



SAMMANTRÄDESPROTOKOLL

Kommunstyrelsens serviceutskott

Sammanträdesdatum

2016-12-14

§ 34

KS 453/16

Verksamhetsplan SEF 2017-2019

Beslut

Kommunstyrelsens serviceutskott antar serviceförvaltningens verksamhetsplan 2017-2019.

Ärendet

Verksamhetsplanen inriktas på prioriterade mål från kommunfullmäktige samt mål från serviceutskottet som är styrande för förvaltningens verksamhet. Målen ligger sedan till grund för verksamhetens handlingsplaner och aktiviteter.

Serviceförvaltningens ambition är att driva utveckling och leverans av servicetjänster till Mölnåls stads övriga förvaltningar, så att dessa kan fokusera på respektive kärnverksamhet. Detta gör att samarbetet med övriga nämnder och förvaltningar är av stor vikt för förvaltningen.

Förvaltningens arbete för att uppnå stadens gemensamma mål är förvaltningsövergripande. Både resultatet från 2016 års NKI-undersökning (Nöjd Kund Index) samt identifierade områden där serviceförvaltningen har en möjlighet att bidra till övriga förvaltningars måluppfyllelse ligger till grund vid utformning av handlingsplaner på både enhets- och verksamhetsnivå tillsammans med

Ledord för verksamheten är transparens, kundnytta, effektivitet, trovärdighet och enkelhet tillsammans med en god kunddialog.

I verksamhetsplanen 2017-2019 flyttas fokus till leverans och systematiskt kvalitetsarbete. Förvaltningens ambition är också att identifiera ytterligare stödverksamheter som kan assistera staden i att nå Vision 2022.

- Under 2017 kommer förvaltningen fokusera på att utveckla kvalitetsarbetet för att säkerställa en god, jämn och hållbar kvalitetsnivå och fortsätta utveckla relationen och kontakten med stadens övriga förvaltningar.
- Köpande förvaltningars förväntningar och krav på flexibilitet och valmöjligheter ökar vilket kräver en anpassningsbar organisation med så kort ledtider som möjligt. Då

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande



SAMMANTRÄDESPROTOKOLL

Kommunstyrelsens serviceutskott

Sammanträdesdatum

2016-12-14

förvaltningen arbetar med heltidsanställning som norm och har ett lågt antal deltidsanställda så är detta en organisatorisk utmaning.

- Staden växer i en allt snabbare takt. Serviceförvaltningen har som ambition att delta tidigt i de olika ny- och ombyggnationsprojekten med syfte att verka för hållbara materialval och en god verksamhetsmiljö.
- Stadens gemensamma utmaning kring mottagande och integration av nyanlända påverkar även serviceförvaltningen.

Ärendets behandling

Serviceförvaltningens tjänsteskrivelse 14 december 2016.

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens serviceutskott antar serviceförvaltningens verksamhetsplan 2017-2019.

Beslutsgång

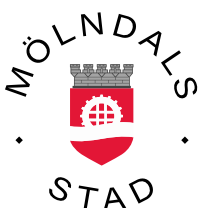
Ordförande frågar om förslag till beslut kan antas och finner att så sker.

Expedieras till

Stadsledningsförvaltningen, ekonomiavdelningen

Verksamhetsplan 2017-2019

Serviceutskottet



Innehåll

Verksamhetsplan	3
Sammanfattning	3
Bakgrund och syfte.....	3
Uppdrag och organisation	3
Möndal Vision 2022.....	4
Grundläggande värden	4
Verksamhetens förutsättningar.....	4
Strategier och satsningar	5
Utveckling grunduppdrag.....	5
Måltid	6
Lokalvård	7
Transport	7
Fastighetskötsel och vaktmästeri.....	7
Ekonomi och volymer	8
En modig stad med tydlig historia.....	9
Möndal förstärker Västsverige	9
En hållbar stad där vi växer och mår bra.....	9
2. Andelen Möndalsbor som upplever trygghet och god hälsa ska öka.....	9
Bidra till att skapa trygghet och välbefinnande för boende inom Möndals stads äldreomsorg.....	9
Utveckling av förvaltningens systematiska kvalitetsarbete för att säkra leverans och kvalitetsnivå, vilket bidrar till ökad upplevd trygghet och trivsel för Möndalsborna.....	10
6. Varje barns potential ska tidigt tas till vara så att fler får förutsättningar för goda livsvillkor. De samlade skolresultaten ska förbättras samtidigt som fler får godkänt i alla ämnen.	10
Serviceförvaltningen ska arbeta för att öka ätandefrekvensen i årskurs 7-9.....	10
7. Möndalsbornas möjlighet att påverka frågor som rör deras vardag ska öka.....	10
Under 2017 slutföra förstudien för ett kommungemensamt kundcentrum.	10
8. Möndals miljö- och klimatarbete ska stärkas för att tillförsäkra Möndalsborna en hälsosam och god miljö.....	10
Serviceförvaltningens arbete tar sin grund i stadens miljömål.....	10
9. I Möndal ska graden av socialt deltagande, integration och egen försörjning öka	11
Fortsätta stötta stadens förvaltningar genom att erbjuda praktikplatser och feriearbeten.....	11
Internt fokus	11
10. Möndals stads attraktivitet och tydlighet som arbetsgivare ska stärkas.....	11
Sjukfrånvaron ska minska.	11
Erbjuda längre praktikplatser för studenter vid högskole- eller yrkesutbildningar.....	11
HME.....	11
Intern kontroll.....	12

Åtgärder intern kontroll.....	12
Uppföljning intern kontroll	12

Verksamhetsplan 2017-2019

VP 2017-2019 Planering: 2017-01-01 *Organisation:* Kommunstyrelsens serviceutskott

Verksamhetsplan

Sammanfattning

Bakgrund och syfte

Av stadens styrprinciper framgår att samtliga nämnder ska upprätta verksamhetsplaner och verksamhetsberättelser. Planen är en styrande överenskommelse mellan nämnd och förvaltning. Den följs upp i berättelsen som ställs från förvaltning till nämnd.

Verksamhetsplanen syftar till att visa nämndens övergripande direktiv kring styrning av förvaltningen med fokus på förändring och utveckling inom kärnverksamheten. Stadens vision visar inriktningen och ligger till grund för strategisk planering och utveckling.

Alla indikatorvärden i tabellform avser värden vid årets slut, förutom värden från enkäter som mäts vid tidpunkten för genomförandet. Vissa indikatorvärden kan även presenteras vid delår eller halvår, t.ex. sjukfrånvaron. Utfallet jämförs då med samma period föregående år och kommenteras.

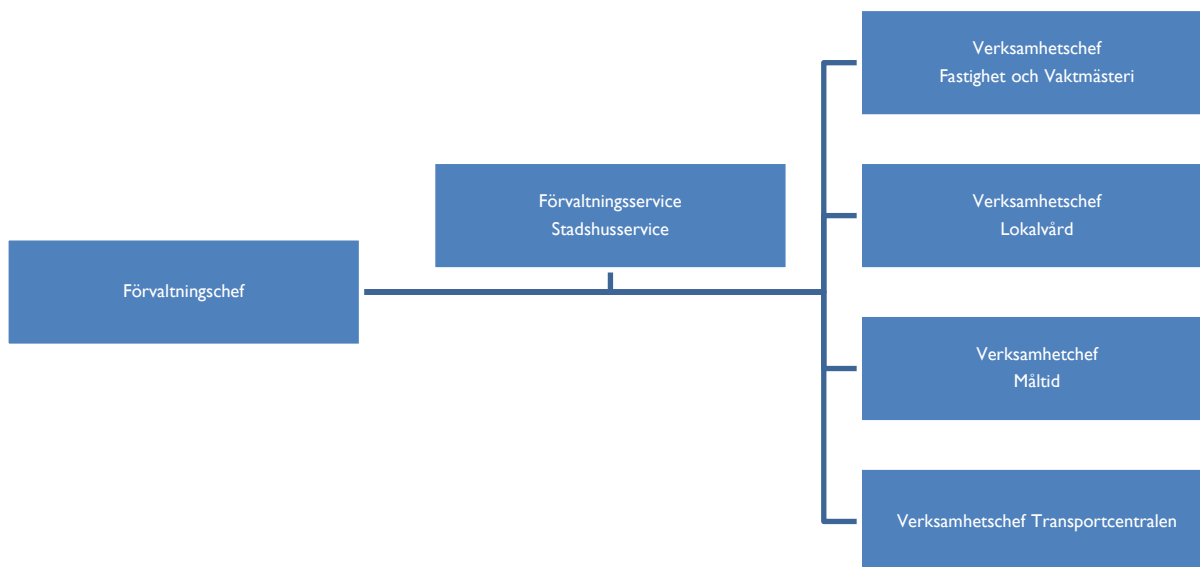
Uppdrag och organisation

Den kommunala verksamheten ska enligt stadens styrprinciper utvecklas och präglas av framsynt planering och god hushållning samt resultera i en samhällsservice som stämmer väl med kommuninvånarnas behov.

Serviceutskottets huvudsakliga uppdrag enligt reglemente är att ansvara för viss service och stödtjänster som måltidsverksamhet, lokalvård, transportcentral och verkstad, fastighetsskötsel och vaktmästartjänster, till stadens övriga verksamheter.

Genom styrprinciperna för Mölndals stad har fullmäktige beslutat att viss del av resursinsatserna i nämnderna ska fullgöras genom serviceförvaltningen. Förvaltningen tilldelas inget ramanslag utan fakturerar köpande förvaltningar för utförd service enligt överenskommelse. Inför 2017 kommer 1 % effektivisering att genomföras, i form av lägre priser till köpande förvaltningar.

Förvaltningen är organiserad i fyra verksamhetsområden med gemensam administration och förvaltningsservice.



Mölnadal Vision 2022

Mölnadal är den hållbara staden där alla får chansen. Med mod och kreativitet förstärker vi Västsverige. Så lyder sammanfattningen av Mölnaldals vision. En viktig del av visionen är dess tre fokusområden med tillhörande visionsstrategier. Till fokusområdena knyts mål som på kortare sikt ska styra den kommunala organisationen. Dessa mål är beslutade av kommunfullmäktige och återges i verksamhetsplanen.

Grundläggande värden

Serviceförvaltningen ska driva utveckling och leverans av servicetjänster till Mölnaldals stads övriga förvaltningar, så att dessa kan fokusera på respektive kärnverksamhet. Ledord för verksamheten är transparens, kundnytta, effektivitet, trovärdighet och enkelhet tillsammans med en god kunddialog.

Verksamhetens förutsättningar

Serviceförvaltningens övergripande mål är att vara en effektiv och stödjande funktion för stadens kärnverksamheter. De senaste årens fokus på ledarskap, relation och kommunikation, har genererat en positiv utveckling - vilket avspeglas i 2015 års medarbetarenkät, i den ekonomiska kontrollen och i relationen med köpande förvaltningar. Under 2016 förflyttades fokus till leverans och kvalitet. Också under 2017 kommer förvaltningen fokusera på att utveckla kvalitetsarbetet för att säkerställa en god, jämn och hållbar kvalitetsnivå inom alla verksamhetsområden.

Ambitionen är att fortsätta utveckla relationen och kontakten med stadens övriga förvaltningar för att:

- tillsammans identifiera behovet av nya tjänster.
- kvalitetssäkra de tjänster som levereras inom de olika verksamhetsområdena
- se till stadens nytta ur ett helhetsperspektiv.

Köpande förvaltningars förväntningar och krav på flexibilitet och valmöjligheter ökar. Detta driver serviceförvaltningens arbete med att utveckla en anpassningsbar organisation. Ledtider behöver vara så korta som möjligt, för att klara av och hantera de förändringar som uppdraget kräver och inom ramen för stadens regler och riktlinjer, t ex arbetsgivarperspektivet.

Förvaltningen fortsätter att arbeta med heltidsanställning som norm. Både lokalvård- och restaurangbranschen, som är traditionella kvinnoyrken, har nationellt ett högt antal deltidsanställda. Här går serviceförvaltningen emot trenden och har ett lågt antal deltidsarbetare. Detta medför en lägre flexibilitet vid schemaläggning och påverkar självklart förvaltningens förmåga till att snabbt anpassa sig till verksamheternas behov, jämfört med en leverantör som förlitar sig på en stor andel korta anställningsavtal med låg grundbemanning.

Staden växer i en allt snabbare takt. För att staden ska klara mål 5 kring ett hållbart byggande så kräver detta att förvaltningarna tidigt deltar i arbetet för att tillgodose att servicen till stadens invånare behålls och förbättras. Serviceförvaltningen har som ambition att delta tidigt i de olika ny- och ombyggnationsprojekten med syfte att verka för hållbara materialval och en god verksamhetsmiljö.

En stor utmaning för serviceförvaltningen är bland annat produktionskapaciteten i stadens kök samt fastigheternas nyttjandegrad. Detta medför både större slitage av fastigheterna med ett ökat underhålls- och lokalvårdsbehov och svårigheter att få tillgång till att utföra åtgärder i dessa lokaler utan att kärnverksamheten påverkas.

Stadens gemensamma utmaning kring mottagande och integration av nyanlända påverkar även serviceförvaltningen. Förvaltningens ambitioner är att i så stor utsträckning som möjligt möta de behov som framför allt social- och arbetsmarknadsförvaltningen har. Det kan även innebära uppgifter som vanligtvis inte ligger inom förvaltningens uppdrag, som t.ex. möblering av lägenheter.

Strategier och satsningar

Serviceförvaltningen måste leverera ett ekonomisk och verksamhetsmässigt värde till kärnverksamheterna och Mölndals Stad.

Förvaltningen arbetar med att ständigt effektivisera och förbättra serviceleveransen. Varje verksamhetsområde leds av en verksamhetschef som har totalansvar för budget och leverans. Målsättningen är att förvaltningen ska vara personal- och kostnadseffektiv med ett modernt arbetssätt.

Fokus har tidigare varit på kontroll, ordning och reda samt uppföljning. Dessa processer och arbetssätt är nu befästa och är en naturlig del av förvaltningens arbete, från förvaltningsledning till enhetsnivå.

I programförklaringen som uppdaterades hösten 2016 förtydligas prioriterade områden för att nå stadens Vision 2022. Serviceförvaltningen berörs framförallt av delarna ett stadsgemensamt kundcenter samt en ökning av ekologiska livsmedel från 15 % till 35 %.

Utveckling grunduppdrag

Strategin för den kontinuerliga utvecklingen av förvaltningens grunduppdrag tar avstamp i 2016 års NKI-undersökning (Nöjd Kund Index) för att identifiera prioriterade förbättringsområden på både enhets- och verksamhetsnivå.

Fokusområdet för 2017-2019 är att behålla den goda NKI som har uppnåtts i alla verksamhetsområden, genom att arbeta med att kvalitetssäkra och standardisera serviceförvaltningens leveranser. Genom utveckling av förvaltningens systematiska kvalitetsarbete säkras leverans och kvalitet, vilket bidrar till ökad upplevd trygghet och trivsel för Mölndalsborna.

Resultatet av detta arbete kommer att följas genom minskad spridning på bedömning i NKI, där ingen enskild fråga på verksamhetsnivå får ha medel lägre än 55, samt en maxspridning av 20 poängenheter mellan enheter inom respektive verksamhetsområde.

Titel	Utfall 2014	Utfall 2016	Nivå 2018
KSSU Fastigheter, kundnöjdhet NKI	57	68	+65
KSSU Lokalvård, kundnöjdhet NKI	53	68	+65
KSSU Måltider, kundnöjdhet NKI	57	63	+65
KSSU Transporter, kundnöjdhet NKI	88	84	+80

Alla enheter inom serviceförvaltningen arbetar med egna handlingsplaner där både förvaltnings-, verksamhets- och enhetsspecifika mål och aktiviteter finns med. Förvaltningens ambition är också att identifiera ytterligare stödverksamheter som kan assistera staden i att nå Vision 2022.

Bostadsbyggandet i Mölndal ökar och för att möta kravet på en hållbar tillväxt behöver förvaltningen stärka sin medverkan i projekt och styrgrupper där bostadsbyggandet kommer att ha en påverkan på förvaltningens tjänster. Som en del i denna strategi behöver förvaltningens arbete med omvärldsbevakning, både inom och utanför staden, förbättras.

Måltid

Under 2017 kommer SEF måltid att göra en konsekvensanalys av att öka den totala andelen ekologiska livsmedel till 35 %, utifrån stadens miljömål, för stadens verksamheter där förvaltningen är ansvarig. Utgångspunkten i analysen kommer att vara att utreda hur mycket måltid kan ändra i sina recept och på sina menyer för att nå 35 %.

För att säkerställa måltidsleverans och få ett jämnare NKI mellan enheter och områden kommer måltid att analysera bakgrunden till våra goda exempel och implementera deras arbete på alla enheter. För att möjliggöra mer enhetstid och uppföljning av leverans och kvalitet kommer måltid att tillsätta en enhetschef under 2017 och dagens fyra områden blir fem.

Måltid kommer fortsätta samarbetet med vård- och omsorg, vilket tar sin start i en brukarundersökning som genomförs i dialogform på alla boenden under tidigt 2017.

Måltid kommer i samråd med skolförvaltningen att genomföra en workshop med åk 7-9, representanter från elevråd, för att analysera vad som, enligt eleverna, påverkar om hen äter i skolan eller inte. Som en del i att få fler ätande i åk 7-9 kommer måltid även att fokusera på förskolan utifrån resultat i GR-enkäten där resultatet pekar på att nöjdhet med skolmaten och att äta skolmat varje dag får ett lägre resultat redan i åk 2. Det har tidigare inte setts innan åk 5. Utredning kommer att ske under 2017 för att analysera hur goda implementerade matvanor ska följa med elever genom deras skolgång och bidra till att fler äter skolmaten i åk 7-9.

Lokalvård

SEF lokalvård ska under 2017 se över och utvärdera nuvarande system för städuppmätningar och kvalitetsmätning, i linje med att behålla och säkra en jämn kvalitet i stadens alla städområden.

Efter beställning från vård- och omsorgsförvaltningen kommer serviceförvaltningen från och med mars 2017 ta ansvar för städning av samtliga brukares egna rum i stadens äldreboende, ca 400 rum fördelat på sex äldreboenden. Rutiner och riktlinjer för städningens utförande arbetas fram i dialog mellan de två förvaltningarna.

Serviceförvaltningen lokalvård planerar, i samverkan med skolförvaltningen, höghöjdsstädning i stadens skolor och gymnastikhallar, i utrymmen med en innertakshöjd över tre meter.

Ett nytt entreprenörsavtal för höghöjdsstädning och behovsuppkommen daglig städ inom stadens fastigheter planeras vara klart under kvartal 1, 2017.

Transport

Verksamhetens leverans säkerställs 2017 med delvis omarbetad organisation. Med detta skapas ett större utrymme att proaktivt arbeta med ett långsiktigt införande av miljövänligare fordon.

Samverkan med kund ur ett kvalitet-, miljö- och ekonomiskt synsätt ska stärkas genom tätare dialoger och nya arbetssätt för att gemensamt lösa utmaningar och erhålla ökad samsyn.

För att Mölndalsbor ska uppleva ökad trygghet och hälsa är det av yttersta vikt att de fordon som transportcentralen levererar uppfyller de behov och håller den kvalitet som framförallt vård- och omsorgsförvaltningen (hemvård) och tekniska förvaltningen (VA, stadsmiljö) ställer.

Transportcentralen avser med stöd av de elektroniska system som installerats samt historik av kvalitetsbrister på avtalade produkter, förbättra leveransen tillsammans med stadens fordonsleverantörer.

Fastighetskötsel och vaktmästeri

För att vara rustade och att svara upp mot befintliga och framtida behov har en ny organisationsstruktur skapats, med tre primära kompetensenheter samt stödfunktioner. Det medför större kundfokus och en ökad tydlighet där vi säkerhetsställer rätt kompetens vid tjänsteleverans. Förvaltningen är också medlem i FABUR¹, en ideell förening med uppgift att verka som branschens samarbetsorgan i kompetens- och utbildningsfrågor, vilket bl.a. innebär att förvaltningen kommer att erbjuda längre praktikplatser (LIA) för YH-Studenterna inom branschen som en del av KF-mål 10.

Förvaltningen har också fått utökad uppdrag via stadens lokalförsörjning (LF) gällande en beredskapskedja för stadens alla egenägda fastigheter. Måldatum för beredskapskedjans uppstart i produktion är satt till Q2 2017

Implementering av basutbud och standardisering av vaktmästeritjänster för skola och förskola medför en bättre resursplanering samt en tydlighet och transparens gällande kostnader och uppdrag för respektive ansvar.

¹ (Fastighetsbranschens centrum för Utbildning och Rekrytering)

Implementering av mobilt arbetssätt är planerat till 2017 under förutsättning att utfallet från pilotprojektet som genomförs under sista delen av 2016 blir positivt. Detta kommer att säkerhetsställa ett mer strukturerat och proaktivt arbetssätt i mobil miljö.

Ekonomi och volymer

Verksamheten styrs av uppdrag från övriga förvaltningar och utefter politiska beslut, vilket gör att ekonomi och volymer inte kan planeras på längre sikt än ett år framåt.

Resursfördelning, netto, mnkr	Budget 2015	Utfall 2015	Budget 2016	Budget 2017
Adm. avd., intäkter	16,0	17,1	16,7	17,0
Adm. avd., kostnader	- 16,0	- 16,6	- 16,7	- 17,0
Fastigheter, intäkter	38,5	39,5	43,2	43,2
Fastigheter, kostnader	- 38,5	- 38,3	- 43,2	- 43,2
Lokalvård, intäkter	44,6	46,1	46,8	49,8
Lokalvård, kostnader	- 44,6	- 45,6	- 46,8	- 49,8
Måltider, intäkter	106,9	109,1	110,6	113,0
Måltider, kostnader	- 106,9	- 108,0	- 110,6	- 113,0
Transport, intäkter	24,1	25,1	25,3	27,0
Transport, kostnader	- 24,1	- 24,6	- 25,3	- 27,0
Summa	0,0	3,8	0,0	0,0

Fastighetsskötsel och vaktmästartjänster utförs framförallt i stadens egna fastigheter och där ökar fastighetsbeståndet i takt med invånarantal och ett behov av fler skolor och förskolor. Måltidsverksamheten påverkas av antalet inskrivna barn i stadens förskolor och skolor. Inom transportverksamheten ökar efterfrågan inom uthyrningsverksamheten.

Nedan redovisas de huvudsakliga volymtalen för förvaltningens verksamhet, samt några väsentliga nyckeltal.

Volymer	Budget 2015	Utfall 2015	Budget 2016	Budget 2017
Fastighetsyta, m ² (stadens ägda fastigheter)	271 490	275 101	275 970	280 617
Lokalvård städad yta, m ² (inkl. stadshuset)	228 414	232 600	240 600	236 000
Avverkningsgrad, m ² /h och årsarbetare ²	379	361	362	352
Antal inskrivna barn förskola	3 070	3 020	3 065	2 989
Antal inskrivna elever grundskola med måltid från SEF (inkl. förskoleklass, särskola)	7 230	6 952	6 760	6 673
Antal inskrivna elever gymnasieskola med måltid från SEF (inkl. särskolan) ³²	Vt. 550 ht 350	343	300	430
Antal helpensioner på äldreboenden	490	476	490	490
Antal övriga luncher/dag, VOF (inkl. externt ätande, dag- och daglig verksamhet) ⁴³	110	94	100	100
Internpost - antal stopp vid utlämningsställen/vecka	630	630	630	660
Antal fordonsinnehav	220	243	260	289

² Avverkningsgraden har minskats p.g.a. tillkommande mindre objekt och förskolor (med lägre avverkningsgrad) samt minskad yta inom grundskolan på grund av omflyttningar

³ Ökning avser Krokslättsgymnasiet

⁴ Fr.o.m. m utfall 2014 anges totalt antal övriga luncher som även inkluderar luncher till dag- och daglig verksamhet.

En modig stad med tydlig historia

Mölndal har en sammanhållen och unik stadskänsla där vi använder våra historiska miljöer på nya spännande sätt. Vi har en tillgänglig, levande stad där människor möts och upplever tillit och mångfald. Den livfulla stadskärnan stärker hela Mölndals utveckling. Mod och framåtanda präglar hur vi tillsammans formar vår stad för framtiden. Visionsstrategier: Vi utvecklar en tät, vacker och sammanhållen stadskärna som består av Mölndals centrum, Forsåker och Kvarnbyn. Med en modern känsla i gestaltning och uttryck som knyter an till vår historia skapar vi ett Mölndal som speglar vår identitet. Vi utvecklar gemensamma mötesplatser där alla är välkomna och kan uppleva ett livaktigt kultur- och fritidsliv. I våra stadskvarter skapar vi ett blandat utbud av bostäder, handel och nöjen som gör det trivsamt att vistas i Mölndal. I dialog med Mölndalsborna skapar vi en livskraftig utveckling av Mölndal som stärker vår gemensamma identitet och stolthet.

Mölndal förstärker Västsverige

Vår kunskap och kreativitet förstärker Västsverige. I Mölndal föds och utvecklas de bästa idéerna. Vi är ledande i arbetet med att utveckla smarta lösningar som stärker vår storstadsregion. Närheten till Göteborg är en tillgång för Mölndal - vi är en attraktiv del av storstaden med en egen kreativ profil.

Visionsstrategier: Vi utvecklar ett företagsvänligt klimat som gör att kunskapsintensiva och kreativa verksamheter väljer att etablera sig i Mölndal. Vi driver samverkan mellan näringsliv, kommunen, skolor och lärosäten som skapar nya mötesplatser för ett starkare regionalt näringsliv. Vi skapar kreativa miljöer där människor från olika bakgrunder möts och nya tankar föds. Vi utvecklar ett livskraftigt samarbete med Göteborg och kringliggande kommuner som stärker vår gemensamma storstadsregion för framtiden.

En hållbar stad där vi växer och mår bra

Mölndal växer och vi blir fler. Unga människor söker sig till Mölndal för att leva och bo. Här kan du styra dina livsval och nå din fulla potential. Alla får chansen. Här finns attraktiva bostäder och en grön livsmiljö. Smidiga kommunikationer gör det enkelt att besöka Mölndal och att leva här. I Mölndal blomstrar både stad och land. Visionsstrategier: Vi bygger attraktiva bostäder som främjar en blandning av människor och som möter bostadsbehoven hos olika generationer. Mölndal utvecklar bra och attraktiva skolor där trygga elever når höga och jämna skolresultat. Tillsammans tar vi ett gemensamt ansvar för att barn och unga är delaktiga och mår bra. Vi verkar för en utveckling av Mölndal som är socialt, ekologiskt och ekonomiskt hållbar.

2. Andelen Mölndalsbor som upplever trygghet och god hälsa ska öka.

Utskottsmål

Bidra till att skapa trygghet och välbefinnande för boende inom Mölndals stads äldreomsorg I samarbete mellan vård- och omsorgsförvaltningen (VOF) och serviceförvaltningen (SEF) ska måltiden vara en stödjande faktor i arbetet att skapa trygghet och välbefinnande för de boende inom Mölndals stads äldreomsorg

Titel	Kön	Utfall 2014	Nivå 2016	Nivå 2018
KSSU Måltider ÄB, kundnöjdhet NKI	Alla	58	66	+66

Utveckling av förvaltningens systematiska kvalitetsarbete för att säkra leverans och kvalitetsnivå, vilket bidrar till ökad upplevd trygghet och trivsel för Mölndalsborna.

För att befästa arbetssätt och metoder med ambitionen att säkra en fortsatt god leverans med ett minskat individberoende, så behöver förvaltningen arbeta med och utveckla det systematiska kvalitetsarbetet.

Indikator: Minskad spridning på bedömning i NKI.

- Ingen enskild fråga på verksamhetsnivå med medel lägre än 55.
- Maxspridning av 20 poängenheter mellan enheter inom respektive verksamhetsområde.

6. Varje barns potential ska tidigt tas till vara så att fler får förutsättningar för goda livsvillkor. De samlade skolresultaten ska förbättras samtidigt som fler får godkänt i alla ämnen.

Utskottsmål;

Serviceförvaltningen ska arbeta för att öka ätandefrekvensen i årskurs 7-9

Skolmåltiden är en viktig del av ett barns skoldag. Genom en korrekt komponerad skolmåltid ökar förutsättningen för alla barn att uppnå sin fulla potential. Ett utgångsvärde tas fram under 2015. Nivå för 2017 ska vara >utfallet 2016.

Titel	Utfall 2015	Utfall 2016	Nivå 2017
KSSU Måltider, andel ätande årskurs 7-9	88 %		+2016
KSSU Måltider, andel i ÅK 8 som svarat att de äter varje dag i skolan	71 %		+2016

7. Mölndalsbornas möjlighet att påverka frågor som rör deras vardag ska öka

Utskottsmål;

Under 2017 slutföra förstudien för ett kommungemensamt kundcentrum.

Under 2017 slutföra den förstudie för ett kommungemensamt kundcentrum, som startades hösten 2016. Tidsram: juni 2017, med löpande avrapportering till KSSU.

Indikator; färdigställd förstudie.

8. Mölndals miljö- och klimatarbete ska stärkas för att tillförsäkra Mölndalsborna en hälsosam och god miljö.

Utskottsmål;

Serviceförvaltningens arbete tar sin grund i stadens miljömål.

Bl.a. kontinuerligt arbete med kemikalieval och användning, aktivt arbete med giftfria miljöer i barns vardag, energioptimering, ökad andel av ekologiska råvaror till 35 %, minskat svinn samt ruttoptimering och effektivisering av stadens transportverksamhet.

Indikator

Titel	Utfall 2014	Utfall 2015	Nivå 2016	Nivå 2018
Energianvändning	168,0 kWh per kvm	170	167	
Andel ekologiska livsmedel, staden (%)	10,0	28	15	35
KSSU Måltider, andel ekologiska livsmedel inom skola och förskola		32		
Körsträcka egen bil i tjänsten, förvaltning	10 103	9344		<2016
Körsträcka stadens fordon, förvaltning	49 990			<2016

9. I Mölndal ska graden av socialt deltagande, integration och egen försörjning öka

Utskottsmål:

Fortsätta stötta stadens förvaltningar genom att erbjuda praktikplatser och feriearbeten.

Detta ökar förutsättningarna för unga medborgare till egen försörjning och integration.

Titel	Utfall 2014	Utfall 2015	Nivå 2016	Nivå 2017
KSSU antal erbjudna praktikplatser och feriearbeten	83	80	90	behålla

Internt fokus

10. Mölndals stads attraktivitet och tydlighet som arbetsgivare ska stärkas.

Utskottsmål:

Sjukfrånvaron ska minska.

Förvaltningen skall arbeta för att minska sjukfrånvaron, men särskilt fokus på den korta och upprepade sjukfrånvaron.

Titel	Kön	Utfall 2015	Utfall 2016	Nivå 2017
Sjukfrånvaro, förvaltning	Alla	7,5 %	Klart feb. 2017	<2016

Erbjuda längre praktikplatser för studenter vid högskole- eller yrkesutbildningar.

Som en del i att marknadsföra Mölndals stad som en attraktiv arbetsgivare skall förvaltningen arbeta för att erbjuda minst två längre praktikplatser under 2017 för studenter vid lokala högskole- eller yrkesutbildningar. Exempel på utbildningsområden som kan vara aktuella är ekonomi, kostchefsutbildning eller fastighetsförvaltning.

Titel	Nivå 2016	Nivå 2017
KSSU antal erbjudna längre praktikplatser	1	2

HME

SKL och Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) har arbetat ett antal enkätfrågor för att kontinuerligt utvärdera och följa upp arbetsgivarpolitiken med fokus på Hållbart medarbetarengagemang (HME). För att skapa ett underlag för styrning av de delar av

arbetsgivarpolitiken som handlar om att stärka medarbetarengagemanget riktar HME-enkäten in sig på områdena motivation, ledarskap och styrning.

Detta möjliggör jämförelser men också analyser mellan medarbetarengagemang och verksamhetsresultat.

Titel	Utfall 2015 SEF	Nivå 2016 SEF	Nivå 2016 Staden	Nivå 2017
HME serviceförvaltningen	78	71	76	>75
KSSU Medarbetarenkät, rekommenderar Mölndals stad som arbetsgivare	68	61	54	>65
KSSU Medarbetarenkät, att vara chef i Mölndals stad	78	X	x	78

Intern kontroll

Nämnderna har det yttersta ansvaret för den interna kontrollen inom respektive verksamhetsområde och ska planera och prioritera arbetet med utveckling av rutiner för att stärka den interna kontrollen.

Förvaltningens internkontroll har utvecklats från rättningar och efterkontroll till ett verktyg för förbättringar och kontroll genom att identifiera riskområden i ett tidigare skede. Utskottet får löpande information om utveckling av detta under året.

Åtgärder intern kontroll

Internkontrollplanen har föranletts av en riskanalys där både risk och sannolikhet har värderats på en skala mellan 1 och 5. Dessa två faktorer har sedan multiplicerats för att få fram en konsekvensvärdering.

Gränsvärden för konsekvens har beslutats till:

<9 acceptera

>=10 begränsa d v s denna aktivitet ska föras upp på Internkontrollplanen

>20 låt bli.

Dock ska en aktivitet som är värderat som antingen 5 på Risk eller Sannolikhet alltid flyttas till Internkontrollplanen.

För att följa konsekvensutvecklingen av dessa olika aktiviteter på Internkontrollplanen ska föregående två års konsekvensbedömning visas.

Uppföljning intern kontroll

Varje nämnd ska enligt reglementet för intern kontroll årligen anta en särskild plan för uppföljning av den interna kontrollen. Avrapportering av internkontrollplanen görs i verksamhetsberättelsen.

I Internkontrollplanen för 2017 har serviceförvaltningen valt att fokusera på följande områden:

- Organisationsförändringar inom lokalförsörjningen. I skrivande stund är det inte känt vilka förändringar som kommer att ske.
- Bristande underhåll och maskinpark i stadens kök tillsammans med ökande efterfrågan. Detta problem blir mer kännbart när staden expanderar och volymerna ökar i de s.k. produktionsköken.
- Förmågan att attrahera arbetskraft. Svårigheten ligger f.n. mest kring att rekrytera vikarier för kortare eller längre vikariat och där förvaltningen behöver arbeta med alternativa

anställningsformer och rekrytering. Då förvaltningen står inför stora pensionsavgångar de närmaste åren är det också viktigt att arbeta vidare med attraktiviteten som arbetsgivare.

Bilaga internkontrollplan 2017.



Serviceförvaltningen
Ior Berglund

Kommunstyrelsens serviceutskott

Verksamhetsplan SEF 2017-2019

Förslag till beslut

Serviceutskottet antar verksamhetsplan 2017-2019 för serviceförvaltningen.

Ärendet

Verksamhetsplanen inriktas på prioriterade mål från kommunfullmäktige samt mål från serviceutskottet som är styrande för förvaltningens verksamhet. Målen ligger sedan till grund för verksamhetens handlingsplaner och aktiviteter.

Serviceförvaltningens ambition är att driva utveckling och leverans av servicetjänster till Mölnåls stads övriga förvaltningar, så att dessa kan fokusera på respektive kärnverksamhet. Detta gör att samarbetet med övriga nämnder och förvaltningar är av stor vikt för förvaltningen.

Förvaltningens arbete för att uppnå stadens gemensamma mål är förvaltningsövergripande. Både resultatet från 2016 års NKI-undersökning (Nöjd Kund Index) samt identifierade områden där serviceförvaltningen har en möjlighet att bidra till övriga förvaltningars måluppfyllelse ligger till grund vid utformning av handlingsplaner på både enhets- och verksamhetsnivå tillsammans med

Ledord för verksamheten är transparens, kundnytta, effektivitet, trovärdighet och enkelhet tillsammans med en god kunddialog.

I verksamhetsplanen 2017-2019 flyttas fokus till leverans och systematiskt kvalitetsarbete. Förvaltningens ambition är också att identifiera ytterligare stödverksamheter som kan assistera staden i att nå Vision 2022.

- Under 2017 kommer förvaltningen fokusera på att utveckla kvalitetsarbetet för att säkerställa en god, jämn och hållbar kvalitetsnivå och fortsätta utveckla relationen och kontakten med stadens övriga förvaltningar.
- Köpande förvaltningars förväntningar och krav på flexibilitet och valmöjligheter ökar vilket kräver en anpassningsbar organisation med så kort ledtider som möjligt. Då förvaltningen arbetar med heltidsanställning som norm och har ett lågt antal deltidsanställda så är detta en organisatorisk utmaning.



Dnr KS 453/16

- Staden växer i en allt snabbare takt. Serviceförvaltningen har som ambition att delta tidigt i de olika ny- och ombyggnationsprojekten med syfte att verka för hållbara materialval och en god verksamhetsmiljö.
- Stadens gemensamma utmaning kring mottagande och integration av nyanlända påverkar även serviceförvaltningen.

Expedieras till

Stadsledningsförvaltningen, ekonomiavdelningen

Ior Berglund
servicechef