor och tid mellan uppdrag
- minskat svinn i måltidsverksamheten i samarbete med kunderna
- system för köroptimering och uppföljning av fordon

Utökad samordning av varudistributionen, miljövänliga kemikalier och en anpassning till riktlinjerna för resor är andra miljöåtgärder.

Många administrativa funktioner behöver och kan förenklas samtidigt som nya uppgifter tillkommer under 2011. Genom att verksamhetssystem används och kopplas till ekonomisystemet kan beställnings- och faktureringsarbete effektiviseras. Under planperioden kommer kontoret lansera en serviceportal där våra tjänster kan beställas. Antalet överenskommelser med förvaltningar och bolag ökar, t ex hyra av arbetsplatsfunktion och kopiatorer/skrivare. Ansvar för servicekontorets anläggningsregister har förs över från stadskontoret.

För att effektivisera kommunens IT-verksamhet samordnas det administrativa nätet och utbildningsnätet i en enda teknisk lösning. Samtidigt standardiseras programvaror vilket bl a ökar säkerheten och minskar administrationen. Installationer samt uppgraderingar kan åtgärdas centralt från IT-service. Ett tjänstebaserat hyr-IT koncept har införts på all ny IT från 2010. IT som tjänst innebär att de interna kunderna hyr kompletta IT-arbetsplatser.

Effekterna av verksamhetsöversynen, eventuella utmaningar och osäkerheten om kundernas behov ställer stora krav på flexibilitet, effektivitet och innovation i servicenämndens verksamheter. För t ex måltidsverksamheten handlar det också om att förändra attityder, vi ska uppfattas som professionella och att vi levererar bra måltider. Måltiderna bör tillverkas från grunden där sådana förutsättningar finns. Kunden ska ha möjlighet att påverka matsedeln, det ska också förekomma överraskningar under året.

Även internt ska attityderna förändras: alla har en mycket viktig funktion, personalens engagemang ska tillvaratas. Stolta medarbetare är viktiga marknadsförare. Mångfalden, främst i städverksamheten, är en tillgång. Brukare, elever och andra kunder med olika bakgrund och förutsättningar möts på samma sätt. Inom måltidsservice satsas 1 Mkr på matinspiration. Andelen ekologiskt och närproducerade livsmedel bör öka. Region Halland är ett matcentrum och det bör avspeglas i vår verksamhet. Kunskapen ska finnas, om kunden så väljer att nyttja den.

Det blir viktigt för servicenämndens verksamheter att visa hur prisjämförelser ska göras. Vid konkurrens är arbetssätt och faktorer som inte kan påverkas viktiga. Kalkylarbetet får stor betydelse. Uppdelningen mellan bastjänster och tilläggstjänster behöver tydliggöras.

Arbetet med en ny livsmedelsupphandling inleds under våren 2011. Den påverkar kostnaderna för all måltidsverksamhet i kommunen under nästkommande år (2012).

5. Mål

MÅLOMRÅDE	BARN OCH UTBILDNING
Konkretiserat mål	Andelen vårdnadshavare som är nöjda med förskoleverksamheten ska öka.
Verksamhetsmål	Ökat antal nöjda barn & föräldrar
Strategier	Städningen ska hålla hög kvalitet och bidra till nöjda barn och föräldrar
Samverkan	Barn- och ungdomsförvaltningen (rektorer)
Tidplan	Genomförs löpande under året och utvärderas en gång per år
Nyckeltal/mätvariabel	Minst 80% nöjda föräldrar och barn Mindre än 15% underkända kvalitetskontroller inom förskoleverksamheten
Uppföljning/utvärdering	BUN brukarenkät

MÅLOMRÅDE	DEMOKRATI OCH DIALOG
Konkretiserat mål	Kommuninvånarnas nöjdhet med möjligheten att påverka kommunala beslut skall öka.
Verksamhetsmål	Ökat antal kontakter mellan medborgare och den kommunala företrädare vi servar
Strategier	1. Införa åsiktshantering gällande den service vi tillhandahåller våra kunder (som indirekt påverkar medborgarnas syn på kommunen)
Samverkan	Servicekontorets samtliga kunder
Tidplan	Strategi nr 1 skall vara påbörjad 2010-06-30.
Nyckeltal/mätvariabel	Ambition om NKI-ökning från 4,1 (2006) till 4,8 (2011) NKI = Nöjd Kund Index
Uppföljning/utvärdering	Statistiska Centralbyråns NKI 2011

MÅLOMRÅDE	OMSORG OCH STÖD
Konkretiserat mål	Den upplevda kvaliteten inom hemtjänsten, särskilt boende för äldre samt funktionshindrade, skall öka.
Verksamhetsmål	Ökat antal nöjda vårdtagare
Strategier	Serviceämndens arbete bidrar indirekt, via våra kunder, till vårdtagarnas upplevelse inom hemtjänsten. Genom samverkan ska vi bidra till en ökad kvalitet.
Samverkan	Socialförvaltningen Hemvårdsförvaltningen
Tidplan	Samverkan ska vara inledd senast 2011-03-31
Nyckeltal/mätvariabel	Ambition om ökning från 1,22 (2008) till 1,25 (2011) inom hemtjänsten och från 1,20 till 1,24 inom särskilt boende för äldre.
Uppföljning/utvärdering	Statistiska Centralbyråns NMI 2010

MÅLOMRÅDE	UPPLEVA OCH GÖRA
Konkretiserat mål	Halmstad ska ha flera uppmärksammade arrangemang per år som attraherar både Halmstadbor och besökare.
Verksamhetsmål	Vår serviceorganisation ska vara behjälplig vid evenemang som rör Halmstad kommuns verksamheter. Service ska erbjudas inom ramen för våra verksamhetsområden.
Strategier	1. Tillhandahålla service vid lägerverksamhet 2. Tillhandahålla service vid särskilda evenemang
Samverkan	Halmstad & Co, Kulturförvaltningen, Teknik- och fritidsförvaltningen
Tidplan	Strategierna nr 1 och 2 skall vara påbörjade 2011-06-30.
Nyckeltal/mätvariabel	Antal arrangemang där vår medverkan önskades
Uppföljning/utvärdering	Redovisas för nämnd vid kalenderårets utgång

6. Övriga nyckeltal

<i>Antal/tider/</i>	<i>2011-06-30</i>	<i>2011-12-31</i>
Andelen nöjda vårdnadshavare inom förskoleverksamheten (i %)		
Antal rektorsområden där samverkan inleddes		
Antal klagomål rörande servicenämndens verksamhetsområden		
Antal positiva omdömen rörande servicenämndens verksamhetsområden		
Antal arrangemang, utöver daglig service, där Servicenämndens verksamheter varit involverade		
Antal aktiva (pågående) serviceöverenskommelser		
Nöjdhetsindex - Medborgarenkät		
Antal genererade idéer inom egen organisation		
Antal nya kunder och nya servicetjänster		
Antal sjukdagar (i snitt per anställd)		
Antal tecknade överenskommelser (SLA)		
Andel Miljöfordon inom Halmstads totala vagnpark (i %)		
Andel svinn inom Måltidsverksamheten (%)		

7. Prioriteringar

Följande prioriteringar ligger till grund för det interna arbetet

Prioritering	Överenskommelser ska tecknas med alla kunder
Strategier	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utveckla mallen för skriftliga överenskommelser (SLA) 2. Ta fram tjänstekatalog för varje verksamhetsområde 3. Teckna överenskommelser för varje köpt tjänst (oftast med hela förvaltningar, bilagor för respektive kund).
Samverkan	Samtliga kunder som köper våra tjänster
Uppföljning/utvärdering	<p>Antal skriftliga överenskommelser</p> <p>Presentation av tjänstekatalog</p>

Prioritering	Delta i kommunala projekt som rör våra verksamhetsområden
Strategier	<ol style="list-style-type: none"> 1. Etablera kontakter med berörda förvaltningar 2. Undersöka planerade och pågående projekt, för att hitta nya verksamhetsområden där vi kan behövas.
Samverkan	Samtliga berörda förvaltningar och bolag
Uppföljning/utvärdering	Antal forum/ antal möten redovisas årsvis

Prioritering	All personal, inom nämndens verksamhet, ska utbildas i mål, tjänsteinnehåll och förhållningssätt (bemötande). Idéer från personalen ska tillvaratas.
Strategier	<ol style="list-style-type: none"> 1. Genomföra utbildning för all personal gällande tillhandahållna tjänster och våra mål med dessa. 2. Förtydliga förhållandet mellan bemötande och service 3. Skapa forum för personalens förbättringsidéer 4. Uppmana personalen att delta i ovanstående
Samverkan	Internt på alla enheter inom Servicenämndens verksamhet
Uppföljning/utvärdering	<p>Antal genomförda utbildningstillfällen</p> <p>Antal presenterade idéer till Idéforum</p>

Prioritering	Årlig minskning av miljöpåverkan från våra verksamheter
Strategier	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verka för ökat andel miljöfordon till kund 2. Verka för minskat svinn inom måltidsverksamheten 3. Beräkna effekterna av samordnad varutransport 4. Välja miljövänliga produkter inom våra verksamheter
Samverkan	Internt på alla enheter inom Servicenämndens verksamhet
Uppföljning/utvärdering	Redovisas vid årsbokslut kalenderårsvis

Prioritering	Ökad informationskontakt med förvaltningar och bolag. Erbjudna nya serviceområden.
Strategier	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ökad kunddialog gällande tjänster och prissättning. 2. Marknadsföra våra tjänster
Samverkan	Befintliga och presumtiva kunder
Uppföljning/utvärdering	Redovisas för nämnd årsvis

Prioritering	Minska sjukfrånvaron med 10% utifrån kommunens centrala redovisning från föregående år.
Strategier	<ol style="list-style-type: none"> 1. Avsätta medel för hälsofrämjande satsningar. 2. Aktivt uppmåna deltagande i hälsofrämjande aktiviteter
Samverkan	Internt på Servicekontoret
Uppföljning/utvärdering	Redovisas för nämnd i anslutning till central redovisning för Halmstads kommun (se nyckeltal)

8. Internbudget 2011

Kommunfullmäktige har fastställt kommunstyrelsens förslag till Planeringsdirektiv med budget 2011-2013 med alla dess ingående delar, samt skattesatsen till 20,78 procent. Den budgetmässiga inflationskompensationen är satt till 0 procent under hela planperioden.

För att ge bättre förutsättningar för undervisning och administration har beslut tagits om en kraftfull modernisering av kommunens datorbestånd. Beslut har även tagits om att stödja fortsatt utveckling för att skapa matupplevelser som tilltalar alla sinnen.

Osäkerhetsfaktorer vid budgetering av år 2011 är intraprenad Vallåsskolans kök, samt utmaning av Andersbergs- och Patrikshills äldreboende. Internbudget är uppdaterad i enlighet med KF beslut §209, 16 december 2010.

INVESTERINGSANSLAG: 73 245 tkr

Verksamhet	Investering	Budget 2011
Kontorsservice	Televäxel uppdatering, 3 år	25
Kontorsservice	Ritningsplotter, 5 år	400
Städservice	Maskiner och utrustning, 5 år	500
Måltidsservice	Maskiner och utrustning, 5 år	700
Måltidsservice	Maskiner och utrustning, Hallägra 5 år	900
IT-service	Förvaltningsservrar, 3 år	450
IT-service	MFP skrivare, 4 år	2 800
IT-service	Datorutrustning, 3 år	58 000
IT-service	IT- och verksamhetsutveckling, 5 år	900
IT-service	Ekonomi- och lönesystem, 5 år	270
IT-service	Servrar, reinvestering, 5 år	1 500
IT-service	IT-infra, kommunikationsutrustning, 5 år	1 800
Kommuntransport	Transportmedel, tunga	5 000
Servicenämndens investeringsanslag		73 245

DRIFT NETTOKOSTNAD/ANSLAG: - 2 425 tkr

Vht	Verksamhet:	Budget 2011
200	Servicekontor	- 3 025
201	Kontorsservice	+ 600
202	Städ- och måltidsservice	0
203	IT-service	0
204	Kommuntransport	0
Summa Servicenämndens nettoram:		- 2 425

INTERNBUDGET 2011 brutto per verksamhet i tkr

Enligt Halmstads kommuns Ekonomistyrningsprinciper, fastställda av KF 2005-06-15, § 92 skall bruttobudgetering tillämpas vid internbudget. Verksamheterna 202-204 tillämpar slutna redovisning.

Servicekontor (verksamhet 200)

Servicekontorets verksamheter är budgeterade till att kosta 3 025 tkr. Dessa omfattar: Servicenämnden, 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 Servicenämndens övriga verksamheter.

Verksamhet 200 - Servicekontor	Budget 2011
Intäkter	+ 11 463
Kostnader	- 14 488
<i>Därav avskrivningar</i>	- 34
<i>Därav internränta</i>	- 3
Nettokostnad/Anslag	- 3 025

Kontorsservice (verksamhet 201)

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.

Verksamhet 201 - Kontorsservice	Budget 2011
Intäkter	+ 21 870
Kostnader	- 21 270
<i>Därav avskrivningar</i>	- 240
<i>Därav internränta</i>	- 39
Nettokostnad/Anslag	+ 600

Städ- och Måltidsservice (verksamhet 202)

Servicenämnden 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.

Osäkerhet råder kring Vallås intraprenad och utmaning av Patrikshill och Andersberg.

Verksamhet 202 - SM	Budget 2011	Städservice	Måltidsservice
Intäkter	+ 215 258	+ 74 000	+ 141 258
Kostnader	- 215 258	- 74 000	- 141 258
<i>Därav avskrivningar</i>	- 1 269	- 430	- 839
<i>Därav internränta</i>	- 256	- 120	- 136
Nettokostnad/Anslag	-	-	-

IT-service (verksamhet 203)

IT-service kommer under 2011 att ha en stor utmaning, en satsning som innebär en kraftfull modernisering av kommunens datorbestånd. IT-satsningen ska delvis finansieras med 2 Mkr i effektivisering på administration av IT-infrastruktur genom minskat servicebehov i och med att föråldrade datorer avvecklas.

Verksamhet 203 - IT-service	Budget 2011
Intäkter	+ 77 492
Kostnader	- 77 492
<i>Därav avskrivningar</i>	- 11 990
<i>Därav internränta</i>	- 1 123
Nettokostnad/Anslag	-

Kommuntransport (verksamhet 204)

Kommuntransportens internbudget omfattar numera enbart uthyrningsverksamhet av kommunens fordon.

Verksamhet 204 - Kommuntransport	Budget 2011
Intäkter	+ 19 782
Kostnader	- 19 782
<i>Därav avskrivningar</i>	- 4 878
<i>Därav internränta</i>	- 351
Nettokostnad/Anslag	-

9. Uppföljning och utvärdering

Nämnden har vid sidan om denna Verksamhetsplan även ambitionen att skapa en Serviceplan per verksamhetsområde. Serviceplanen syftar till att strukturera upp servicebehovet, så att en balans kan erhållas mellan de mål vi har, kopplat till den kvalitet vi eftersträvar, kopplat till de resurser vi får genom de överenskommelser vi tecknar med kunderna. Serviceplanen är tänkt att skapas för våra fem verksamhetsområden; Måltidsservice, Städservice, IT-service, Kontorsservice & Kommuntransport. Dessa benämns Serviceplan Måltid, Serviceplan Städ....etc.

Serviceplanen skapas för att underlätta gapet mellan Nämndens verksamhetsplan och medarbetarmålen. Serviceplanerna ska svara på frågorna:

- Vad är det som ska göras (VAD?)
- Hur ska vi göra det (HUR?)
- Vem ska göra det (VEM?)
- För vem gör vi det (VARFÖR?) och
- Hur vet vi att det blev gjort (UTFALL?)

Gällande uppföljning av de ambitioner som redovisas i nämndens Verksamhetsplan, skall en utvärdering göras tre gånger per år. Utvärderingen ska redovisa mätvärden för det som går att mäta och en värdering för det som inte går att mäta. Exempel på sådant som inte går att mäta kan vara hur stor vårt bidrag har varit till "Upplevd kvalitet inom hemtjänstan", och exempel på mätbara variabler redovisas i detta dokument under kap.6 "Nyckeltal".

Ekonomisk uppföljning är ett viktigt instrument som berättar om verksamhetens status. Ekonomiska statusrapporter lämnas in till stadskontoret, i den omfattning ekonomienheten i förväg har bestämt. Dessa förväntas vara månadsvis rapportering, samt en mer omfattande delårsrapport två gånger om året (tertialrapport) samt årsbokslut vid verksamhetsårets utgång. Tertialrapporter och Årsbokslut behandlas i nämnden.

Vid sidan om redan i förväg beställd uppföljning äger nämnd rätt att få särskild redovisning inom valfri del av våra verksamheter. Denna presenteras då på överenskommet nämndsmöte.

Bilagor

Bilägg eventuella nämndsspecifika dokument av vikt.