

Verksamhetsplan 2013-2015

Servicenämnden

Antagen av servicenämnden 2012-11-06



1 Ordförandens inledning

Genom att leverera hållbara och kostnadseffektiva servicetjänster av hög kvalitet till kommunens verksamheter vill servicenämnden bidra till en uppskattad skola och omsorg, som blir till nytta för alla Halmstads invånare. En kund och medborgare perspektiv ska prägla verksamheten.

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 2013-2015 fokuserar på lägre energi förbrukning, minskade koldioxidutsläpp, omställning från fossilbränsle till biogas, ökad andel ekologisk livsmedel samt en satsning på mat från grunden där lokala råvaror ska främjas.

Maten

I Halmstad satsar vi på maten. Välsmakande och näringsriktig mat, lagat från grunden som tilltalar alla våra sinnen. Med duktig och engagerad personal höjer vi ambitionsnivån ytterligare under 2013. Vi vill öka andelen mat från grunden till 92 %. Andelen ekologisk mat ska öka till minst 25 % och matsvinnet ska minska i våra skolrestauranger under 2013. Lokala råvaror ska främjas och en utredning om att erbjuda två maträtter att välja på i grundskolan varav den ena ska vara klimatsmart ska genomföras. Vi vill också arbeta med att främja dialogen med våra restauranggäster och invånare för att öka medborgares inflytande och delaktighet kring maten.

Bilen

Kommuntransport förser alla verksamheter med fordon. Halmstads kommun har en tydlig miljöprofil i planeringsdirektiven där målet är att minst 90 % av alla fordon under 3,5 ton som kommunen anskaffar under året ska drivas med förnybart bränsle, i första hand biogas. Att erbjuda kommunens verksamheter en bredd av moderna och säkra fordon som drivas med förnybart bränsle, i första hand biogas, är ett prioriterat mål under 2013. Servicenämnden ansvarar också för kommunens samordnade varudistribution som på årsbasis minskar transporter 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.

Miljön

Städservice är i slutskedet av deras miljöcertifiering enl. ISO 14001. Verksamheten har blivit genomlyst och rutiner har skapats för att effektivisera och kvalitetssäkra verksamheten. Kemikalieanvändningen har näst intill upphört, rutiner för återvinning av avfall har införts och transporter har minimerats. Under 2013 ska vi utreda möjligheten att miljöcertifiera hela servicenämndens verksamhetsområde. IT-service prioriterar arbetet med energisparande IT under planperioden, moderna datorer med moderna operativsystem och infrastruktur underlättar att nå målet om en minskning av energiavvändningen från IT med 5 % under 2013. Kontorservice prioriterar utveckling av digitala dokument som ett alternativ till trycksaker för att optimera dokument för läsplattor och datorer. Detta ska leda till högre kvalitet och lägre kostnader för kund samt minskad miljöpåverkan. Transporter och maten står för mer än hälften av våra koldioxidutsläpp. Genom att minska transporter samt öka andelen förnybart bränsle i våra fordon ska vi minska transporternas miljöpåverkan. Genom att minska matsvinnet samt öka andelen vegetariska och ekologiska råvaror ska vi minska matens miljöpåverkan under planperioden.

Jag ser fram emot ännu 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:



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.

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 riktlinjer och planer.

Servicenämndens ansvarsområde

2 §

Servicenämnden 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.

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.

4 Analys utifrån nämndens uppdrag

Omvärld i förändring

Omvärldens drivkrafter påverkar oss i allt högre grad. Inom alla målområden upplever man ett högre tryck från omgivningen än tidigare. Offentligheten öppnar upp en transparens där allmänheten inbjuds till synpunkter utan att (nödvändigtvis) ha fått hela bilden presenterad. Intressegrupper driver en-saks-frågor utan att (nödvändigtvis) ta ansvar för kommunens prioriteringar som helhet. Globaliseringen fortsätter och nya kommunikationstrender ställer krav på flexibilitet och omställningsförmåga, och med en snabbhet som inte (nödvändigtvis) anstår en stor organisation med många anställda. Förändringar må ta tid men om vi inte hakar på moderna trender nu kommer vi hopplöst efter och då kommer vi inte uppfattas som en "modern" organisation. Kvaliteten avgörs i mötet med den konsumerande kunden och samhällets individualisering gör att vi får många olika synpunkter att anpassa oss till. Kundernas önskemål är inte enhetliga och när vi signalerar ökad valfrihet sker det med betoning på frihet. Men det är inte valfritt, kanske på sin höjd valbart. Ett valfritt samhälle äventyrar den hållbara utvecklingen i och med ökad konsumtion. Här möter vi en av våra viktigaste frågor. Hur få nöjda kunder som vant sig med mer och mer? Och hur påverkas vi av kunder som inte längre åter för behovet att överleva - utan även åter för behov av en upplevelse?

Klimatfrågan går inte att blunda för. Vår verksamhet måste ständigt arbeta för att bidra till det hållbara samhället där vår negativa klimatpåverkan görs så liten som möjligt. Vårt bidrag må vara litet i det stora hela, men många små bidrag leder också till goda resultat inom sin tid. Införandet av ny teknik, anpassade arbetssätt, ett sunt tänkande och väl avvägda bedömningar när prioriteringar behöver göras blir tacksamma bidrag. Införandet av ny teknik förtjänar ett eget omnämnande och här behöver vi ligga i framkant av utvecklingen. Genom att bevaka utvecklingen åt våra kunder och komma med förslag på lämpliga produkter anpassade för vår (digitala-) infrastruktur hoppas vi kunna påverka långsiktigt hållbara satsningar. Inom detta segment finns många vill-ha-produkter som inte alltid passar in.

Ett annat område som vi uppnått fina resultat inom är ekonomi. Genom kostnadsmedvetenhet har vi arbetat hårt med vår prissättning, valbara tjänstenivåer, minskat svinn, smartare produktutbud, LEAN inom administrationen etc. Vi har låg prisbild jämfört med omvärlden, låg overhead kostnad inom produktionen, försumbart liten personalomsättning och miljömedvetna satsningar. Detta arbete ska fortsätta.

"Servicefabriken"

Ett sätt att möta förändrade krav och fortsätta det goda arbetet med att skapa en effektiv organisation är att vända på invanda tankesätt och ifrågasätta vår roll och funktion. Vem är vi till för och är vår inslagna utvecklingsväg vad som efterfrågas? Organisatorisk tillhörighet tappar betydelse sett ur ett kundperspektiv. Vem som utför är mindre viktigt i jämförelse med att det blir utfört. Samarbete med andra förvaltningar blir naturligt och nya arenor skapas där kundernas behov tillgodoses. Här blir de ökade kraven från omvärlden, i kombination med god inblick i den egna verksamheten och förvaltningsövergripande samverkansförmåga vår viktigaste tillgång. Omvärlden blir uppdragsgivarens röst till vad som kan bli bättre och vår uppgift handlar då mer om att skapa utvecklingsmål som är relevanta och rimliga att nå på avsatt tid. Politiska ambitioner sätter riktningen - och i samverkan med verksamheten sätts målen - som i verksamheten omsätts till goda hållbara resultat.

Att utgå från beställarens-/nyttjarens-/kundens perspektiv är en nödvändighet om vi ska kunna anpassa tjänster till den prisbild och kvalitetsnivå som efterfrågas. Att våga ta en debatt om val av prioriteringar är också nödvändig. Vårt välfärdsland må ha gott om tillgångar, men inte tillräckligt för att kunna leva upp till kund Anpassning på individnivå. Vi kommer fortsätta leverera enligt uppsatt matsedel, där medverkan skett inom rimliga gränser. Vi kommer erbjuda ett produktutbud som tar ansvar för våra skattemedel. Vi kommer finnas tillgängliga på tider som är rimliga. Och vi kommer leverera med en serviceanda som bidrar till stolta medarbetare och nöjda kunder. Bra kan bli bättre, och ännu bättre, och ännu bättre.....

Roger Weman

Förvaltningschef

5 Kommunfullmäktiges mål

Demokrati och dialog

Kommuninvånarna ska vara nöjda med kommunens information.

Telefonväxeln ska erbjuda snabb service.

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
Andel samtal till Halmstads kommuns televäxel som besvaras inom 25 sekunder.	80%	80%	80%

Stadskontoret har tagit fram ett serviceåtagande som innebär att 80% av alla samtal till kommunens televäxel ska besvaras inom 25 sekunder. Enligt kvalitet i korthet 2011 besvarades 44% av samtalen under 24 sekunder.

Aktiviteter
Mätning av svarstider
Skapa en svarsolicy
Proaktiva kontakter med kunder för att utveckla telefonservice som passar kundernas behov.

Bra bemötande i telefonväxeln.

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
Quality index	86%	88%	90%

Mystery callers mäter telefonväxelns bemötande. Korrekt svar, attityd, bemötande och engagemang. Quality index för kommuner är 86,3. Halmstad kommuns index 2012 är 77,9

Aktiviteter
Genomföra mätning av bemötande i telefonväxel

Kommuninvånarna ska ha möjlighet att vara delaktiga i kommunens utveckling.

Kommuninvånarna ska ha möjlighet att vara delaktiga i utveckling av servicenämndens verksamhetsområden.

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
Andel matråd	100%	100%	100%
Antal dialogmöten med allmänheten.	2	3	4
Andel återkopplade synpunkter från invånare i Halmstads kommun.	100%	100%	100%
Antal (st) inkomna synpunkter från invånare			
Andel (%) positiva synpunkter			
Andel tillgängliga servicenämndshandlingar på hemsidan	100%	100%	100%

I målet demokrati och dialog samlas synpunkter in via verktyget Åsikten, mail och brev. Synpunkter från kunder redovisas under nämndens mål för uppföljning.

Aktiviteter
Dialogmöten med elever, föräldrar till elever i skolor och förskolor + med servicenyttjare och anhöriga till dessa inom vård och omsorg.
Aktivt stimulera feedback
Vid minst ett tillfälle inleda nämndsmöte med dialog med invånarna runt aktuella ämnen (allmänhetens frågestund)

Miljö och energi

Koldioxidutsläppen från energianvändningen (per invånare) ska minska med 45 procent mellan år 1990 och 2020.

Årligen öka samordningsgraden för transporter via Samordnad varudistribution

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
Samordningsgrad (basår 2012 hade 50%)	55%	60%	63%

Antal utgående transporter från samordningscentral i förhållande till antal inkommande transporter till samordningscentral.

Aktiviteter
Upplysa kund om samordnad varudistribution
Leta nya produktområden och uppvakta kund

Minskade utsläpp från kommunens fordon och maskiner

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
Utsläpp koldioxid (antal ton), basår 2013			
Minskning av utsläpp (%), basår 2013		10%	20%

Aktiviteter
Undersöka intresse från förvaltningarna av eko-driving utbildning
Genom upphandling kunna erbjuda förvaltningar möjlighet att köpa biogas ("grön" fordonsgas)
Återmata statistik runt kundernas bränsleförbrukning och CO2 avtryck (2013 basår)

Effektivare planering av transporter inom servicekontorets verksamheter.

Aktiviteter
Kartläggning av transporter
Ruttoptimering av transporter inom servicekontorets verksamheter

Miljö och energi forts

Energianvändningen i kommunala bostäder och lokaler ska minska med 10 procent mellan år 2009 och 2014.

Energisparande IT

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
Virtualiseringsgrad i serverrum.	70%	80%	85%
Sparad energi i % per dygn, basår 2012	5%	10%	15%

Med ett modernt operativsystem och moderna datorer kan vi spara energi ute på arbetsplatserna.

Aktiviteter
Införa centraliserade energisparfunktioner
Konsolidera fysiska servrar till virtuella kluster.

Energismart på jobbet

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
Andel anställda som fått utb/info	100		

Utbildningen kommer att genomföras under sista kvartalet 2012 och första kvartalet 2013.

Aktiviteter
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.

Andel nyanskaffade fordon under 3,5 ton som drivs med förnybara bränslen ska öka

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
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	90%	90%	90%
Alla nyanskaffade fordon inom servicenämndens verksamhetsområde ska drivas med biogas	100%	100%	100%
Andel undantag från beställande nämnder avseende krav på fordon med förnybart bränsle			
Andel av kommunens fordon under 3,5 ton som drivs av förnybara bränslen			
Andel av kommunens fordon under 3,5 ton som drivs med biogas			

Aktiviteter
Att genom upphandling ge kommunens verksamheter möjlighet att välja fordon som drivs av biogas
Genomföra seminarie om biogas, fordonsgas och förnyelsebara drivmedel.
Informera beställare om fullmäktiges mål
Informera beställare om uppdaterade riktlinjer för tjänstefordon

Näringsliv och arbetsmarknad

Unga människors möjlighet att etablera sig på arbetsmarknaden ska öka.

Erbjuda prova på platser

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
Antal prova på-platser	6	8	10

Erbjuda platser för Sommarkraft

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
Antal platser som anmälts till Sommarkraft	30	30	30

Omsorg och stöd

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

Öka mängden mat lagad från grunden.

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
Andelen mat lagad från grunden	92%	93%	94%

Värde 2011=89,2

Socialstyrelsens NKI-undersökning ska påvisa nöjdare kunder.

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
Andelen nöjda (mat-)kunder inom äldreomsorgen	73	78	80

Socialstyrelsens mätning har 2 frågor som handlar om matupplevelsen. Statistiken finns uppdelad på äldre i boenden och äldre som har hemtjänst. Måltidsservice levererar mat i boenden som drivs av kommunen och till 300 personer som bor hemma. Måltidsservice redovisar socialstyrelsens NKI mätning som ett genomsnitt för hemtjänst och särskilda boenden. Värdet för 2011 var 68.

Aktiviteter

Bevaka Socialstyrelsens NKI undersökning

Öka andelen ekologisk mat

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
Andel ekologiskt producerade livsmedel	25%	27%	30%

Resor och trafik

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

Aktiviteter
Redovisa antal körda mil per tjänstefordon till alla förvaltningar.
Behovsanalys av kommunens tjänstefordon
Översyn av SE verksamheternas fordonsbehov (nyttjandegrad)

Minska tjänsteresor i Servicekontorets verksamheter.

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
Andel körda mil inom servicekontoret (basår 2011=100 %)	80%	75%	70%

Servicekontorets resor med tjänstefordon och resor med egen bil som personal fått ersättning för. Målet är en minskning med 5 % årligen för 2013-2015.

Aktiviteter
Grundlig genomgång av Resor i tjänsten på arbetsplatsträffar.
Genom att införa moderna IT-verktyg, och genom en modernisering av vår It-infrastruktur, samt effektivare logistik, ska resor för IT-tekniker minska.
Beräkna energianvändning i MWh avseende tjänsteresor
Använd cykeln i jobbet
Beräkna CO2 utsläpp för tjänsteresor med flyg

Trygghet, säkerhet och folkhälsa

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

Öka mängden mat lagad från grunden.

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
Andelen mat lagad från grunden	92%	93%	94%
Andel lokala (svenskproducerade) råvaror av totala mängden inköpta råvaror. Basår=2012			

Andel mat lagad från grunden: värde 2011= 89,2

Aktiviteter
Aktivt deltagande vid (mat-)upphandlingar
Lägga till fler ekologiska produktgrupper i upphandling.
Bevaka utveckling av definitioner och mätmetoder för närproducerade livsmedel.
Erbjuda beräkningar som tjänst till övriga förvaltningar som hanterar livsmedel. Förutsätter att mätmetoder finns.

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

Minst 25% av de livsmedel som måltidsservice köper in ska vara ekologiskt producerade år 2013.

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
Andel ekologiskt producerade livsmedel	25%	27%	30%

Övriga prioriteringar

Ett strategiskt jämställdhetsarbete

Skapa grupper av servicepersonal

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
Antal grupper som arbetar med FM-koncept och därmed ger en jämnare könsfördelning i arbetet.	2	4	5

Facility management är de kringtjänster som stödjer kärnverksamheterna i respektive förvaltning. Servicekontorets olika verksamheter har dialoger med såväl Teknik- och fritid som Fastighetskontoret. Målet är att bygga upp team med olika tjänster, t ex samarbetar en städgrupp med vaktmästare i en verksamhet. Eftersom vaktmästare är ett mansdominerat yrke och städerska ett kvinnodominerat yrke får gruppen en blandad sammansättning.

Aktiviteter
Kontakt mellan verksamheter inom servicekontoret, teknik- och fritidskontoret, fastighetskontoret

Öka acceptans/respekt mellan medarbetare och i förhållande till kunder

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
Andel medarbetare som svarar positivt på frågan "alla bemöts med respekt" (medarbetarenkät)	87%		89%
Antal aktiviteter som stimulerar jämställdhets- och mångfaldstänkande och förebygger diskriminering	3	3	3
Antal nyanställda av underrepresenterat kön.	2	2	2
Antal grupper som arbetar med FM-koncept och därmed ger en jämnare könsfördelning i arbetet.	2	4	5
Andel anställda av underrepresenterat kön.	6,4%	6,7%	

Aktiviteter
Platsannonser som uppmuntrar sökande av underrepresenterat kön att söka.
Kontakt mellan verksamheter inom servicekontoret, teknik- och fritidskontoret, fastighetskontoret

Kunskap om jämställdhetsarbete ska öka och arbetet utifrån kommunens riktlinjer förbättras.

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
Antal aktiviteter som stimulerar jämställdhets- och mångfaldstänkande och förebygger diskriminering	3	3	3
Genomsnittsbetyg på frågan "På min arbetsplats har män och kvinnor samma möjligheter" (medarbetarenkät)	4,3		4,4
Andel medarbetare som svarar positivt på frågan "alla bemöts med respekt" (medarbetarenkät)	87%		89%

Aktiviteter
Lönekriterier ska ses över årligen och uppdateras vid behov
Undersöka om anställningsvillkor och arbetsförhållanden främjar eller hindrar jämställdhet
Fokusgrupper av medarbetare arbetar fram planer och aktiviteter inom hälsa, arbetsmiljö, jämställdhet, mångfald

Ett Halmstad tillgängligt för alla

Ett Halmstad tillgängligt för alla

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
Antal aktiviteter för tillgänglighetsökning	3	3	3

Aktiviteter
Ansökan om medel ur Tillgänglighetsmiljonen

6 Nämndens mål

Nämndens/styrelsens mål

I samverkan med övriga förvaltningar minska skadorna på kommunens fordon

Aktiviteter
Ta fram informationsmaterial
Redovisa (till förvaltningarna) sammanlagda reparationskostnader och självriskkostnader i samband med reparationer av kommunens fordon.

Service och bemötande

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
NöjdKundIndex	80%	80%	80%
Bedömd servicegrad, ITS	95%	96%	98%

Under 2012 har städservice och kontorservice genomfört enkät (eget NKI)

Bedömd servicegrad ITS - andelen kunder som upplever ITS service och bemötande som god och /eller mycket god

Aktiviteter
Aktivt lyfta upp service och bemötande i arbetsplatsträffar och ingå i serviceplanen.
Utvidga matråden till kunddialog även för städverksamhet.
Aktivt stimulera feedback
Enkät
Ta fram en telefonpolicy för servicekontoret.
Mailenkät till slumpvis utvalda kunder vid avslutat ärende på ITS

Utredningsuppdrag 2012

Aktiviteter
ISO 14001 utredning av miljöcertifiering
Utreda möjligheten att servera 2 rätter i skolrestauranger varav 1 klimatsmart rätt.

Båda utredningarna ska vara klara senast 2013-05-31.

Uppföljning av Nämndens verksamhetsområden

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
Antal genomförda kvalitetskontroller och/eller stickprov inom SE-verksamheten	100	100	100
Andel avvikelser av totala antalet genomförda kvalitetskontroller	12%	10%	8%

Minska matsvinnet inom Måltidsservice

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
%-andel matsvinn per portion som slängs från tallrik i grund- och gymnasieskolor	8%	7%	6%

Aktiviteter
Genomföra vägning av matsvinn
Arbeta för en gemensam handlingsplan för minskat matsvinn
Genomföra kampanj för minskat matsvinn

SE egen verksamhet största möjliga mån välja ekologiska varor, etiskt och miljömärkta varor

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
Andel ekologiska och/eller etiskt märkta varor av SE inköp för eget bruk	50%	75%	
Andelen miljömärkta produkter ska öka	85%	90%	95%

Hälsa och arbetsmiljö

Arbetet med hälsa och arbetsmiljö är en del i den löpande verksamheten. Utöver nedanstående mål kommer en separat plan för hälso- och arbetsmiljö att tas fram.

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!”

Minska korttidsfrånvaro

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
Sjukdagar/anställd korttidsfrånvaro	5,9	5,5	5
Sjuklönekostnad i förhållande till antal anställda			
Antal hälsoinspiratörer	10	12	14
Kostnad för hälsofrämjande insatser i förhållande till antal anställda			

Aktiviteter
Skapa nätverk av hälsoinspiratörer
Aktivt använda företagshälsovårdens tjänster
Stimulera medarbetarna att välja cykel isf bil
Använda utredningsarbetsplatser i förebyggande syfte.
Fokusgrupper av medarbetare arbetar fram planer och aktiviteter inom hälsa, arbetsmiljö, jämställdhet, mångfald

NMI (nöjd medarbetarindex) ska öka

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
NMI (nöjd medarbetarindex)	78		79

Aktiviteter
Utbildning för arbetsledande personal i stresshantering, hälsofrämjande arbete
Uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet inom hela förvaltningen

Jämställdhet

Jämställdhetsarbete är en del av den ordinarie verksamheten. Utöver nedanstående mål kommer en separat plan för jämställdhet att tas fram.

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.

Öka acceptans/respekt mellan medarbetare och i förhållande till kunder

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
Andel medarbetare som svarar positivt på frågan "alla bemöts med respekt" (medarbetarenkät)	87%		89%
Antal aktiviteter som stimulerar jämställdhets- och mångfaldstänkande och förebygger diskriminering	3	3	3
Antal nyanställda av underrepresenterat kön.	2	2	2
Antal grupper som arbetar med FM-koncept och därmed ger en jämnare könsfördelning i arbetet.	2	4	5
Andel anställda av underrepresenterat kön.	6,4%	6,7%	

Aktiviteter
Platsannonser som uppmuntrar sökande av underrepresenterat kön att söka.
Kontakt mellan verksamheter inom servicekontoret, teknik- och fritidskontoret, fastighetskontoret

Kunskap om jämställdhetsarbete ska öka och arbetet utifrån kommunens riktlinjer förbättras.

Nyckeltal	Målvärde	Målvärde 2014	Målvärde 2015
Antal aktiviteter som stimulerar jämställdhets- och mångfaldstänkande och förebygger diskriminering	3	3	3
Genomsnittsbetyg på frågan "På min arbetsplats har män och kvinnor samma möjligheter" (medarbetarenkät)	4,3		4,4
Andel medarbetare som svarar positivt på frågan "alla bemöts med respekt" (medarbetarenkät)	87%		89%

Aktiviteter
Lönekriterier ska ses över årligen och uppdateras vid behov
Undersöka om anställningsvillkor och arbetsförhållanden främjar eller hindrar jämställdhet
Fokusgrupper av medarbetare arbetar fram planer och aktiviteter inom hälsa, arbetsmiljö, jämställdhet, mångfald

7 Prioriteringar

Hälsofrämjande insatser

Servicenämndens verksamheter kommer att fortsätta arbeta med hälsofrämjande insatser. De aktiviteter och mål som fastställs i planen kompletteras med aktiviteter ute i varje verksamhet, chefsområde, på alla arbetsplatser och individuellt vid behov. Utöver yrkesspecifika utbildningar kommer utbildningstillfällen med friskvårdstema, ergonomi, arbetsmiljö etc bedrivs i extern och intern regi. Företagshälsovården är en resurs i detta med bland annat 3 halvdagar för chefer i "Strategiskt hälsofrämjande arbete". Verksamheterna avsätter cirka 300 000 kronor i budgeten för 2013.

Det övergripande målet, skapa den goda arbetsplatsen med hög effektivitet och låg sjukfrånvaro, kräver en långsiktighet och engagemang från såväl chefer som medarbetare. Delmålet, minskad korttidsfrånvaro, som finns i planen för 2013 - 2015 handlar till viss del om att stimulera medarbetarnas eget ansvar för sin hälsa. Ansökan om medel för hälsofrämjande insatser avser förvaltningens projekt att starta nätverk med hälsoinspiratörer. Uppdraget som hälsoinspiratör är att locka till gemensamma och enskilda fritidsaktiviteter, till egenvård och uppmärksamhet på faktorer som bidrar till ökad hälsa. Kostnaderna avser inspiratörernas utbildning och nätverksträffar, arbetstid för planering av aktiviteter, stöd för att göra aktiviteter attraktiva med mera. Nätverket av hälsoinspiratörer ökas successivt och stötts av ledning och HR.

Personalomsättning

Servicenämnden avser även följa statistik runt personalförändringar. Våra verksamhetsområden har en försumbart liten personalomsättning (1%) och detta kan vara en tillgång i ett avseende, men ett problem i ett annat. Tillgång blir det om låg personalomsättning bygger på att våra medarbetare vill (!!) vara kvar hos oss. Problem blir det om personalen hellre hade haft ett annat jobb men att man inte törs, får eller kan få det, och därför väljer att vara kvar även om man är missnöjd med sin arbetssituation . Genom att stimulera människor att förverkliga sina drömmars mål, att söka sig till ett yrkesliv som skapar mervärde, får vi en personalgrupp som väljer sin egen framtid. Men vi hoppas självklart att valet ska vara att stanna kvar och fortsätta bidra till Servicenämndens goda rykte.

Stimulans skapas genom att hjälpa till med något av följande alternativ (när verksamheten tillåter):

- starta-eget-kurser,
- stimulera medarbetare till vidareutbildning
- vara generös med tjänstledighet för provanställning inom annat yrke,
- erbjuda utvecklingsmöjligheter i egen verksamhet som bygger upp ett yrkesmässigt självförtroende
- coaching for performance (att bygga talanger)
- ge inblick i krav som ställs när man driver verksamhet
- söka jobb kurser
- andra aktiviteter som främjar nöjda medarbetare

Kvalitetsuppföljningar

Under 2013 ska vi säkerställa att vi har strategier, metoder, checklistor, etc, som säkerställer en god uppföljning av egen verksamhet. Systematik för avvikelserapportering ska tydliggöras och mall för åtgärdsplaner ska uppdateras. Personalen ska dessutom delges hur kvalitetsbrister hanteras, för att därigenom avdramatisera skuldbördan för den som upptäckt en brist. Alla har ett ansvar att påpeka brister.

8 Övriga nyckeltal

Uppföljning av övriga nyckeltal för Servicekontoret VP 2013

Årsrapport 2012 Tertiäl 1 2013 Tertiäl 2 2013 Årsrapport 2013

Servicekontoret övergripande

Andelen anslag i förhållande till intäkter						
Intäkt i snitt per internfaktura						
Intäkt i snitt per externfaktura						

Kontorsservice

Telefoni: antal besvarade samtal under 25 sekunder						
Telefoni: årskostnad för telefoni/anställd						
Postservice: Totalkostnad per hämtställe						
Verksamhetsservice: Totalkostnad per anställd						
Rådhusreception: Totalkostnad per anställd						
Rådhusreception: Totalkostnad per besökare						
Tryckeriet: Totalkostnad per order						

Städservice

Antal städobjekt totalt hela verksamheten						
Antal städobjekt per anställd						
Genomsnittlig avverkningsgrad (m2/tim)						

Uppföljning av övriga nyckeltal för Servicekontoret VP 2013

	BUF skolor					
	förskolor					
	Utbildnings- o arbmarknad					
	Hemvårdsförvaltningen					
	Övriga förvaltningar					
Antal städmaskiner/person						

Måltidsservice

Antal serverade portioner / anställd / månad						
Overheadkostnader i % av omsättningen						
Kostnadsutveckling i förhållande till omvärlden						
	Grundskola					
	Särskilda boenden					
	Portionsförpackad mat					

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 det administrativa nätet					

Kommuntransport

Genomsnittligt användande av kommunens tjänstebilar (snitt mil/fordon)				
---	--	--	--	--

9 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 åiterrapportering sker enligt fastställd tidsplan.	Tertialvis i samband med del- och helårsrapportering	Komplett	Roger Weman	Servicenämnden
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 konkurrensutsättning	9	Bevaka att riktlinjer för konkurrensutsättning efterlevs. Säkerställa att nämnden har och följer en beslutad plan för konkurrensutsättning.	Årligen	Komplett	Roger Weman	Förvaltningschefen
Efterlevnad av lagar och föreskrifter - upphandling och	12	Bekava och kontrollera att riktlinjer för upphandling och	Kontroll 1 april och 1 oktober	Stickprov	Roger Weman	Servicenämnden och upphandlingsenheten

inköp		inköp följs. Att verksamheterna köper tjänster och varor enligt avtal och gör upphandlingar där avtal inte finns.				
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 för viss verksamhet eller del därav.	vår och höst	Komplett genomgång av alla ansvarsflöden i Agresso	Roger Weman	Förvaltningschef
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

10 Internbudget

Kommunfullmäktige tog den 19 juni 2012 beslut om hur budgeten ska se ut för år 2013. I beslutet ingår även en planering för år 2014-2015. Den kommunala skattesatsen år 2013 fastställdes till 20,43 kronor per hundralapp.

Den budgetmässiga inflationskompensationen är satt till 1,0 procent för år 2013. Uppräkningsfaktorn för kommunens internhyror är satt till -2,9 procent för år 2013, vilket innebär att de interna hyrorna kommer att sänkas.

Osäkerhetsfaktorer vid budgetering av år 2013, består av att det är svårt att förutse kundernas beställningar, samt eventuell konkurrensutsättning av verksamheter.

INVESTERINGSANSLAG: 29 100 tkr

DRIFT NETTOKOSTNAD/ANSLAG: -2 495 tkr

Servicekommitténs budget för verksamhet 200 innebär att kostnaderna får överstiga intäkterna med 3 095 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 2011-11-03, §108 skall bruttobudgetering tillämpas vid internbudget.

Verksamhet 200 - Servicekontorets administration

Servicekontorets verksamheter är nettobudgeterade till 3 095 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.

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 2012 arbetat mycket med infrastruktursatsning 2011. Verksamheten tillämpar slutna redovisningar.

Verksamhet 204 - Kommuntransport

Kommuntransportens internbudget omfattar utyrningsverksamhet av kommunens fordon. Verksamheten tillämpar slutna redovisningar

Driftbudget 2013					
	Servicekontorets administration	Kontorsservice	Städ- och måltidsservice	IT-service	Kommuntransport
Intäkter	12 361	32 678	216 007	89 556	27 380
Kostnader	-15 456	-32 078	-216 007	-89 556	-27 380
Därav kapital	-6	-444	-1 496	-25 767	-5 126
Nettoram	-3 095	600	0	0	0

Driftbudget 2013				
Investeringsanslag 2013				
Oförutsedda investeringsbehov	2 500			
Städmaskiner och utrustning	500			
Måltid maskiner och utrustning	700			
Förvaltningsservrar	450			
MFP skrivare	650			
Datorutrustning	12 530			
IT- och verksamhetsutveckling	900			
Ekonomi- och lönesystem	270			
Servrar, reinvestering	800			
IT-infra, kommunikationsutrustning	1 800			
Transportmedel, tunga	8 000			
Totalt	29 100			