

Verksamhetsplan 2016-2018

Servicenämnden
2016



1 Inledning

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 hjärtana 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

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.

Serviceämndens ansvarsområde och uppgifter regleras av detta reglemente

1 §

För serviceämnden 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.

Serviceämndens ansvarsområde

2 §

Serviceämnden 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 serviceämnden för valnämndens kansli.

Serviceämnden 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 Kommunfullmäktiges mål

4.1 Utbildning, näringsliv och arbete

4.1.1 Konkretiserat mål 3: Halmstads förskolor och skolor ska ha en pedagogisk och kreativ lärmiljö såväl inne som ute.

4.1.1.1 Servicekontoret ska bidra till att skapa en bättre arbetsmiljö på förskolor, skolor och andra lokaler där barn och ungdomar vistas

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2017	Målvärde 2018
Andelen elever som tycker det är trivsamt att gå till skolrestaurangerna [År]	50%		
Andelen matgäster som är nöjda med maten i grundskolans restauranger [Tertial]	80%		
Andelen mat lagad från grunden [År]	94%	94%	94%
Andel tillagningskök i permanenta lokaler med mer än 200 serverade dagsportioner [År]	80%		

Aktiviteter
Pedagogisk matlagning i våra förskolor
Inspirationsprojekt i grundskolor och gymnasieskolor
Matråd

4.1.2 Konkretiserat mål 6: Halmstad ska vara en självklar, aktiv regional aktör och samarbetspartner som tar ansvar för utvecklingsfrågor i Halland och de omgivande regionerna.

4.1.2.1 Servicekontoret ska verka för ökad samverkan med regionala och nationella intressenter inom respektive bransch (verksamhetsområde)

Aktiviteter
Nationell eKlient i Samverkan
Deltagande i branschspecifika nätverk och forum
Främja användningen av lokalt producerade livsmedel

4.1.3 Konkretiserat mål 7: I Halmstad ska unga (18-24 år) studera eller kunna försörja sig genom anställning eller företagande.

4.1.3.1 Servicekontoret ska vara en socialt ansvarstagande verksamhet och en attraktiv arbetsgivare

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2017	Målvärde 2018
Antal personer mellan 18 - 24 år som (via UAF) erbjudits plats för att öka deras anställningsbarhet.	50		

Samverkan med Utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningen inleds 2016 för att förbättra matchning mellan förvaltningens behov av långsiktig kompetensförsörjning och arbetsmarknadens behov av praktik/arbetstillfällen. Skolpraktik och Sommarkraft är oftast för elever under 18 år vilket gör att målvärdet är lägre än tidigare. Det finns också platser för personer över 24 år.

Aktiviteter
Validera yrkesutbildningar från andra länder
Erbjuda språkpraktikplatser
Arbeta med strategisk kompetensförsörjning

4.2 Socialt hållbar utveckling

4.2.1 Konkretiserat mål 9: Halmstad ska kännetecknas av tolerans och öppna attityder och av att alla människor kan vara delaktiga i samhällslivet.

4.2.1.1 Servicekontoret ska vara en socialt ansvarstagande verksamhet och en attraktiv arbetsgivare

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2017	Målvärde 2018
Andel individuella utvecklingsplaner (100%) [År]	100%	100%	100%
Andel upphandlade tjänster på Servicekontoret som utförs av sociala företag [År] 2016 = basår			
Antal anställningar (tim, vikariat) av personer med yrkesutbildning från andra länder	2	2	2
Medarbetarenkät: snittbetyg på jämställdhetsfrågorna	4,3	4,3	4,3

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2017	Målvärde 2018
Hållbart medarbetarengagemang (HME) [år]			
Korttidsfrånvaro (Minskning) [tartal]	5 dagar		
Medarbetarens upplevelse av de ledarbeteenden som kännetecknar ett utvecklande ledarskap (basår 2016)			

Hållbart medarbetarengagemang, HME

Motivation

- 1a. Mitt arbete känns meningsfullt
- 1b. Jag lär nytt och utvecklas i mitt dagliga arbete
- 1c. Jag ser fram emot att gå till arbetet

Ledarskap

- 2a. Min närmaste chef visar uppskattning för mina arbetsinsatser
- 2b. Min närmaste chef visar förtroende för mig som medarbetare
- 2c. Min närmaste chef ger mig förutsättningar att ta ansvar i mitt arbete

Styrning

- 3a. Jag är insatt i min arbetsplats mål
- 3b. Min arbetsplats mål följs upp och utvärderas på ett bra sätt
- 3c. Jag vet vad som förväntas av mig i mitt arbete



Frågorna för HME har funnits med i tidigare undersökningar. Jämförelsetalen tas fram i redovisning våren 2016.

Aktiviteter
Genomföra och dokumentera aktiviteter med olika kulturer och utifrån olika perspektiv t ex jämställdhet.
Erbjuda aktiviteter som främjar tillgänglighet
Utbilda chefer och skyddsombud i ny AFS om organisatorisk och social arbetsmiljö
Omvärldsbevaka, utreda och införa moderna arbetsformer som kan underlätta balans mellan arbete och livet i övrigt.
Validera yrkesutbildningar från andra länder
Arbeta med strategisk kompetensförsörjning
Erbjuda språkpraktikplatser
I samverkan med företagshälsovården och Försäkringskassan utveckla och använda ett arbetssätt för tidiga insatser i sjukskrivningsperioder.
Undersöka orsaker till korttidsfrånvaro.
I samverkan med företagshälsovården planera aktiviteter för arbetsplatser som har hög sjukfrånvaro.
Erbjuda träningsmöjligheter
Hälsorådgivning

4.2.2 Konkretiserat mål 11: I Halmstad ska äldre personer ha möjlighet till ett självständigt och aktivt liv och uppleva god livskvalitet

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

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2017	Målvärde 2018
Andelen mat lagad från grunden [År]	94%	94%	94%
Andelen nöjda (mat-) kunder inom äldreomsorgen [År]	83%	83%	83%
NKI för mat levererad till eget boende. [År]	95%		

Aktiviteter
Projektet Guldkant.
Matråd
Främja användningen av lokalt producerade livsmedel

4.2.2.2 Servicekontoret ska stödja utvecklingen av välfärdsteknologi

Aktiviteter
Delta i projekt om välfärdsteknologi i HFAB:s lägenheter
Omvärldsbevakning och eventuell anpassning av IT-miljön

4.3 Ekologiskt hållbar utveckling

4.3.1 Konkretiserat mål 12: Mängden hälsofarliga kemikalier i barn och ungdomars vardag ska minska

4.3.1.1 Servicekontoret ska bidra till att skapa en bättre arbetsmiljö på förskolor, skolor och andra lokaler där barn och ungdomar vistas

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2017	Målvärde 2018
Andel ekologiskt producerade livsmedel [Tertial]	32%	33%	35%

Aktiviteter
Kartlägga och minska mängden kemikalier som barn och ungdomar utsätts för
Minska utsläpp av partiklar och de farligaste flamskyddsmedlen i IT-utrustning

4.3.2 Konkretiserat mål 14: Klimatpåverkan i Halmstad ska minska

4.3.2.1 Servicekontorets verksamhet och de tjänster och produkter som tillhandahålls ska där så är möjligt bidra till en minskad klimatpåverkan

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2017	Målvärde 2018
Samordningsgrad för Samordnad varudistribution (basår 2012 hade 50%) [År]	66%	67%	67%
Sparad energi i vår IT-miljö % per dygn, basår 2012 [År]	20%	25%	25%
Andelen restauranger med vegetariskt alternativ i serveringslinjen på grund och gymnasieskola. Basår blir 2015 [År]	80%		
Andel av de fordon under 3,5 ton som kommunen anskaffar som drivs med förnybara bränslen	90%	90%	90%
Energianvändning från kommunens tjänsteresor med bil ska minska	1%	2%	3%
Ökad källsortering inom Måltidsservice	80%		
Minskad miljöpåverkan från kemikalieanvändning på Måltidsservice	-2%	-2%	-2%
Andel fossilt bränsle i etanolbilar	15%	14%	13%
Andel fossilt bränsle i biogasbilar	15%	14%	13%

Aktiviteter
Miljöredovisning samordnad varudistribution.
Redovisa fordonsbokslut för HK [Tertial]
Utbilda och inspirera inom klimatsmart matlagning

4.3.3 Konkretiserat mål 15: I Halmstad ska det vara lätt att vara miljövänlig.

4.3.3.1 Servicekontoret ska verka för ökad miljömedvetenhet och främja miljövänliga lösningar

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2017	Målvärde 2018
Andel ekologiskt producerade livsmedel [Tertial]	32%	33%	35%

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2017	Målvärde 2018
Andelen restauranger med vegetariskt alternativ i serveringslinjen på grund och gymnasieskola. Basår blir 2015 [År]	80%		
Antal kravcertifierade restauranger	6	8	10

Aktiviteter
Tillhandahålla och uppmuntra till användande av alternativa miljövänliga transportmedel inom servicekontoret
Byta ut kemikalier till miljövänligare alternativ inom Städservice

4.4 Kommunfullmäktiges övriga prioriteringar och satsningar

4.4.1 Konkretiserat mål 16: 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 genom bra service.

4.4.1.1 Servicekontoret ska ha ett framtidsorienterat förhållningssätt till sitt uppdrag präglad av mod, nytänkande, delaktighet och samverkan

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2017	Målvärde 2018
Medarbetarens upplevelse av de ledarbeteenden som kännetecknar ett utvecklande ledarskap (basår 2016)			

Aktiviteter
Utvärdera och förbättra vår NKI-mätning med fokus på utveckling och samverkan
Berörda verksamheter på Servicekontoret ska delta på föräldramöten/anhörigmöten
Arbeta med strategisk kompetensförsörjning
Arbeta fram ett FM-koncept (Facility Management)
Bidra till genomförandet av kommunens digitaliseringsplan
Strategiska och operativa möten med kunder
Validera yrkesutbildningar från andra länder

4.4.1.2 Bra service och gott bemötande ska genomsyra alla servicenämndens verksamheter

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2017	Målvärde 2018
Andelen matgäster som är nöjda med maten i grundskolans restauranger [Tertial]	80%		
NöjdKundIndex Städservice [År]			
NöjdKundIndex IT-service [År]			
NöjdKundindex Kontorsservice [År]			
NöjdKundindex Måltidsservice [År]			
NöjdKundIndex Kommuntransport [År]			
Andelen personer som har kontaktat kommunens kontaktcenter och som är nöjda med servicen. [År]	80%	85%	88%
Andel mejl/brev etc. som besvaras inom 24 timmar. [År]	85%	88%	90%

Aktiviteter

Utvärdera och förbättra vår NKI-mätning med fokus på utveckling och samverkan

5 Övriga nyckeltal

5.1 Nyckeltal/resultat som följs av kommunfullmäktige/kommunstyrelsen

Nyckeltal	Utfall 2013	Utfall 2014	Utfall 2015
Servicekontorets kundnöjdhet	-	84,2 %	96,2 %
Produktivitet Städ (avverkningsgrad m ² /tim)	329,1	328,3	314,1
Produktivitet måltid (antal portioner per dag / årsarbetare)	-	-	
Produktivitet IT (snittledtid per ärende)	-	-	
Produktivitet Kommuntransport (belägningsgrad på åkeriverksamheten)	-	-	
Produktivitet Kontorsservice (kostnad per försändelse)	-	-	

5.2 Nyckeltal/resultat som följs av verksamheten

Nyckeltal	Utfall 2013	Utfall 2014	Utfall 2015
Andel intäkter i förhållande till anslag	99,2 %	98,6 %	99,4 %
Budgetavvikelse Servicekontoret (%)	-4%	-27%	
Budgetavvikelse Städservice (%)	0%	1%	
Budgetavvikelse Måltidsservice (%)	0%	0%	
Budgetavvikelse Kommuntransport (%)	-2%	-3%	
Budgetavvikelse IT-service (%)	2%	0%	
Budgetavvikelse Kontorsservice (%)	-58% *	-101% *	
Produktivitet Kommuntransport (belägningsgrad verkstad)	-	-	
Antal städmaskiner per objekt	-	-	
IT: Andel felanmälningar som stängs (avhjälps) vid första samtalet (%)	51 %	46 %	55 %
IT: % av tid tillgänglig hemsida (www.halmstad.se)	99,79 %	100 %	99,95 %
IT: Andel ärenden som avhjälps via självservice	-	-	
Produktivitet Kontorsservice (belägningsgrad vaktmästare)	-	-	
Andel verksamhet inom Städservice i egen regi	-	-	
Andel verksamhet inom Måltidsservice i egen regi	-	-	
Andel verksamhet inom Kommuntransport i egen regi	-	-	
Andel verksamhet inom IT-service i egen regi	-	-	
Andel verksamhet inom Kontorsservice i egen regi	-	-	
Antal genomförda IT-utvecklingsprojekt under perioden	-	-	
%-andel matsvinn per portion som slängs från tallrik i grund- och gymnasieskolor (snitt för hela verksamheten)	6,7%	6,7%	6,5%
Andelen svenskt producerade livsmedel	-	86%	

* Exkl avvecklingskostnader

6 Bilagor

6.1 Internkontrollplan

6.1.1 Risk- och väsentlighetsanalys

6.1.1.1 Verksamhet

Risk	Sannolikhet	Konsekvens	Risktal
◆ Inventering av inköp av kem/material <i>Hur mycket beställer vi? Förekommer det svinn?</i>	2	2	4
◆ Uppföljning av kvalitet av levererade produkter/tjänster <i>Följs upp genom enkäter, NKI till våra kunder</i>	2	3	6
● Uppföljning av städmaskiners livslängd <i>Granskning av maskiners (över 1/2 basbelopp) hållbarhet</i>	2	1	2
◆ Inventering av stödbegärligt material/gods ske enligt rutin <i>Stödbegärligt materiel (större än ringa värde) ska inventeras för att säkerställa onödigt svinn.</i>	2	3	6
◆ Har vi skapat en enhetlig servicekultur <i>Har vi skapat en enhetlig servicekultur som följs av alla medarbetare? (En enklare vardag)</i>	2	3	6

6.1.1.2 Styrning

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

6.1.1.3 Ekonomi

Risk	Sannolikhet	Konsekvens	Risktal
◆ Kontroll av leverantörsreskontra <i>Kontroll av nyupplagda leverantörer samt kontroll av höga utbetalningsbelopp</i>	2	4	8
■ Kontroll av syfte och deltagare vid representation <i>Vid all representation ska syfte och deltagare anges. Alkohol får ej förekomma.</i>	3	3	9
■ Kontroll av att reglerna för kontantkassor efterlevs <i>Kontroll av att redovisningen sköts och skickas in i tid</i>	3	3	9

6.1.1.4 Lagar, riktlinjer och planer

Risk	Sannolikhet	Konsekvens	Risktal
■ Att riktlinjer för upphandling och inköp följs <i>Uppföljning av avtalstrohet och inköpsorganisation. Särskilt beakta First Card inköp</i>	3	3	9
◆ Att verksamheterna tillämpar kommunens riktlinjer för resor i tjänsten <i>Att våra tjänsteresor skall ske enligt riktlinjer och på så kostnadseffektivt som möjligt samt med minsta möjliga miljöpåverkan.</i>	3	2	6

6.1.1.5 Administration/it

Risk	Sannolikhet	Konsekvens	Risktal
■ Att riktlinjer för IT-säkerhet följs <i>Att riktlinjer för IT-säkerhet följs och att riktlinjerna är uppdaterade.</i>	3	3	9

6.1.1.6 HR/medarbetare

Risk	Sannolikhet	Konsekvens	Risktal
■ Uppföljning av tillbud/arbetskadorna <i>Inventering för att se ökning/minskning</i>	4	4	16
◆ Hot och våld på arbetsplats <i>Att åtgärdsplan för förebyggande av hot och våld finns.</i>	2	4	8
◆ Att verksamheterna håller APT enligt rekommendation <i>APT skall hållas minst 4 tillfällen per år runt ett rekommenderat ämne.</i>	2	3	6

6.1.2 Verksamhet

Kontrollmoment	Hur sker granskning	Periodicitet	Vem granskar kontrollmomentet	Avrapportering till
Granskning av volym inköpt kem/material på städservice	Uppföljning av volym inköpt kem/material. Är mängden rimlig jämfört med städtytor. Granskning sker genom stickprov.	År	Verksamhetschef	Verksamhetschef
Kvalitet av levererade produkter/tjänster	Genom enkäter NKI	År	Verksamhetschef	Verksamhetschef
Städmaskiners livslängd	Jämföra avskrivningstid med faktisk livslängd. Granskning sker genom stickprov	År	Verksamhetschef	Verksamhetschef
Att inventering finns och är uppdaterad	Stickprov	År	Verksamhetschef	Verksamhetschef

Kontrollmoment	Hur sker granskning	Periodicitet	Vem granskar kontrollmomentet	Avrapportering till
Har vi skapat en enhetlig servicekultur som följs av alla medarbetare? (En enklare vardag)	Stickprov	År	Verksamhetschef	Verksamhetschef

6.1.3 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

6.1.4 Ekonomi

Kontrollmoment	Hur sker granskning	Periodicitet	Vem granskar kontrollmomentet	Avrapportering till
Kontroll av leverantörsreskontra	Kontroll av nyupplagda leverantörer samt kontroll av höga utbetalningsbelopp. Uppföljning sker i Agresso	År	Ekonom	Administrativ chef
Representation	Kontroll av fakturor samt inköp via First Card. Alkohol får ej förekomma. Granskning sker genom stickprov	År	Ekonom	Verksamhetschef
Kontantkassor	Granskning sker via stickprov	År	Ekonom	Verksamhetschef

6.1.5 Lagar, riktlinjer och planer

Kontrollmoment	Hur sker granskning	Periodicitet	Vem granskar kontrollmomentet	Avrapportering till
Att verksamheterna köper tjänster och varor enligt avtal samt att inköp görs av certifierade avropare	Kontroll av avtalstrohet sker via Agresso. Kontroll av om inköp görs av certifierade avropare sker via stickprov.	År	Administrativ chef	Verksamhetschef

Kontrollmoment	Hur sker granskning	Periodicitet	Vem granskar kontrollmomentet	Avrapportering till
Tjänsteresor. Följer vi riktlinjer?	Uppföljning av resekostnader och färdsätt (enligt riktlinjer)	År	Administrativ chef	Administrativ chef

6.1.6 Administration/it

Kontrollmoment	Hur sker granskning	Periodicitet	Vem granskar kontrollmomentet	Avrapportering till
Följer vi IT-riktlinjerna?	Stickprov	År	Verksamhetschef	Verksamhetschef

6.1.7 HR/medarbetare

Kontrollmoment	Hur sker granskning	Periodicitet	Vem granskar kontrollmomentet	Avrapportering till
Tillbud/arbetskada på hela servicekontoret	Uppföljning sker bla via KIA	År	HR	Resp. chef
Kontrollera beredskap för hot och våld	Stickprov	År	Verksamhetschef	Verksamhetschef
Kontrollera om verksamheterna har APT enligt rekommendation	Stickprov	År	HR	Verksamhetschef