

Verksamhetsplan 2014-2016

Servicenämnden



1 Ordförandens inledning

Genom att fortsätta leverera hållbara kostnadseffektiva servicetjänster till kommunens verksamheter vill servicenämnden bidra till en uppskattad kommunal verksamhet som blir till nytta för alla Halmstads invånare.

Servicenämnden står tillsammans med övriga verksamheter i kommunen inför stora utmaningar. Klimatförändringar, global uppvärmning och miljöförstöring 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. Femklövers riktning för hållbar utveckling i planeringsdirektivet 2014-2016 fokuserar bland annat på en giftfri miljö för barn och unga, lägre energi förbrukning, minskade koldioxidutsläpp, omställning från fossila bränslen till biogas, ökade andel ekologisk livsmedel samt en satsning på lokalproducerad mat där lokala råvaror ska främjas. Under 2015 ska hela servicekontorets verksamhet certifierats enl. ISO 14001 Miljöledningssystem.

För att stärka demokrati och dialogen med beställare, kund, granskande kund och medborgare vill servicenämnden arbeta vidare med en tätare kontakt med de berörda. Genom en ökning i antal mat-, städ- och boenderåd, samt genom en utveckling av åsikthanteringen och digitalisering av handlingar och protokoll tror vi på ökat inflytande. Samråd med invånare via dialogmöten ska genomföras. Vidare har ett nyhetsbrev en måltidsblogg och två måltids-appar lanserats. En serviceportal med nämndens varor och tjänster har också tagits fram. Ett kund- och invånarfokus ska prägla alla delar av verksamheten.

Måltidsservice har ca 170 personer anställd och serverar årligen över två miljoner portioner skolmat och över en halv miljon portioner till äldreomsorgen. Verksamheten är indelad i nio områden med 29 tillagningskök och 20 mottagningskök som bemannas med egen personal. Måltidsservice har stora planer och fortsätter sitt arbete med att öka mängden mat från grunden samt erbjuda klimatsmarta vegetariska rätter. Lokala råvaror ska främjas och andelen ekologiska råvaror ska öka samtidigt som matsvinnet ska minska. Vi vill i kommande planperiod öka andelen tillagningskök till minst 31 samt utöka antal skolor som serverar två rätter till minst 27 av 30 skolor.

Kommuntransport förser alla verksamheter med fordon. Halmstads kommun har antagit nya riktlinjer för tjänstefordon under 2013 med en tydlig miljöprofil där minst 90 % av fordon som anskaffas ska drivas med förnyelsebara bränslen, i första hand biogas. I planperioden vässas miljöprofilen ytterligare med rutiner kring ruttoptimering, Co2 beräkning samt uppstart av kommunal bilpool (i egen regi). Servicenämnden ansvarar också för kommunens samordnade varudistribution. Detta görs genom att leveranser styrs till en distributionscentral och därifrån samordnat körs ut till kommunens enheter. Under 2014 arbetar vi för att minska transporter med c:a 38.000 leveranser. Miljöeffekten är stor och det släpps ut mindre än hälften av den tidigare mängden avgaser. I planperioden kommer arbetet med att öka andelen samdistribuerade varor att prioriteras.

IT-service ansvarar för drift och support för datorer och nätverk inom Halmstads kommun. IT-service samordnar, effektiviserar och utvecklar användandet av datorer och nätverk i syfte att minska de totala IT kostnaderna för Halmstads kommun. Kommunens stora IT satsning är i sitt slutskede och av kommunens 7.000 datorer har nästan 4.000 gamla datorer ersatts så att en modernare IT plattform erhålls. Genom denna satsning skapas förutsättningar för förvaltningarna att jobba effektivare. I planperioden vill IT-service dessutom arbeta med att erbjuda gröna IT-produkter samt fokusera på energisnåla IT och moderna tunna klienter.

Kontorsservice ansvarar för kommunens televäxel, och receptionen samt vaktmästeritjänster i rådhuset. Kontorsservice består också av ett internt tryckeri samt ansvarar för kommunens internpost. Ökad digitalisering av handlingar, samt användning av läsplattor inom kommunens verksamhet har tillsammans med ökad användning av egna MFP skrivare i förvaltningarna gett effekt på tryckeriets verksamhet som minskar i volym och uppdrag. En förstudie av tryckeriet är därför påbörjad. I planperioden vill kontorsservice arbeta aktivt med Serviceteam, bemötande och service utifrån målen om demokrati och dialog samt kommunens servicedeklaration.

Städservice med sina 200 medarbetare städar varje dag 338.000 kvm golvyta vilket motsvarar 45 fotbollsplaner. Det tar personalen totalt 1430 timmar att utföra. Varje dag. Kärnverksamheten är professionell daglig städning och här ligger Städservice långt framme när det gäller ny teknik, nya metoder och miljövänliga städmetoder. I planperioden vill städservice utveckla sina miljövänliga städmetoder och har som första verksamhet redan Miljöcertifiera sig under 2013 enl. ISO 14001 Miljöledningssystem.

Jag ser fram emot ett spännande år

Svein Henriksen (MP)
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.

Service nämndens ansvarsområde och uppgifter regleras av detta reglemente

1 §

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

Service nämndens ansvarsområde

2 §

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

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

Därutöver svarar servicenämnden för valnämndens kansli.

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

4 Analys utifrån nämndens uppdrag

Omvärldens förändring fortsätter

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" – från konceptidé till praktisk handling?

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 kundanpassning 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..... (fortsättning följer)

Roger Weman

Förvaltningschef

5 Kommunfullmäktiges mål

5.1 Målområde: Bygga och bo

5.1.1 Energianvändningen i kommunala bostäder och lokaler ska minska med 10 procent mellan år 2009 och 2014 (konkretiserat mål).

Energisparande IT

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
Virtualiseringsgrad i serverrum.	80%	85%	88%
Sparad energi i % per dygn, basår 2012	10%	15%	17%

Aktiviteter
Konsolidera fysiska servrar till virtuella kluster.
Införa och marknadsföra virtuella/tunna klienter
Erbjuda "grönare" alternativ - IT-produkter

Arbetet med att energispara fortsätter. Nya möjligheter att fjärrstyra energisparfunktioner skall beaktas vid införandet av ny teknik, bland annat genom att konfigurera produkterna i förväg innan leverans.

5.2 Målområde: Demokrati och dialog

5.2.1 Kommuninvånarna ska vara nöjda med kommunens information (konkretiserat mål).

Telefonväxeln ska erbjuda snabb service.

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
Andel samtal till Halmstads kommuns televäxel som besvaras inom 25 sekunder.	80%	82%	83%

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

Bra bemötande i telefonväxeln.

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
Quality index	86%	87%	88%

Aktiviteter
Genomföra mätning av bemötande i telefonväxel

5.2.2 Kommuninvånarna ska ha möjlighet att vara delaktiga i kommunens utveckling (konkretiserat mål).

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

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
Antal dialogmöten med allmänheten.	3	4	6
Andel återkopplade synpunkter från invånare i Halmstads kommun.	100%	100%	100%
Andel (%) positiva synpunkter	75%	76%	77%

Aktiviteter
Vid minst ett tillfälle ska nämnden föra dialog med invånarna runt aktuella ämnen (allmänhetens frågestund)
Aktivt stimulera feedback
Publicera nämndens handlingar på kommunens hemsida

5.3 Målområde: Miljö och energi

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

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

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
Andel av nyanskaffade fordon under 3,5 ton som drivs med förnybara bränslen	91%	92%	93%
Andel nyanskaffade fordon under 3,5 ton som drivs med biogas	55%	60%	65%
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	Mindre än10%	Mindre än9%	Mindre än8%
Andel av kommunens fordon under 3,5 ton som drivs av förnybara bränslen	60%	75%	85%
Andel av kommunens fordon under 3,5 ton som drivs med biogas	25%	35%	50%

Aktiviteter
Undersöka möjligheten att erbjuda elbilsalternativ

5.4 Målområde: Näringsliv och arbetsmarknad

5.4.1 Unga människors möjlighet att etablera sig på arbetsmarknaden ska öka (konkretiserat mål).

Erbjuda prova på platser

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
Antal prova på-platser	10	11	12

Erbjuda platser för Sommarkraft

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
Antal platser som anmälts till Sommarkraft	30	32	34

Erbjuda praktikplatser för gymnasieelever

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
Antal erbjudna praktikplatser för gymnasieelever	15	17	20

5.5 Målområde: Omsorg och stöd

5.5.1 Nivån på den upplevda kvaliteten avseende insatser för äldre och personer med funktionsnedsättning ska bibehållas (konkretiserat mål)

Öka mängden mat lagad från grunden.

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
Andelen mat lagad från grunden	93%	93,25%	93,5%

Socialstyrelsens NKI-undersökning ska påvisa nöjdare kunder.

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
Andelen nöjda (mat-)kunder inom äldreomsorgen	78	79	80

Aktiviteter
Genomföra NKI-mätning avseende mat levererad till eget boende.

5.6 Målområde: Resor och trafik

5.6.1 Energianvändningen från kommunens tjänsteresor med personbilar ska minska med tio procent mellan 2009 och 2014 (konkretiserat mål).

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.

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
Andel körda mil inom servicekontoret (basår 2011=100 %)	75%	70%	65%

Aktiviteter
Beräkna energianvändning i MWh avseende tjänsteresor. Basår 2014
Använd cykeln i jobbet
Beräkna CO2 utsläpp för tjänsteresor med flyg
Tillhandahålla alternativa miljövänliga transportmedel
Utreda möjligheten att miljökompensera servicekontorets tjänsteresor

5.7 Målområde: Trygghet, säkerhet och folkhälsa

5.7.1 Andelen lokalt producerade livsmedel som kommunen köper in ska öka

Andelen lokalt producerat kött (inom 15 mils radie) som köps in ska kunna redovisas 2014.

Aktiviteter
Under 2014 undersöka möjligheter och konsekvensberäkna åtgärder att kunna mäta lokalt producerade livsmedel (inom radie 15 mil)

Andel Svenskt producerade livsmedel ska mätas 2014 (basår)

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
Basår 2014			

Aktiviteter
Mäta andelen livsmedel som har ursprungsland Sverige (enl Livsmedelsverkets definition)

5.7.2 Minst 25 procent av de livsmedel kommunen köper in ska vara ekologiskt producerade år 2014 (konkretiserat mål).

Minst 27% av de livsmedel som måltidsservice köper in ska vara ekologiskt producerade år 2014.

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
Andel ekologiskt producerade livsmedel	27%	28%	29%

5.8 Kommunfullmäktiges övriga prioriteringar

5.8.1 Giftfri vardag för barn och ungdomar

Öka antalet krav-certifierade kök på grund- och gymnasieskolor

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
Öka antalet krav-certifierade kök på grund- och gymnasieskolor	2	3	4

Giftfrimiljö för barn och ungdomar

Aktiviteter
Inventera riskmiljöer
Minska andelen kem inom Städservice
Ställa krav på giftfria produkter vid upphandling

5.8.2 Ökade livschanser för unga (övrig prioritering)

Bereda arbetstillfällen för ungdomar

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
Antal prova-på-platser, praktikplatser och sommarjobb (sommarkraft)	55	60	66

5.8.3 Ett strategiskt jämställdhetsarbete (övrig prioritering)

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

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
Antal aktiviteter som stimulerar jämställdhets- och mångfaldstänkande och förebygger diskriminering	3	4	5
Genomsnittsbetyg på frågan "På min arbetsplats har män och kvinnor samma möjligheter" (SE enkät 2014 och 2016, HK enkät 2015)	4,3	4,4	4,4
Andel medarbetare som svarar positivt på frågan "alla bemöts med respekt" (Servicekontorets egen medarbetarenkät 2014 och 2016, kommunens enkät 2015)	88%	89%	90%
Antal nyanställda av underrepresenterat kön.	2	3	4
Antal serviceteam	3	4	5

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
Andel anställda av underrepresenterat kön.	6,7%	6,8%	6,9%

Beräkning av andel anställda av underrepresenterat kön är mycket svår för åren 2015 och 2016. Enligt förslag i den del av måltidsutredningen som avser huvudmannskapet kommer förskolornas tillagningskök eventuellt övertas av servicekontoret från 2015. Personalsammansättningen i de grupperna har inte analyserats.

Aktiviteter
Lönekriterier ska ses över årligen och uppdateras vid behov
Öka kunskaper om och skapa rutiner i enlighet med den europeiska deklarationen för jämställdhet.
Service team skapas för verksamheter inom servicekontoret, teknik- och fritidskontoret, fastighetskontoret, En enklare vardag.
Platsannonser som uppmuntrar sökande av underrepresenterat kön.

5.8.4 Ett Halmstad tillgängligt för alla (övrig prioritering)

Ett Halmstad tillgängligt för alla

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
Antal aktiviteter för tillgänglighetsökning	2	3	4

Aktiviteter
2 aktiviteter som främjar tillgänglighet

6 Nämndens mål

6.1 Hälsa och arbetsmiljö

Nämnden har det övergripande arbetsmiljöansvaret.

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

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

Samverkansgrupperna fungerar som lokal skyddskommitté.

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

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

Hälso- och arbetsmiljöplanen ska förnyas varje år.

Övergripande mål för hälso- och arbetsmiljöarbetet i Halmstads kommun

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

6.1.1 Minska korttidsfrånvaro

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
Sjukdagar/anställd korttidsfrånvaro	5,8	5,7	5,6
Antal hälsoinspiratörer	12	14	16
Index för nöjd medarbetare Servicekontorets enkät 2014, Halmstads kommun 2015 och SE 2016	79	80	81

I en jämförelse av de första 2 tertialen 2012-2013 så har sjukfrånvaron sjunkit i förvaltningen. Korttidsfrånvaron har däremot ökat något. Det hälsofrämjande arbetet är intensivt, framför allt samarbetet med företagshälsovården. Olika åtgärder kommer att genomföras även under 2014.

Nöjd medarbetarindex har i enkäten 2013 värdet 79. Det är inte ett procenttal utan en sammanvägning av svaret på fyra frågor som enkätföretaget använder i flera kommuner. Enkäten som servicekontoret ska genomföra 2014 och 2016 kommer att använda dessa frågor. Målet är att bibehålla värdet med motiveringen att det redan har uppnått en hög nivå, den högsta som uppmätts vid en jämförelse av förvaltningarnas resultat.

Aktiviteter
Bibehålla nätverk av hälsoinspiratörer
Ergonomiutbildning och stöd för medarbetare
Använda utredningsarbetsplatser i förebyggande syfte.
Öka delaktighet i arbetsmiljöarbetet
Analys medarbetarenkät 2013, både positivt och negativt
Uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet inom hela förvaltningen
Genomföra enkät för servicekontorets personal
Utbilda personal i hjärt- lungräddning
Använda tjänst för sjukanmälan och friskanmälan
Utbildning i kommunikation på arbetsplatser
Friskprofiler

Under 2013 har hälsoinspiratörer utbildats och nätverket har ordnat aktiviteter. En enkätundersökning genomfördes vid förvaltningens "Kick vidare" i augusti, resultatet kommer att presenteras i årsredovisningen. Två frågor om hälsovanor besvarades av 175 personer.

Ergonomiutbildning har under 2013 genomförts som individuell rådgivning, t ex vid rehabiliteringsåtgärder men också vid förfrågan. En föreläsning har hållits för kontorspersonal. Arbetet fortsätter och under 2014 planeras föreläsningar för städpersonal och måltidspersonal.

Utredningsarbetsplatser används för rehabilitering men har också prövats för personal som kommit tillbaka efter längre frånvaro. Utredningar kan också göras i utbildningssyfte, t ex för att förbättra användningen av ergonomiska hjälpmedel och metoder. Även andra förvaltningar får hjälp att bedöma medarbetares arbetsförmåga.

Det systematiska arbetsmiljöarbetet följs upp tertialvis för att få en utvärdering om alla rutiner fungerar. En stor del av frågorna har besvarats med ja, några delar håller på att utvecklas. Exempel på det är ansvarsfördelning inom brandskydd och krishantering och information om Arbetsmiljöverkets föreskrifter.

Utbildning i hjärt- lungräddning och brandskydd har genomförts och fortsätter.

Städservice har ett pågående projekt med företagshälsovården, en tjänst där sjukanmälan görs till sjuksköterska provas under cirka 6 månader.

Halmstads kommuns medarbetarenkät har genomförts och återkoppling pågår året ut, handlingsplaner görs under de tre första månaderna 2014.

6.1.2 Strategisk kompetensförsörjning

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
Andel individuella utvecklingsplaner.	70%	80%	90%

I medarbetarundersökning från hösten 2011 svarade 60% att de hade en individuell utvecklingsplan. Resultatet från 2013 års enkät

I och med att arbetet med strategisk kompetensutveckling startar kommer antalet planer att öka.

Aktiviteter
Tydliggöra arbetsgivarens förväntningar
Mäta befintlig kompetens
Formulera kompetensstrategier för verksamheterna och förvaltningen
Individuella utvecklingsplaner
Dialog i arbetsgrupper om värderingar och önskvärt beteende för att skapa en enklare vardag.

6.2 Nämndens/styrelsens mål

6.2.1 I samverkan med övriga förvaltningar minska skadorna på kommunens fordon

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

6.2.2 Service och bemötande

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
NöjdKundIndex Städservice	80%	81%	82%
NöjdKundIndex IT-service	96%	97%	98%
NöjdKundindex Kontorsservice	80%	81%	82%
NöjdKundindex Måltidsservice	80%	81%	82%

Aktiviteter
Aktivt lyfta upp service och bemötande i arbetsplatsträffar och ingå i serviceplanen.
Enkät
Ta fram en telefonpolicy för servicekontoret.
Mailenkät till slumpvis utvalda kunder vid avslutat ärende på ITS
Mäta kundnöjdhet via Mat-app
Platsannonser som påtalar vikten av service och bemötande.

6.2.3 Minska matsvinnet inom Måltidsservice

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
%-andel matsvinn per portion som slängs från tallrik i grund- och gymnaieskolor (snitt för hela verksamheten)	7,5%	7%	6,5%

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

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
Andel ekologiska och/eller etiskt märkta varor av SE inköp för eget bruk	75%	76%	77%
Andelen kemprodukter som uppfyller krav enligt Miljöstyrningsrådets ska öka (Städ)	70%	75%	80%

6.2.5 Kartläggning av transporter som kontorsservice kan samordna via postrundan inom kommunen.

Aktiviteter
Kartläggning av transporter
Ruttoptimering av transporter inom servicekontorets verksamheter

6.2.6 Årligen öka samordningsgraden för transporter via Samordnad varudistribution

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
Samordningsgrad (basår 2012 hade 50%)	85%	87%	89%

Aktiviteter
Leta nya produktområden och uppvakta kund
Miljöredovisning samordnad varudistribution. Basår 2013

6.2.7 Redovisa utsläpp från kommunens fordon och maskiner

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
Utsläpp koldioxid (antal ton), basår 2014			
Minskning av utsläpp (%), basår 2014	10%	15%	20%

6.2.8 Öka antalet tillagningskök (2013 hade vi 28 st av totalt 48 kök)

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
Antal tillagningskök ska öka	29 st	30 st	31 st

6.2.9 Miljöcertifiering av hela Servicekontoret

Aktiviteter
Miljöcertifiering enligt ISO 14001 av Servicekontoret

6.2.10 Redovisa Fordonsbokslut till beställarna

Mätetal	Målvärde	Målvärde 2015	Målvärde 2016
Andel fordon av totala fordonsflottan som omfattats av ett fordonsbokslut	100%	100%	100%

Aktiviteter
Redovisa årssammanställning av fordonet

6.2.11 Andelen köttvaror i Måltidsservice regi ska mätas och utvecklingen ska följas

Aktiviteter
Mäta mängden kött som serveras inom Måltidsservice

6.2.12 Undersöka möjligheterna till CSR-projekt

Aktiviteter
Undersöka möjligheterna för servicekontoret att delta i CSR-projekt.

7 Prioriteringar

Behålla ett högt NMI

Servicekontoret har kommunens nöjdaste medarbetare (för andra mätningen i rad) och det avser vi fortsätta med. Det övergripande målet, skapa den goda arbetsplatsen med hög effektivitet och låg sjukfrånvaro, kräver en långsiktighet och ett engagemang från såväl chefer som medarbetare. Delmålet, minskad korttidsfrånvaro, som tog med i planen för 2013 - 2015 handlar till stor del om att stimulera medarbetarnas eget ansvar för sin hälsa. Ansökan om medel för hälsofrämjande insatser avser förvaltningens projekt att fortsätta nätverket 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. Detta projekt utvärderas under 2014 där effekterna ställs mot kostnaderna (2013-2014). Fortsätta eller prova annat?

Kvalitetsuppföljningar

Arbetet med en god uppföljning av egen verksamhet fortsätter. Vi vet att det finns arbetsområden där beställningarna inte motsvarar det önskade behovet, Detta måste korrigeras. 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. När vi åtgärdar dem blir vi bättre.

Personalomsättning

Servicenämnden avser även följa statistik runt personalförändringar även 2014. Våra verksamhetsområden har en försumbart liten personalomsättning (ca 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 arbetsituation. NMI-undersökningen som gjordes hösten 2013 påvisar att det finns några sådana individer. 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. Sammantaget ska man ges möjligheter att växa som individ och arbetstagare.

Kompetensinventering

2014 fortsätter arbetet med att anpassa rätt kompetenser till våra befintliga, och kommande, uppdrag. Genom att först inventera vad vi har och jämföra det med vad vi behöver, kan vi skapa handlingsplan för hur vi åtgärdar kompetensgapet. En bättre anpassad utvecklingsplan borgar för att varje medarbetare vet hur vi anser satsa på kompetensutveckling och cheferna får bättre inblick i vad vi har att dra nytta av.

Miljöcertifiering

Arbetet påbörjades under 2013 och kommer slutföras 2014. Servicenämnden blir då den första nämnd i Halmstads kommun att miljöcertifiera sig.

8 Övriga nyckeltal

8.1 Nyckeltal/resultat som följs av kommunfullmäktige/kommunstyrelsen

Nyckeltal	Utfall 2011	Utfall 2012	Utfall 2013	Målvärde
Servicekontorets kundnöjdhet				75 %
Servicekontorets intäktsfinansieringsgrad		99,16 %		
Produktivitet Städ				
Produktivitet måltid				
Produktivitet IT				

8.2 Nyckeltal/resultat som följs av verksamheten

Nyckeltal	Utfall 2011	Utfall 2012	Utfall 2013	Målvärde
Andel intäkter i förhållande till anslag		99,1 %		
Intäkt i snitt per internfaktura		29 455 kr		
Intäkt i snitt per externfaktura		10 962 kr		
Telefoni: antal besvarade samtal under 30 sekunder				80 %
Telefoni: årskostnad för telefoni/anställd		2 021 kr		
Postservice: Totalkostnad per hämtställe		11 689,5 kr		
Verksamhetsservice: Totalkostnad per anställd		10 366,5 kr		
Rådhusreception: Totalkostnad per anställd		5 382,2kr		
Rådhusreception: Totalkostnad per besökare		55,6 kr		
Tryckeriet: Totalkostnad per order		1 746 kr		
Städ: Antal städobjekt totalt hela verksamheten		307 st		
Städ: Antal städobjekt per anställd		1,64 st		
Städ: Genomsnittlig avverkningsgrad (m2/tim)		327,4 m ² /H		
Städ: Genomsnittlig avverkningsgrad (m2/tim) - BUF skolor		275,4 m ² /H		
Städ: Genomsnittlig avverkningsgrad (m2/tim) - Förskolor		166,8 m ² /H		
Städ: Genomsnittlig avverkningsgrad (m2/tim) - UAF		344,1 m ² /H		
Städ: Genomsnittlig avverkningsgrad (m2/tim) - Övriga förvaltningar		346,4 m ² /H		
Städ: Antal städmaskiner/person		1,18 st		
Måltid: Antal serverade portioner / anställd / månad		1 517 st		
Måltid: Overheadkostnader i % av omsättningen		8,1 %		
Måltid: Kostnadsutveckling i förhållande till omvärlden - grundskola		25,1 kr		
Måltid: Kostnadsutveckling i förhållande till omvärlden - särskilda boenden (exkl transportkostnad)		107 kr		
Måltid: Kostnadsutveckling i förhållande till omvärlden - Portionsförpackad mat (exkl transportkostnad)		48,5 kr		

Nyckeltal	Utfall 2011	Utfall 2012	Utfall 2013	Målvärde
IT: Antal datorer (i kommunens regi) per anställd IT-tekniker		201 st		
IT: Antal ärenden per IT-tekniker per månad		73 st		
IT: Andel virtualiserade servrar (%)		60 %		80 %
IT: Andel felanmälningar som stängs (avhjälpas) vid första samtalet (%)		55 %		
IT: % av tid tillgänglig hemsida (www.halmstad.se)		99,84 %	99,79 %	
Kommuntransport: Genomsnittligt användande av kommunens tjänstebilar (snitt mil/fordon)				

9 Internbudget

Kommunfullmäktige tog den 18 juni 2013 beslut om hur budgeten ska se ut för år 2014. I beslutet ingår även en planering för år 2015-2016. Den kommunala skattesatsen år 2013 fastställdes till 20,43 kronor per hundralapp.

Den budgetmässiga inflationskompensationen är satt till 1,0 procent för år 2014.

Osäkerhetsfaktorer vid budgetering av år 2014, består av att det är svårt att förutse kundernas beställningar, samt eventuell konkurrensutsättning av verksamheter.

INVESTERINGSANSLAG: 45 670 tkr

DRIFT NETTOKOSTNAD/ANSLAG: -5 860 tkr

Servicekommitténs budget för verksamhet 200 innebär att kostnaderna får överstiga intäkterna med 6 160 tkr. Verksamhet 201 ska däremot vid årets slut visa på 300 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 6 160 tkr. Dessa omfattar: Servicekommittén, förvaltningsledning, samt valkommittén.

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 +300 tkr, d v s verksamheten förväntas visa ett överskott på 300 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. D v s nollresultat förväntas över tid.

Verksamhet 203 - IT-service

Verksamheten tillämpar slutna redovisningar. D v s nollresultat förväntas över tid.

Verksamhet 204 - Kommuntransport

Verksamheten tillämpar slutna redovisningar. D v s nollresultat förväntas över tid.

Driftbudget 2014 (tkr)					
	Servicekontorets administration	Kontorsservice	Städ- och måltidsservice	IT-service	Kommuntransport
Intäkter	12 704	-33 510	246 466	107 254	36 731
Kostnader	-18 864	-33 210	-246 466	-107 254	-36 731
Därav kapital	-1	-608	-1 543	-33 188	-5 425
Nettoram	-6 160	300	0	0	0

Investeringsanslag 2013 (tkr)	
Oförutsedda investeringsbehov	2 500
Städmaskiner och utrustning	500
Måltid maskiner och utrustning	700
Förvaltningsservrar	900
MFP skrivare	2 500
Datorutrustning	29 700
IT- och verksamhetsutveckling	900
Ekonomi- och lönesystem	270
Servrar, reinvestering	800
IT-infra, kommunikationsutrustning	1 900
Transportmedel, tunga	5 000
Totalt	45 670

10 Bilagor

10.1 Jämställdhetsplan

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

Förvaltningschefen bär det yttersta ansvaret och ska verka för att utvecklingen av jämställdhetsarbetet sker kontinuerligt.

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

Övergripande mål för jämställdhetsarbetet i Halmstads kommun

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

Vi främjar jämställdheten genom att...

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

Vi förväntar oss att du som medarbetare...

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

10.1.1 Kunskap om jämställdhet behöver förbättras.

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

Aktivitet

Rutiner skapas i enlighet med den europeiska deklARATIONEN för jämställdhet.

10.1.2 Ojämn könsfördelning

Andel anställda av underrepresenterat kön ska öka

Aktivitet

Platsannonser ska ha text som uppmuntrar sökande av underrepresenterat kön.

10.1.3 Skapa arbetsmetoder som integrerar yrkesgrupper med dominerat "kvinnlig-" och "manlig-" representation

Utöka antalet serviceteam.

10.2 Internkontrollplan

10.2.1 Verksamhet

Vad ska granskas?	Hur sker granskning	Periodicitet	Vem utför granskningen	Ansvarig funktion
Granskning av volym inköpt kem/material på städservice	Uppföljning av volym inköpt kem/material. År mängden rimlig jämfört med städytor. Granskning sker genom stickprov.	År	Verksamhetschef	Verksamhetschef
Kvalitet av levererade produkter/tjänster	Genom enkäter NKI	År	Verksamhetschefer	Verksamhetschefer
Städmaskiners livslängd	Jämföra avskrivningstid med faktisk livslängd. Granskning sker genom stickprov	År	Verksamhetschef	Verksamhetschef

10.2.2 Styrning

Vad ska granskas?	Hur sker granskning	Periodicitet	Vem utför granskningen	Ansvarig funktion
Agerar verksamheterna enligt nämndens faställda mål?	Uppföljning sker via måluppfyllelse av verksamhetsplanen	År	Förvaltningschef	Verksamhetschef

10.2.3 Ekonomi

Vad ska granskas?	Hur sker granskning	Periodicitet	Vem utför granskningen	Ansvarig funktion
Kontroll av leverantörsreskontra	Kontroll av nyupplagda leverantörer samt kontroll av höga utbetalningsbelopp.	År	Ekonom	Ekonom

Vad ska granskas?	Hur sker granskning	Periodicitet	Vem utför granskningen	Ansvarig funktion
	Uppföljning sker i Agresso			
Representation	Kontroll av fakturor samt inköp via First Card. Alkohol får ej förekomma. Granskning sker genom stickprov	År	Ekonom	Ekonom
Kontantkassor	Granskning sker via stickprov	År	Ekonom	Ekonom

10.2.4 Lagar, riktlinjer och planer

Vad ska granskas?	Hur sker granskning	Periodicitet	Vem utför granskningen	Ansvarig funktion
Att verksamheterna köper tjänster och varor enligt avtal samt att inköp görs av certifierade avropade	Kontroll av avtalstrohet sker via Agresso. Kontroll av om inköp görs av certifierade avropare sker via stickprov.	År	Administrativ chef	Verksamhetschef
Tjänsteresor. Följer vi riktlinjer?	Uppföljning av resekostnader och färdsätt (enligt riktlinjer)	År	Administrativ chef	Administrativ chef

10.2.5 HR/medarbetare



Vad ska granskas?	Hur sker granskning	Periodicitet	Vem utför granskningen	Ansvarig funktion
Tillbud/arbetsskada på hela servicekontoret	Uppföljning sker bla via KIA	År	HR	HR

10.2.6 Risk- och väsentlighetsanalys




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



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


Ekonomi

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




Lagar, riktlinjer och planer

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

Administration/it

Risk	Sannolikhet	Konsekvens	Risktal
 Att riktlinjer för IT-säkerhet följs Att riktlinjer för IT-säkerhet följs och att riktlinjerna är uppdaterade.	3	3	9

HR/medarbetare

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