



Servicenämnden
handlingar 2017-11-13

Kallelse



Servicenämnden

2017-11-13

Sida
1(2)

Box 153
301 05 Halmstad
035-13 70 00
direkt@halmstad.se

Plats: Harplinge äldreboende

Sammanträdesda-
tum: 2017-11-13

Tid: 14:00

Ordförande: Maria Söderberg

Sekreterare: Christel Rehmark

Kallade: Maria Söderberg (MP), Ordförande
Micael Nilsson (S), 1:e vice ordförande
Anders Wikström (M)
Cathrin Ljungberg (S)
Staffan Svensson (C)
Perihan Karagöz (S)
Annette Nordén (KD)
Simon Lindgren (M)
Kemal Hadzalic (S)
Eva Wetterlund-Cederholm (C)
Tony Kok (S)
[Övriga kallade]

Ärenden

Tid

1. Val av protokollsjusterare
2. Godkännande av dagordning
3. * Dnr SE 2017/00005
Verksamhetsplan 2018-2020
4. * Dnr SE 2017/00081
Sammanträdesdagar 2018
5. Dnr SE 2017/00007
Information
Rapport från ev. verksamhetsbesök
Vattensituationen
Hedersgåvor 11/12
Förvaltningschefen informerar

*Personalföreträdare har rätt att delta vid behandling av ärendet

Ärende SE 2017/00005

Beslutsinstans: Servicenämnden

Ärendets ursprung:

Verksamhetsplan

Servicekontorets förslag till beslut

Servicenämnden beslutar att anta förslag till verksamhetsplan 2018-2020, enligt bilaga.

Sammanfattning av ärendet

Varje nämnd ska före 2017-11-30 besluta om verksamhetsplan för 2018-2020. De mål som nämnden formulerar ska knyta an till övergripande, konkretiserade och prioriterade mål i planeringsdirektiv som antogs av kommunfullmäktiges 2017-06-20.

Aktiviteter som leder mot målen, mätetal och nyckeltal för utvärdering ska också presenteras i verksamhetsplanen.

Planen för servicenämnden har arbetats fram under hösten 2017. Nämnden har haft planeringsdagar 12-13 september och verksamheternas förslag har presenterats för förvaltningens samverkansgrupp och nämnden vid flera tillfällen.

Beskrivning av ärendet

Bakgrund

Verksamhetsplan är en del i arbetet enligt visionsstyrningsmodellen. Planen bygger vidare på de av kommunfullmäktige beslutade politiska inriktningar och konkretiserade målen i planeringsdirektivet, samt anvisningar från stadskontoret.

Syfte med planen är att lyfta fram servicenämndens mål, mätetal och aktiviteter, som i sin tur bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges konkretiserade mål och politiska inriktningar.

Analys och förslag

Verksamhetsplanen ska vara ett tydligt styrinstrument för servicenämnden och därmed också för samtliga verksamheter inom dess ansvarsområde.

Beslutsunderlag

1. Verksamhetsplan 2018-2020

Servicekontoret

Carl Westman, förvaltningschef
Handläggare, Christel Rehmark, Administrativ chef

Verksamhetsplan 2018-2020

Servicenämnden
2018



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	Strukturomvandling i näringslivet	10
4.9	Digitala utmaningar och möjligheter.....	10
4.10	Ny kommunikationsteknik.....	11
4.11	Kunskap – en nyckeltillgång	11
4.12	Ett attraktivt Halmstad	12
5	Kommunfullmäktiges mål	13
5.1	Mod och nytänkande.....	13
5.2	Utbildning, näringsliv och arbete.....	15
5.3	Socialt hållbar utveckling.....	16
5.4	Ekologiskt hållbar utveckling.....	17
5.5	Riktningar	20
6	Nyckeltal	22
7	Ekonomiska förändringar	23
7.1	Ekonomiska förändringar.....	23
8	Bilagor	25
8.1	Internkontroll.....	25

1 Ordförandens inledning

Verksamhetsplanen för 2018-2020 tar avstamp i den förra planen med färsk inspel från omvärldsanalyser och en inriktning om 150 000 invånare i Halmstad framöver.

Utöver att vara en konkurrenskraftig leverantör av bastjänster och information till internkunder och invånare har Servicenämnden för avsikt att öka kreativiteten och efterfråga än mer mod och nytänkande i servicekontorets verksamheter. Vi vill fortsätta utveckla en kultur där man testar och misslyckas, lär av misstagen och provar igen tills man nått de effekter som behövs. Detta sker på flera olika sätt.

För Halmstad direkt innebär det bland annat att vi vill öka andelen digitala kontakter och att driva självservicefrågan ur ett invånarperspektiv i de kluster av förvaltningar och bolag som formats för ökat samarbete.

FM-service kommer fortsätta med genomförandet av samordningen av tekniska tjänster i kommunen. Uppdraget och effekterna som man vill uppnå avser hela kommunen så här handlar det om samverkan på alla plan. Inom FM-service kommer man också jobba vidare med att testa nya rekryteringsmodeller tillsammans med Arbetsförmedlingen.

Måltidsservice ska fortsätta att förse barn och unga med bra måltidsupplevelser med näringsrik och hållbar mat. Inom grund- och gymnasieskola vill vi se en ökning av andelen vegetariska portioner som tillagas.

Kommuntransport får ett särskilt uppdrag, bland annat genom nya fordonsriktlinjer, att accelerera övergången från fossildrivna fordon till i första hand elfordon. För att lyckas med detta krävs dessutom att man i de forum som finns verkar för en ökad utbyggnation av laddinfrastruktur i kommunen.

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

Med denna plan anser vi att nämnden gör en särskild satsning inom reglementets ansvarsområde som säger att vi skall bedriva ett internt effektiviseringsarbete där vi i samverkan med de beställande nämnderna genomför förändringar i syfte att skapa effektiviseringar för dessa och/eller genomför förändringar för att skapa kommunövergripande nytta.

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

REGLEMENTE FÖR SERVICENÄMNDEN

Servicenämndens 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 policyer och planer.

Servicenämndens ansvarsområde

2 § Servicenämnden 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 fastighetservice
- måltidstjänster
- IT-tjänster och digital utveckling
- fordons-, åkeri- och logistiktjänster
- kontaktcentertjänster
- annat som kommunen bestämmer.

Därutöver svarar servicenämnden för valnämndens kansli.

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.

Servicenämnden ska se till att verksamheten drivs i enlighet med gällande arbetsmiljölagsstiftning och föreskrifterna för arbetsmiljön.

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.

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	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 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 främst i och i närheten av skolor.

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på kort sikt?

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

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på lång sikt?

Kan behöva hitta andra sätt att hantera val. Modellen för arvoden valår resp. icke-valår kan komma att ses över.

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 börjar gälla från och med 2018. Driver på kostnaden för en säker IT-infrastruktur.

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 Strukturomvandling 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 kockar, grävmaskinister och IT-personal.

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. Resurser krävs för att höja kompetensen hos medarbetarna och för investeringar i ny teknik.

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 invånarna 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?

Dålig 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 tillfällig arbetskraft.

Hur påverkar utmaningen/möjligheten oss på kort sikt?

Svårt att lösa tillfällig arbetskraft 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 verksamhetsspecifika 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 verksamhetsspecifika 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 Kommunfullmäktiges mål

5.1 Mod och nytänkande

5.1.1 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.

5.1.1.1 Servicekontoret ska ha ett förhållningssätt som präglas av mod och nytänkande.

Mätetal	Målvärde 2018	Målvärde 2019	Målvärde 2020
Antal aktiviteter som präglas av mod och nytänkande	Ökning	Ökning	Ökning

Antal aktiviteter som präglas av mod och nytänkande

Beskrivning

Vi måste stimulera och efterfråga fler insatser som sticker ut och som driver på utvecklingen av vår egen eller kundernas verksamhet.

Nytt mätetal 2018 - nuläge saknas

Aktiviteter
Testa robotiserad tolk på Halmstad direkt Önskad effekt Bättre möjligheter att ge service till invånare med andra språk än svenska. Beskrivning Robot med tolkfunktion finns att låna av Högskolan i Halmstad.
Testa moderna och flexibla arbetsformer Önskad effekt Bättre arbetsmiljö och balans mellan arbete och fritid. Bättre förutsättningar för rekrytering. Beskrivning Genom att medarbetarna tar ett större ansvar för planering och genomförande av sitt arbete får de en ökad flexibilitet. Fokus på kvalitet och leverans. Mindre viktigt med när, var och hur.
Redovisa misslyckade utvecklingsprojekt Önskad effekt Öka kreativiteten och utvecklingsförmågan. Beskrivning Om vi aldrig misslyckas vet vi dels inte om vi gör rätt och vi driver inte på utvecklingen.

5.1.1.2 Servicekontorets verksamheter ska, tillsammans med våra kunder, arbeta för att göra skillnad för invånare, besökare och företagare.

Mätetal	Målvärde 2018	Målvärde 2019	Målvärde 2020
Andel personer som har kontaktat kommunens kontaktcenter och som är nöjda med servicen	90%	90%	90%

Mätetal	Målvärde 2018	Målvärde 2019	Målvärde 2020
Andel medarbetare som upplever att vi arbetar tillsammans	75%		
Andel personer som ringer Halmstad direkt och som kommer fram inom 2 minuter (tillgänglighet)	80%	80%	80%
Andel kontakter till Halmstad direkt via digitala kanaler	15%	17%	19%

Andel personer som har kontaktat kommunens kontaktcenter och som är nöjda med servicen

Beskrivning

NKI-värde

Nuläge = 91%

Andel medarbetare som upplever att vi arbetar tillsammans

Beskrivning

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. I stort handlar det om att vi måste ändra vårt tankesätt: Samverka, utnyttja våra tillgångar effektivt och skapa kreativa, hållbara lösningar. Och vi lyckas genom att arbeta tillsammans.

Nuläge = 71% (enligt senaste medarbetarundersökningen)

Andel personer som ringer Halmstad direkt och som kommer fram inom 2 minuter (tillgänglighet)

Beskrivning

Anledningen till att det är en procentsats är att det inte är möjligt att klara 100% då vi i sådana fall hade behövt dubbelt så många servicevägledare mellan exempelvis 9-10 och 13-14

Nuläge = 73%

Andel kontakter till Halmstad direkt via digitala kanaler

Beskrivning

Andel kontakter via digitala kanaler

Nuläge = 13%

Aktiviteter
<p>Utreda ett större ansvarsområde för Halmstad Direkt Önskad effekt Bättre kvalitet på den kommunala servicen.</p> <p>Beskrivning Medborgarservice och Konsument Halmstad – Organisera tillsammans med Halmstad direkt</p> <p>Personligt ombud – En funktion som ska vara oberoende och idag finns inom socialförvaltningen</p> <p>Tillståndslots - Ansvara för hela funktionen</p>
<p>Samordna och utveckla vårt interna arbete bättre gentemot våra kunder. Önskad effekt Effektiviseringar i kundernas verksamheter.</p> <p>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.</p>
<p>Driva digitalisering och självserviceutveckling (e-tjänster) i de övergripande kommunklusterna. Önskad effekt Ökad kommunnytta och bättre invånarservice</p> <p>Beskrivning Halmstad direkt ser många utvecklingsmöjligheter för processer som spänner över flera förvaltningar men det saknas idag mandat och forum för att driva förändringsarbetet. Klusterna kan vara en lösning på detta.</p>

5.2 Utbildning, näringsliv och arbete

5.2.1 Konkretiserat mål 7: Halmstad ska vara en självklar, aktiv, regional aktör och samarbetspartner som tar ansvar förutvecklingsfrågor i Halland och de omgivande regionerna

Aktiviteter
<p>Delta i kommungemensamt projekt med att skapa bilden av Halmstad. Önskad effekt Bidra till tillväxt och attraktivitet i kommunen.</p> <p>Beskrivning Projektgrupp som består av representanter från kommunens verksamheter.</p>

5.2.2 Konkretiserat mål 8: Halmstad ska unga (18-24 år) studera eller kunna försörja sig genom anställning eller företagande

5.2.2.1 Servicekontoret ska verka för att unga (18-24 år) ska kunna försörja sig genom anställning eller företagande

Mätetal	Målvärde 2018	Målvärde 2019	Målvärde 2020
Antalet erbjudna sommarjobb och prova-på-platser	20	20	20

Antalet erbjudna sommarjobb och prova-på-platser

Beskrivning

Nuläge = 20

Aktiviteter
Prova omvänt rekryteringsförfarande på FM-service tillsammans med Arbetsförmedlingen Önskad effekt Få engagerade nya medarbetare och bättre effekt av skattemedel.
Beskrivning "Omvänt" rekryteringsförfarande tillsammans med Arbetsförmedlingen (AF) där vi först säkerställer att medarbetarna vill ha jobb hos oss innan AF lägger pengar på utbildning,

5.3 Socialt hållbar utveckling

5.3.1 Konkretiserat mål 12: I Halmstad ska äldre personer ha möjlighet till ett självständigt och aktivt liv och uppleva god livskvalitet

5.3.1.1 Servicekontoret ska bidra till de äldres goda livskvalitet genom en bra och näringsrik måltidsupplevelse

Mätetal	Målvärde 2018	Målvärde 2019	Målvärde 2020
Andelen nöjda (mat-)kunder inom äldreboende	83%	83%	83%
NKI för mat levererad till eget boende. [År]	95%	95%	95%
Andelen mat lagad från grunden [År]	94%	94%	95%
Andel serveringsvinn vid matservering i äldreomsorgen	12%	11%	10%

Andelen nöjda (mat-)kunder inom äldreboende

Beskrivning

Under hösten 2018 gör socialstyrelsen en undersökning gällande vård, boende och mat på särskilda boenden och i hemtjänsten. Denna mätning tillsammans med en egen enkät under hösten 2018 används till att utvärdera nöjdheten bland de äldre i Halmstads kommun. Vi hoppas kunna bibehålla 83 % nöjda kunder i äldreomsorgen.

Nuläge = 83%

NKI för mat levererad till eget boende. [År]

Beskrivning

Undersökningen görs via enkät och resultatet sammanställs av Hemvårdsförvaltningen. Vi hoppas kunna bibehålla en hög andel nöjda kunder och att vi kan bibehålla 95 % nöjda kunder.

Nuläge = 95%

Andelen mat lagad från grunden [År]

Beskrivning

I beräkningen tar vi hänsyn till alla måltider som vi kan tillaga från grunden i våra restaurangkök. De som vi inte kan tillaga pga saknad maskinell utrustning tas bort i beräkningen. Vi hoppas kunna bibehålla 94 % mat från grunden.

Nuläge = 94%

Andel serveringssvinn vid matservering i äldreomsorgen

Beskrivning

Under 2018 kommer vi att mäta serveringssvinn via stickprov. Vi vill under 2018 komma fram till ett nyckeltal som vi kan jobba vidare med under 2019. Vi ser att en minskning av svinn kommer leda till att mer pengar kan gå till råvaror och service vilket ger kunden en bättre kvalitet.

Nytt mätetal - nuläge saknas

Aktiviteter
<p>Projektet Guldkant. Önskad effekt Att alla äldre i Halmstads kommun skall uppleva att de får en guldkant i vardagen.</p> <p>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.</p>

5.4 Ekologiskt hållbar utveckling

5.4.1 Konkretiserat mål 13: I Halmstad ska alla ha en långsiktig tillgång till vatten av god kvalitet

Aktiviteter
<p>Minska vattenförbrukningen i verksamheterna Önskad effekt Bättre hushållning med grundvattnet</p> <p>Beskrivning Alla verksamheter ser över rutiner och teknik som kan ändras för att minska vattenförbrukningen.</p>

5.4.2 Konkretiserat mål 14: Mängden hälsofarliga kemikalier i barn och ungdomars vardag ska minska

5.4.2.1 Minskad miljöpåverkan från kemikalieanvändning på (År)

Mätetal	Målvärde 2018	Målvärde 2019	Målvärde 2020
Andel registrerade kemikaliska produkter i kemikaliehanteringsprogrammet	100%	100%	100%

Andel registrerade kemikaliska produkter i kemikaliehanteringsprogrammet

Beskrivning

Nämnderna ska säkerställa att varor med farliga kemikalier rensas ut eller ersätts med bättre alternativ i så stor utsträckning som möjligt. Under 2018 ska arbetet med att registrera kemiska produkter fortsätta. Kemiska produkter ska riskbedömas och de som innehåller skadliga ämnen ska bytas ut.

Nytt mätetal - nuläge saknas

5.4.3 Konkretiserat mål 15: Klimatpåverkan i Halmstad ska minska

5.4.3.1 Servicekontoret ska verka för ökad miljömedvetenhet och främja miljövänliga lösningar. De tjänster och produkter som tillhandahålls ska där så är möjligt bidra till en minskad klimatpåverkan

Mätetal	Målvärde 2018	Målvärde 2019	Målvärde 2020
Andel vegetariska portioner som tillagas i grund- och gymnasieskola	12%	14%	15%
Andel av de fordon under 3,5 ton som kommunen anskaffar som drivs med förnybara bränslen	80%	80%	80%
Andel förnybart bränsle tankat i fordon under 3,5 ton	40%	50%	60%

Andel vegetariska portioner som tillagas i grund- och gymnasieskola

Beskrivning

Genom att erbjuda vegetariskt alternativ i alla grund och gymnasieskolor så bidrar vi till minskad klimatpåverkan.

Nuläge= 10%

Andel av de fordon under 3,5 ton som kommunen anskaffar som drivs med förnybara bränslen

Beskrivning

Tertialvis tas värde fram för jämförelse. Värdet redovisas i fordonsbokslutet.

Nuläge =66%

Andel förnybart bränsle tankat i fordon under 3,5 ton

Beskrivning

Genom att omräkna fossilt och förnybart bränsle till kWh kan andelen tankat förnybart bränsle redovisas. Redovisas tertialvis i fordonsbokslutet.

Nuläge = 36,6%

Aktiviteter
<p>Utbilda och inspirera inom klimatsmart matlagning Önskad effekt Minskad klimatpåverkan och ökat intresse för matlagning (kockyrket)</p>
<p>Fastställa ny fordonspolicy Önskad effekt Ökad graden av fossilfria fordon och bränslesorter för minskad klimatpåverkan. Enklare beställningsförfarande med färre undantag.</p> <p>Beskrivning Förslag skrivs fram till servicenämnden för vidare beslut i kommunfullmäktige.</p>
<p>Miljöredovisning samordnad varudistribution. Önskad effekt Minskad klimatpåverkan</p> <p>Beskrivning Kontinuerligt mäta körsträckor, bränsleförbrukning, förnybart innehåll i fordonen som används för samordnad varudistribution.</p>
<p>Redovisa miljöstatus enligt miljödiplomering Önskad effekt Minskad miljö- och klimatpåverkan</p> <p>Beskrivning Vi tittar på mål och måluppfyllelse. Redovisas årligen</p>

5.4.4 Konkretiserat mål 16: I Halmstad ska det vara lätt att vara miljövänlig

Aktiviteter
<p>Verka för en utbyggnation av laddinfrastruktur för fordon Önskad effekt Fler el- och hybridfordon som ersätter fordon med högre klimatpåverkan.</p> <p>Beskrivning Driva på en utveckling i samverkan med andra som leder till en enklare och snabbare process för utbyggnation.</p>

5.5 Riktningar

5.5.1 Riktning 6: All kompetens behövs

5.5.1.1 Servicekontorets medarbetare ska uppleva att servicekontoret är en attraktiv arbetsplats

Mätetal	Målvärde 2018	Målvärde 2019	Målvärde 2020
Total sjukfrånvarotid av ordinarie arbetstid (%)	4,8%	4,7%	4,7%

Aktiviteter
<p>Utveckla arbetet med strategisk kompetensförsörjning Önskad effekt Säkrad kompetensförsörjning</p> <p>Beskrivning Kompetensförsörjningsgruppen skapar enhetlighet och gemensamma rutiner. Verksamheterna har egna aktiviteter, till exempel kock-kollo inom måltidsservice.</p>
<p>Utveckla arbetet med hälsofrämjande, förebyggande och rehabiliterande aktiviteter Önskad effekt Friska medarbetare</p> <p>Beskrivning Hälso- och arbetsmiljögruppen arbetar med enhetliga rutiner, skapar aktiviteter och beviljar ersättning från det hälsofrämjande anslaget. Insatserna är till exempel för att erbjuda en vikarie som hjälper till i stället för att medarbetaren är sjukskriven.</p>
<p>Utveckla arbetet enligt ändringar i diskrimineringslagen: fortlöpande arbeta och dokumentera aktiva åtgärder Önskad effekt En arbetsplats som välkomnar och är anpassad för alla</p> <p>Beskrivning Arbetet planeras och samordnas av gruppen för Hälsa- och arbetsmiljögrupp. Utveckla det systematiska arbetsmiljöarbetet och mallarna för detta så att de inkluderar områdena.</p>

5.5.2 Riktning 7: Integration för framtidens Halmstads kommun

Aktiviteter
<p>Språkpraktik Önskad effekt FM- och Måltidsservice erbjuder nyanlända språkpraktik.</p> <p>Beskrivning Att vi erbjuder språkpraktik till nyanlända gör att personer från andra länder snabbare kan lära sig svenska språket och att de får prova på ett yrke som de eventuellt vill utbilda sig inom. Antalet språkpraktikplatser varierar vi tar emot vid förfrågan. Praktiklängden brukar vara i 3 månader.</p>

5.5.3 Riktning 8: Framtidens digitala Halmstad

Aktiviteter
<p><i>Vi ska i första hand använda nya digitala möjligheter – för att förenkla och effektivisera för både invånare och medarbetare</i></p> <p>Önskad effekt Ökad effektivitet i verksamheterna och en enklare vardag för invånare och medarbetare</p> <p>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.</p>
<p>Etablering av redundant serverhall</p>
<p><i>IT-service ska aktivt driva utvecklingsfrågor där det finns en framtida effektivisering/kommunnytta och/eller där utvecklingen i kommunen hämmas om ingen tar initiativet.</i></p> <p>Önskad effekt Ökad nytta för invånare, verksamheter och medarbetare.</p> <p>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.</p>

6 Nyckeltal

Nyckeltal
Produktivitet Städ (avverkningsgrad m ² /tim)
Produktivitet måltid (antal portioner per dag / årsarbetare)
Produktivitet Kommuntransport (beläggingsgrad på åkeriverksamheten)
Produktivitet Kommuntransport (beläggingsgrad verkstad)
IT: Andel felanmälningar som stängs (avhjälpas) vid första kontakten (%)
IT: % av tid tillgänglig hemsida (www.halmstad.se)
IT: Andel ärenden som avhjälpas via självservice
%-andel matsvinn per portion som slängs från tallrik i grund- och gymnasieskolor (snitt för hela verksamheten)
Andel individuella utvecklingsplaner (mäts 2018)
Korttidsfrånvaro i % av ordinarie arbetstimmar.
Andel ekologiskt producerade livsmedel
Antal placerade i arbetsmarknadsåtgärder (AME har inte lämnat statistik)
Samordningsgrad för samordnad varudistribution
Genomsnittlig total kostnad per grundskoleportion
Andel svenskt producerat kött
Genomsnittskostnad per mil för fordon mindre än 3,5 ton
Personalomsättning FM-service
Personalomsättning Måltidsservice
Personalomsättning IT-service
Personalomsättning Kommuntransport
Personalomsättning Halmstad direkt

7 Ekonomiska förändringar

7.1 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.

7.1.1 Ekonomiska konsekvenser

Ekonomiska konsekvenser	Drift 2018	Drift 2019	Drift 2020	Drift 2021	Drift 2022	Drift 2023
Halmstad direkt vill ta ett större ansvar för utvecklingen av e-tjänster				-2 000		
Summa				-2 000		

Halmstad direkt vill ta ett större ansvar för utvecklingen av e-tjänster som spänner över flera förvaltningar eftersom det hamnar mellan stolarna idag. Ett samordnat självtjänstflöde ur invånarens perspektiv ökar servicegraden och kvaliteten och leder till effektiviseringar sett ur ett kommunperspektiv men innebär ökade driftskostnader för Halmstad direkt jämfört med idag.

Beskrivning

Utvecklade e-tjänster innebär ökad kommunnytta och bättre invånarservice

Förväntat resultat

Högre tillgänglighet på den kommunala servicen

7.1.2 Investeringar

Investeringar	Investering 2018	Investering 2019	Investering 2020	Investering 2021	Investering 2022	Investering 2023
Fordonsinvesteringar Kommuntransport (KT)	-16 500	-19 500	-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	-2 500	-4 000	-4 000	-4 000
Datorutrustning (IK)	-36 470	-41 470	-41 470	-45 000	-45 000	-45 000
Maskiner och utrustning Måltidsservice (SM)	-1 500	-1 500	-1 500	-2 000	-2 000	-2 000
Maskiner och utrustning FM- Service (SM)	-500	-500	-500	-900	-900	-900
Investeringsanslag för nystartade (nybyggda) restauranger och paviljonger (SM)		-4 000	-4 400	-5 500	-3 000	-3 000
Summa	-57 470	-69 470	-66 370	-69 400	-66 900	-66 900

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, Snöstorp, Arenaskolan) och 3 förskolor

8 Bilagor

8.1 Internkontroll

8.1.1 Risk- och väsentlighetsanalys

8.1.1.1 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

8.1.1.2 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

8.1.1.3 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

8.1.1.4 Lagar, riktlinjer och planer

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

8.1.1.5 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 hot och våld	2	4	8

8.1.2 Internkontrollplan

8.1.2.1 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 belastningsregisteret gjorts vid nyrekrytering av personal som vistas i skolans/barnomsorgens lokaler (stickprov)	År	Verksamhetschef	Verksamhetschef

8.1.2.2 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

8.1.2.3 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

8.1.2.4 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

8.1.2.5 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

Ärende SE 2017/00081

Beslutsinstans: Servicenämnden
Ärendets ursprung: "[Skriv texten här.]"

Sammanträdesdagar 2018

Servicekontorets förslag till beslut

Servicenämnden beslutar att fastställa sammanträdesdagar enligt servicekontorets förslag

Sammanfattning av ärendet

Servicenämnden fastställer sammanträdesdagar till ett möte per månad, med undantag för januari, juli och augusti.

Ärendets beredning

Servicenämnden gav förvaltningschef i uppdrag att ta fram förslag till nämndens sammanträdesdatum med hänsyn taget till andra viktiga datum. Presidieberedning hålls två veckor innan nämndens sammanträde.

Analys och förslag

Sammanträdesdatum föreslås enligt nedan. Mötestid mellan kl 13.00 – 16.00 om inget annat meddelas.

5 februari
5 mars
9 april
14 maj
11 juni
18-19 september
22 oktober
19 november
10 december

Servicekontoret

Carl Westman, förvaltningschef
Handläggare, Christel Rehmark, Administrativ chef