

# Verksamhetsplan 2009-2011

Antagen av Servicenämnden 2008-10-20



Foto omslag: Dan Karlsson

## 1. Servicenämndens ordförandes inledning

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

Servicenämndens relation till andra nämnder kan beskrivas som en leverantör-kund relation, men detta utesluter inte vår strävan att samarbeta med andra nämnder för kommuninvånarnas bästa. Självklart är målet även för vår verksamhet att uppnå kommunens prioriterade mål.

Våra prestationer gentemot andra nämnder skall regleras av avtal som tecknas efter omfattande kontakter på tjänstemannanivå. Våra tjänstemän strävar efter att dessa avtal skall vara så tydliga som möjligt.

Servicekontoret måste beakta prisnivån och prisutvecklingen för olika tjänster och varor. Arbetet skall organiseras på lämpligt sätt så att resurserna utnyttjas effektivt och att varor och tjänster levereras efter överenskommen nivå där kostnaderna för mottagaren skall vara tydliga med möjlighet till jämförelser. Nivån av prestationerna bestäms av mottagande nämnd.

Måltidsverksamhetens verksamhet oroas något av prisutvecklingen för matvaror och drivmedel. Kontorsservice försäljning bör utökas inom ”koncernen Halmstad” för att därigenom få täckning för de ökade driftskostnaderna som tryckeriets flytt från rådhuset till lokalerna på Hamngatan innebär. Även IT-service kundkrets bör vidgas till de kommunala bolagen. Hot för städverksamheten kan vara att kunderna av besparingsskäl minskar städfrekvensen. Kommuntransportens miljötänkande skall även i fortsättningen präglade anskaffningen av fordon till kommunens verksamheter. En ny uppgift är kommunstyrelsens uppdrag att infordra anbud på en extern bilpool där fordonen efter arbetstidens slut blir tillgängliga även för kommunens invånare.

Dessa faktorer bör ge indikationer till servicekontorets personal och ledning att effektivisera arbetet på ett sådant sätt att vi även i fortsättningen kan prestera tjänster med god kvalitet och till konkurrenskraftiga priser.

Kompetensutvecklingen av personalen skall intensifieras och vi skall även i fortsättningen anstränga oss att minska sjukfrånvaron samt med hjälp av olika åtgärder öka trivselen på arbetsplatserna. Gentemot våra kunder – kommunens andra nämnder samt förhoppningsvis även de kommunala bolagen – skall våra prestationer präglas av god kvalitet till rimliga priser.

Peter Zsiga

## 2. Vision och värdegrund

Visionen bygger på Halmstad – staden med tre hjärtan. Till år 2020 ska Halmstad vara eller sträva mot att vara:

### **Halmstad- Hemstaden:**

Vi är en kommun där människor möts - med trygghet, respekt och kärlek.

### **Halmstad - Kunskapsstaden**

Vi bygger en stad där människor växer - genom utbildning, företagsamhet och nytänkande.

### **Halmstad - Upplevelsestaden**

Vi skapar en atmosfär som ger livslust - genom aktivitet, gemenskap och livskvalitet

### **Värdegrund**

Vår vision om Halmstad 2020 bygger på demokratiska värden. Alla halmstadsbor ska ha möjligheten till delaktighet och inflytande i de demokratiska processerna.

I Halmstad har alla människor lika värde och vår gemenskaps kännetecken är ömsesidig respekt. Alla medborgare som möter kommunens verksamhet ska känna att de har samma möjligheter, rättigheter och skyldigheter.

Halmstads kommuns utveckling ska vara långsiktigt hållbar. Detta innebär att utvecklingen tillgodoser dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillgodose sina behov.

Servicekommitténs verksamheter arbetar för att stödja övriga förvaltningars arbete mot Vision 2020.

### 3. Nämndens uppdrag

Servicenämndens reglemente (senast ändrat med Dnr KS 2008/0101, KF §54) reglerar nämndens uppdrag:

#### *Servicenämndens ansvarsområde*

##### 2 §

*Servicenämnden utför på uppdrag intern service och produktion för kommunens olika verksamheter. Servicenämnden skall mot ersättning tillhandahålla beställande nämnder kompetens och tjänster i fråga om*

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

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

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

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

Från 2008 har servicenämnden även uppdraget att samordna kommunens varudistribution.

## 4. Analys utifrån nämndens uppdrag

### 4.1 Omvärld och invärld

Servicekommitténs verksamhetsområde påverkas av händelser och faktorer i samhället, i kommunen och i förvaltningarna. Trender (hämtat från OPUS - Gemensamma planeringsförutsättningar) som kan påverka våra verksamheter är:

- ökat fokus på individen – t ex ställer ungdomar ökade krav på flexibilitet både som brukare och anställda. Vår beredskap för nya kunder och tjänster måste vara hög.
- ökad mångfald – våra kunder och våra anställda har i allt högre grad bakgrund i olika kulturer. Tjänster och arbetsformer anpassas efter detta.
- ökat antal aktörer inom välfärdssektorn – friskolor etableras, valfrihet i hemvården med mera. Behovet av våra tjänster påverkas. Respektive nämnd kan besluta om konkurrensutsättning av våra tjänster.
- klimatpåverkan – fordonstjänster, samordnad varudistribution, mattransporter, restid mellan städobjekt m m ger miljöpåverkan.

Servicekontoret bevakar förändrad lagstiftning inom såväl servicekommitténs som övriga nämnders verksamhetsområden. Ett viktigt exempel är förändringarna i Lagen om allmän försäkring med bl a en förkortad rehabiliteringsprocess vid sjukfrånvaro. Verksamheterna är relativt personalintensiva och har i vissa delar en hög sjukfrånvaro som kommer att kräva fortsatt stora insatser.

Inom planperioden kommer Lagen om kassaregister att påverka kafeterior och matsalar som hanterar kontanta medel. Certifiering och eventuellt nya kassaapparater krävs från 2010.

Försvarsutredningen kommer att lämna ett betänkande i december 2008 med förslag till beslut om Försvarshögskolan i Halmstad ska finnas kvar. Eftersom verksamheten hyr lokaler av kommunen påverkas även servicekontoret av detta.

Jordbrukspolitik och prisutveckling inom livsmedelsområdet påverkar kommunens kostnader för måltider. Genom att ge förslag till alternativa livsmedel kan måltidsservice bidra till minskade kostnader.

Åldersfördelningen inom skolan förändras och ställer krav på anpassningar av bl a måltider. Etablering av friskolor kan förändra antalet portioner per område och beröra såväl personal, transporter som tillagningskökens kapacitetsutnyttjande.

För stora bygg- och utvecklingsprojekt i kommunen är det viktigt att servicekontoret deltar i planeringen. Vi kan erbjuda expertkunskap inom respektive område och medverka till förbättringar för kommunen som helhet. Exempel på projekt (hämtat från OPUS) är Halmstad Arena, gamla biblioteket, Kattegattgymnasiet, Resecentrum, Konsthallen.

Såväl teknisk utveckling som projekt inom kommunen ställer krav på verksamheten inom IT-service. Det s k portalprojektet skapar mer arbete men också krav på att servicepersonal finns tillgänglig utanför ordinarie kontorstid. Ett stort projekt kommer att samordna de administrativa respektive utbildningsnäten i en enda teknisk lösning. Detta medför mindre administration och lägre kostnader totalt i kommunen. Interna personal- och organisationsförändringar samt ett fortsatt kvalitetsarbete inom IT-service påverkar också verksamheten.

Flera utredningar som genomförs i kommunen under 2008 beräknas få betydelse för servicenämndens verksamheter:

- utredning om kommunens IT-verksamhet
- televäxels lokalisering
- tryckeriets lokalisering
- måltidsverksamheten
- gemensam löneadministration

Andra beslut som har betydelse för våra verksamheter är socialnämndens konkurrensutsättning av gruppbostäderna, hemvårdsförvaltningens erbjudande om ”Möjligheternas hemvård”, förändrad organisation inom Barn- och ungdomsförvaltningen, prissättning från HEM med mera. Servicekontorets tjänster kan också minska/öka beroende på den andel av tjänsterna som utförs på respektive förvaltning respektive beställs av oss.

Bristande beställarkompetens hos våra kunder påverkar vår uppgift. Avsaknad av fastställda kvalitetsnivåer, t ex att följa livsmedelsverkets rekommendationer, skapar otydlighet i förhållande till kunderna. Ett behov finns också att reglera vilka tjänster som är obligatoriska att köpa av oss. Här är tydliga överenskommelser/avtal mycket viktiga. Servicekontoret ska ta fram en katalog över det utbud av tjänster som vi kan erbjuda.

Som ett led i vårt effektiviseringsuppdrag gör servicekontoret fortlöpande jämförelser med marknaden för motsvarande tjänsteutbud. Ett exempel på detta är jämförelser med Karlskrona, Kalmar, Kristianstad och Växjö som tillsammans med Halmstad bildar 3KVH-nätverket.

Kompetensförsörjning är en nyckelfaktor i serviceorganisationen. Professionell personal är en förutsättning för att möta konkurrens och såväl utbildning av befintlig personal som tillgången på utbildad personal vid nyrekryteringar är viktig. Än så länge saknas en reguljär utbildning i städyrket vilket medför kostnader för interna utbildningar och utbildningar i samverkan med arbetsförmedlingen.

## 5. Mål

### 5.1 Tydliga avtal

**Verksamhetsmål:**

Avtal utifrån framtagna mall ska tecknas med alla kunder.

Alla löpande uppdrag samlas i huvudavtal, ett per förvaltning. Detaljerade uppdrag regleras i bilagor till huvudavtalet. Respektive parts åtaganden ska ingå i avtalen.

**Strategi:**

Process och mall för avtal redovisas för respektive förvaltning. Tjänstekatalog med svarstider tas fram.

**Tidplan:**

Minst 50% av avtalen ska följa mallen vid årsskiftet 2009-2010.

Ev återstående andel färdigställs under 2010.

**Samverkan:**

Övriga förvaltningar och bolag i kommunen

**Nyckeltal/mätvariabel:**

Antal avtal utifrån mall. Totalt antal avtal.

**Uppföljning/utvärdering:**

Redovisas för servicenämnden kvartalsvis.

Avtal följs upp i kundträffar och internkontroll.

### 5.2 Planering

**Verksamhetsmål:**

Från och med 2009 ska servicekontoret, i enlighet med reglementet, delta som rådgivare/remissinstans i kommunala projekt som berör nämndens verksamhetsområden.

**Strategi:**

Etablera kontakter med övriga förvaltningar. Regelbundet undersöka planerade och pågående projekt.

**Samverkan:**

Övriga förvaltningar och bolag.

**Nyckeltal/mätvariabel:**

Mötesfrekvens. Antal projekt där kontoret involverats, projektens syfte.

**Uppföljning/utvärdering:**

Redovisas för servicenämnden kvartalsvis.

### 5.3 Medarbetarutveckling

**Verksamhetsmål:**

50% av servicekontorets personal skall årligen utbildas i mål, tjänsteinnehåll och förhållningssätt till kund samt de processer som styr kundförhållandet.  
Personalens förslag till förbättringar skall tillvaratas.

**Strategi:**

Ta fram program och genomföra gemensamma och enhetsspecifika utbildningar, aktiviteter. Uppmuntra personalen att lämna förslag, skriftligt eller muntligt.

**Samverkan:**

Fackliga organisationer.

**Nyckeltal/mätvariabel:**

Deltagarantal på respektive utbildning. Antal inlämnade förslag.

**Uppföljning/utvärdering:**

Medarbetarsamtal.

Redovisas för servicenämnden en gång per år.

### 5.4 Målområde: Miljö och energi

**Verksamhetsmål:**

Årlig minskning av miljöpåverkan från verksamheten.

**Samverkan:**

Stadskontoret, nämnder och bolag.

**Nyckeltal/mätvariabel:**

Andel inköpta miljöfordon, antal kg minskat svinn i måltidsverksamhet, antal transporter i samordnad varudistribution. Antal miljövänliga produkter i respektive verksamhet.

**Uppföljning/utvärdering:**

Redovisas för servicenämnden en gång per år.

### 5.5 Marknadsföring

**Verksamhetsmål:**

Öka informationskontakter med övriga förvaltningar och bolag. Erbjuder nya serviceområden.

**Strategi:**

Informationsinsatser.

**Nyckeltal/mätvariabel:**

Antal marknadsföringskontakter med övriga förvaltningar och bolag.

**Uppföljning/utvärdering:**

Redovisas för servicenämnden en gång per år.



## 5.6 Friskvård

### Verksamhetsmål:

Minskad sjukfrånvaro med 10 % utifrån kommunens centrala redovisning från perioden jan-april 2008 till jan-april 2009. Fortsatt minskning 2010-2011.

### Strategi:

Avsätta medel för friskvård.

### Nyckeltal/mätvariabel:

Antal sjukdagar per anställd. Antalet personer som utnyttjat friskvårdsbidrag.  
Kostnader för friskvårdsprojekt.

### Uppföljning/utvärdering:

Redovisas för servicenämnden tertialsvis.

## 6. Nyckeltal

Volymnyckeltal. Jämförande nyckeltal – 3KVH.

## 7. Prioriteringar

Friskvård.

Avtal med förvaltningar och bolag.

Kompetensutveckling av personal.

Marknadsförings/informationsinsatser.

## 8. Internbudget

Kommunfullmäktige har fastställt kommunstyrelsens förslag till Planeringsdirektiv med budget 2009-2011 med alla dess ingående delar samt skattesatsen (20,03 procent) som oförändrad. I planeringsdirektivet med budget har samtliga medel för beräknad lönekostnadsutveckling och lönepolitiska satsningar reserverats centralt i likhet med tidigare år. Den budgetmässiga inflationskompensationen är satt till 0 procent under hela planperioden.

Nya budgetramar inkom från Stadskontoret 2008-09-05, vilka inkluderar lönekompensationer samt kompensation för internhyran. Valnämndens verksamhet är nettobudgeterad med 1 487 kkr i vht 200.

Driftredovisning	Budget 2009
<b>Service nämnd</b>	
200 Servicekontor	2 968,4
201 Kontorsservice	-358,1
202 Städ- och måltidsservice	0,0
203 IT-service	0,0
204 Kommuntransport	0,0

Enligt Halmstads kommuns Ekonomistyrningsprinciper, fastställda av KF 2005-06-15, §92 skall bruttobudgetering tillämpas vid internbudget.

**Hänsyn ej tagen till följande** - I servicekontorets internbudget har hänsyn ej tagits till pågående kända utredningar: IT-utredningen, Måltidsutredningen och Lönesamordningen. Det finns ännu inte beslut på finansiering av Kontorsservice flytt, IT-strategernas kostnader och Färdtjänstens avveckling.

**Internbudget kopplad till mål** - Servicenämndens mål inför planperioden 2009-2011 lyfter fram satsningar på friskvård och kompetensutveckling. Dessa kostnader beräknas uppgå till ca 1-2% av verksamheternas lönebudgetar. I kronor rör det sig sammanlagt om ca 2,5 miljoner kronor. Förslag ligger på att friskvårdssatsningen ska utgöra ca 1 500 kr per anställd, vilket innebär en satsning på sammanlagt ca 750 kkr.

## INTERNBUDGET 2009 per verksamhet

### Servicekontor

<i><b>Verksamhet 200 - Servicekontor</b></i>	<b>Budget KF 2009</b>	<b>Internbudget 2009</b>
Kostnader	7 951	10 968
Därav kapitalkostnad	23	23
Intäkter	6 527	8 000
<b>Nettokostnad/Anslag</b>	<b>1 423</b>	<b>2 968</b>

Servicekontorets nettoram för år 2009 har blivit justerad till 2 968,4 kkr, vilket inkluderar lönekomensationer samt komensation för internhyran. Valnämndens verksamhet är nettobudgeterad med 1 487 kkr i vht 200.

Internbudgeten för verksamhet 200 omfattar: Servicenämnden, förvaltningsledning, stab, administrativa enheten, IT-strategier, samordnad varudistribution, samt administration av valnämndens kansli.

### Kontorsservice

<i><b>Verksamhet 201 - Kontorsservice</b></i>	<b>Budget KF 2009</b>	<b>Internbudget 2009</b>
Kostnader	17 139	22 000
Därav kapitalkostnad	208	208
Intäkter	17 739	22 358
<b>Nettokostnad/Anslag</b>	<b>- 600</b>	<b>- 358</b>

Nettoram för Kontorsservice har blivit justerad till - 358 kkr, d v s verksamheten förväntas visa ett överskott på 358 kkr vid årets slut. Internbudgeten för verksamhet 201 omfattar: tryckeriet, postservice, vaktmästeri, televäxeln och informationen.

Differens mot den av Kommunfullmäktige faställda ram beror dels på informationens verksamhet som förväntas omsätta ca 1 mkr per år. Beslut ännu ej taget huruvida Kontorsservice får balansera över 2008 års resultat för att kunna finansiera flytten. Beslut är ej heller tagit om investeringar i samband med flytt kommer att påverka kapitalkostnaderna.

### Städ- och Måltidsservice

Servicenämnden beslutade april 2008 om att dela städ- och måltidsservice till två enheter, städservice och måltidsservice. Enheternas sammanlagda internbudget blir sammanlagt 197 000 kkr, vilket är ca 2 procent lägre än den budget på 200 950 kkr som presenterats i KF. En sänkning av budget görs för att bemöta köpkraften hos kunderna, vars budgetmässiga inflationskomensation är satt till 0 procent under hela planperioden. Under planperioden 2009-2011 har verksamheten som mål att bygga upp det egna kapitalet till dess ursprungliga värde, med ca 1 miljon per år.

## Städservice

	<b>Internbudget</b>
<b>Verksamhet 202 Städservice</b>	<b>2009</b>
Kostnader	64 000
Därav kapitalkostnad	530
Intäkter	64 000
<b>Nettokostnad/Anslag</b>	<b>-</b>

Ca 90 procent av städservice kostnader består av personalkostnader, vilket gör att löneavtalet kommer att påverka priset gentemot kund under kommande åren.

## Måltidsservice

	<b>Internbudget</b>
<b>Verksamhet 202 Måltidsservice</b>	<b>2009</b>
Kostnader	133 000
Därav kapitalkostnad	890
Intäkter	133 000
<b>Nettokostnad/Anslag</b>	<b>-</b>

Livsmedelskostnaderna står för ca 30% av måltidsservice totala kostnader. Osäkerhetsfaktorer är hur livsmedelsupphandlingen kommer att påverka priserna framöver. Måltidsutredningen kan också komma att påverka verksamheten de kommande åren.

## IT-service

	<b>Budget KF</b>	<b>Internbudget</b>
<b>Verksamhet 203 IT-service</b>	<b>2009</b>	<b>2009</b>
Kostnader	41 506	48 000
Därav kapitalkostnad	-	845
Intäkter	41 506	48 000
<b>Nettokostnad/Anslag</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

It-service står inför en eventuell omorganisation, vars konsekvenser inte tagits hänsyn i internbudgeten. 2008 års prognostiserat utfall är procentuellt uppräknat.

## Kommuntransport

	<b>Budget KF</b>	<b>Internbudget</b>
<b>Verksamhet 204 Kommuntransport</b>	<b>2009</b>	<b>2009</b>
Kostnader	20 255	20 650
Därav kapitalkostnad	-	4 653
Intäkter	20 255	20 650
<b>Nettokostnad/Anslag</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Kommuntransportens internbudget omfattar numera enbart uthyrningsverksamhet av kommunens fordon.

## 9. Uppföljning och utvärdering

Utbildning av nämnden i ekonomi: ekonomistyrningsprinciper, kalkylmodeller, uppföljning.

Regelbunden redovisning i ledningsgrupp av aktiviteter för att nå målen.