

# Verksamhetsberättelse 2017-Serviceutskottet



## Innehåll

<b>Sammanfattning</b> .....	3
<b>Bakgrund och syfte</b> .....	3
<b>Uppdrag och organisation</b> .....	3
<b>Året som gått - förvaltningschefens ord</b> .....	4
<b>Uppföljning av i verksamhetsplan angivna förutsättningar</b> .....	5
<b>Möndal Vision 2022</b> .....	5
<b>Grundläggande värden</b> .....	6
<b>Omvärldsperspektiv och förutsättningar</b> .....	6
<b>Strategier och satsningar</b> .....	7
Målsamordning och andra samarbeten .....	7
Utveckling av grunduppdrag .....	8
<b>Ekonomi och volymer</b> .....	10
Resultat .....	10
Investeringar .....	10
Resursfördelning, netto (mnkr) .....	11
Volymtyper .....	11
<b>Måluppfyllelse</b> .....	11
<b>En hållbar stad där vi växer och mår bra</b> .....	11
2. Andelen Möndalsbor som upplever trygghet och god hälsa ska öka. ....	12
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. ....	13
7. Möndalsbornas möjligheter att påverka frågor som rör deras vardag och att ta ansvar för stadens utveckling ska öka. ....	14
8. Möndals miljö- och klimatarbete ska stärkas för att tillförsäkra Möndalsborna en hälsosam och god miljö. ....	14
9. I Möndal ska graden av socialt deltagande, integration och egen försörjning öka .....	16
<b>Internt fokus</b> .....	16
10. Möndals stads attraktivitet och tydlighet som arbetsgivare ska stärkas. ....	16
<b>Intern kontroll</b> .....	19
Åtgärder för intern kontroll .....	19
Uppföljning enligt intern kontrollplan .....	19

# Verksamhetsberättelse 2017

## Sammanfattning

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

Serviceförvaltningens ambition är att driva utveckling och leverans av servicetjänster till Mölndals stads övriga förvaltningar, så att de 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. Resultatet från 2016 års NKI-undersökning (Nöjd Kund Index) tillsammans med de identifierade områden där serviceförvaltningen kan bidra till övriga förvaltningars måluppfyllelse ligger till grund för handlingsplaner gällande utveckling av grunduppdraget på både enhets- och verksamhetsnivå. Ledord för verksamheten är transparens, kundnytta, effektivitet, trovärdighet och enkelhet tillsammans med en god kunddialog.

I verksamhetsplanen 2017-2019 förflyttades fokus till leverans och systematiskt kvalitetsarbete från tidigare års fokus på transparens och ordning och reda i de interna processerna; som ekonomi, systematiskt arbetsmiljöarbete och utbildning samt ledarskap. Förvaltningens ambition är också att identifiera ytterligare stödverksamheter som kan assistera staden och dess kärnverksamheter att nå Vision 2022.

## 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.

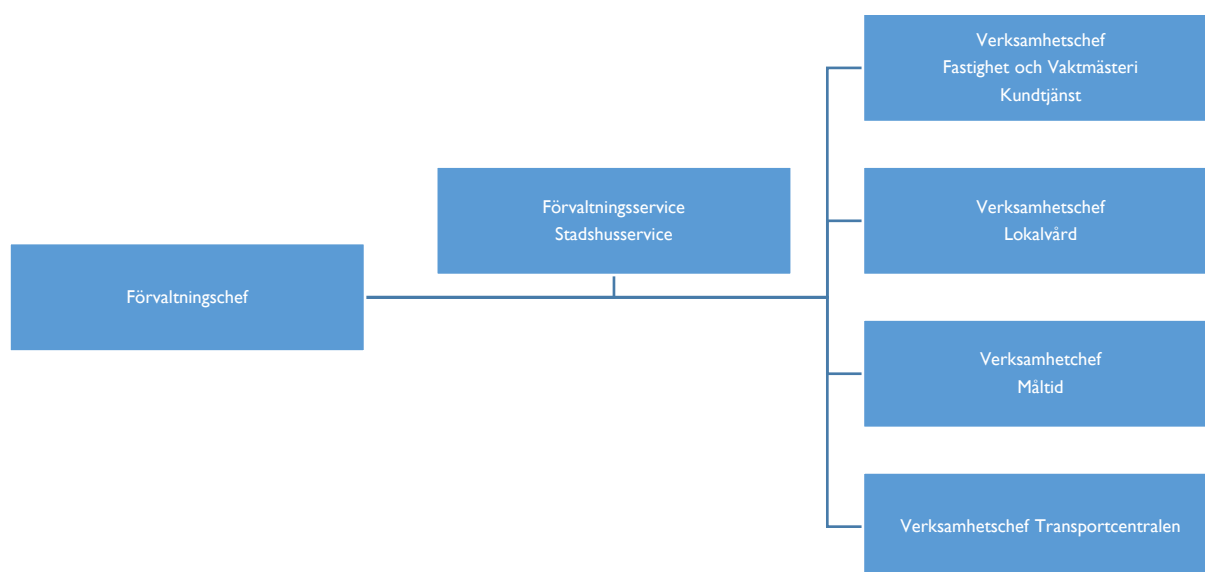
Alla indikatorer avser värden vid årets slut, förutom värden från enkäter som mäts vid tidpunkten för genomförandet.

## 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. Under 2017 genomfördes 1 % effektivisering, i form av lägre priser till köpande förvaltningar motsvarande ca 2 500 000 kr med bibehållen servicenivå.



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

### Året som gått - förvaltningschefens ord

Med sikte på Bästa Möjliga Mölndal har förvaltningen valt fokusområdena medarbetarskap, utveckling och operativ kontroll för att fortsätta utveckla en organisation som är hållbar både ur ekonomiskt- och medarbetarperspektiv.

Tidigare års arbete med att utveckla de interna processerna; som ekonomi, systematiskt arbetsmiljöarbete och utbildning, har skapat en stabil bas för förvaltningen i det fortsatta arbetet med fokus på.

Våren 2016 genomfördes en Nöjdhetsindex-mätning (s.k. NKI) vilken visade på en fortsatt och stabil höjning, där framför allt lokalvård och fastighetskötsel/vaktmästeri har mycket goda resultat. NKI-resultatet för hela förvaltningen var 2012 nere på 57, men höjdes 2016 till 71, vilket är ett väldigt gott resultat för en intern serviceleverantör. Värt att särskilt notera är att ingen verksamhet hade ett personalindex under 75, som är ett mått på vår personals service, bemötande och tillgänglighet.

Varje verksamhet och enhet har arbetat vidare med de handlingsplaner som togs fram utifrån NKI-utfall för att kunna bidra till både förvaltningens och stadens måluppfyllelse. Prioriterat har varit att säkerställa och säkra servicenivån på förvaltningens alla tjänster, ett arbete som fortsätter under 2018.

I programförklaringen som uppdaterade 2016 ändrades stadens mål gällande ekologiska livsmedel från 15 % till 35 %. Under 2017 har serviceförvaltningens måltidsorganisation arbetat med att utreda den ekonomiska konsekvensen av att öka andelen ekologiska livsmedel till 35 %. Parallellt har verksamheten inom ram implementerat förändringar i recept och serveringsfrekvenser för att höja andelen ekologiska livsmedel där det är möjligt att göra så. Under 2017 uppnåddes 29,3 % ekologiska livsmedel, varav skola/förskola 30,9 % och äldreomsorg 25 % utan nya budgetmedel.

Ytterligare effektiviseringar har skett under året då kostnaden för transporter av varm mat från produktionskök till mottagningskök inom båda skola och äldreomsorgen ökade med 700 000kr, tillsammans med en ökning av livsmedelspriser på ca 20 % under året.

Stadens gemensamma utmaning gällande nyanlända påverkar även förvaltningen. Serviceförvaltningen arbetade under 2017 på uppdrag av social- och arbetsmarknadsförvaltningen med att utrusta lägenheter och paviljonetableringar för de nyanlända med möbler och köksutrustning. Ett antal språkpraktikanter gör också praktik i förvaltningens verksamheter. Under 2017 var 35 % av förvaltningens anställda antingen utlandsfödda eller inrikesfödda med två utlandsfödda föräldrar.

Serviceförvaltningen är stolt över att kunna medverka i att så många av stadens ungdomar får möjlighet att feriearbeta och skaffa sig viktig arbetslivserfarenhet och under 2017 tog förvaltningen mot 90 praktikanter via social och arbetsmarknadsförvaltningen.

Under 2017 års lönerrevision så genomförde förvaltningen en egen lönesatsning på förvaltningens kokkar, en satsning som fortsätter under 2018 med hjälp av kommunstyrelsens arbetsgivarutskott.

Serviceförvaltningen avslutade under 2017 den förstudie kring ett stadsgemensamt kundcenter som påbörjades under 2016. Ambitionen med ett stadsgemensamt kundcenter är att stödja stadens Vision 2022 där Mölndalsbornas möjlighet att påverka frågor som rör deras vardag skall öka. Ett stadsgemensamt kundcenter ska även stödja utvecklingen av e-tjänster och digitalisering inom staden och driva utveckling inom respektive förvaltning. Beslut om etablering av ett stadsgemensamt kundcenter kommer att tas under 2018.

Efter beställning från vård- och omsorgsförvaltningen är serviceförvaltningen från och med mars 2017 ansvarig för städning av ca 400 brukares rum fördelat på stadens sex äldreboenden. Målet är att skapa en effektivare lokalvård och förbättrad arbetsmiljö för stadens undersköterskor. Rutiner och riktlinjer för detta arbetades fram i dialog mellan de två förvaltningarna.

Under slutet av året genomförde förvaltningen en efterlängtd kontorsflytt och är nu baserade vid Södra Porten. Hyresavtalet för den här lokalen löper initialt på fem år.

Som vanligt höll förvaltningen verksamhetsdagar under v. 44 där förvaltningens alla 320+ medarbetare deltog. Årets tema var ”mänskliga rättigheter och jämlikhet” vilket harmonierar med projektet FRAMM som har pågått för stadens chefer under 2016/2017. Dagarna var väldigt omtyckta med tänkvärda och engagerande workshops kring temat tillsammans med en uppskattad föreläsare, Benny Haag.



## Uppföljning av i verksamhetsplan angivna förutsättningar

### Mölndal Vision 2022

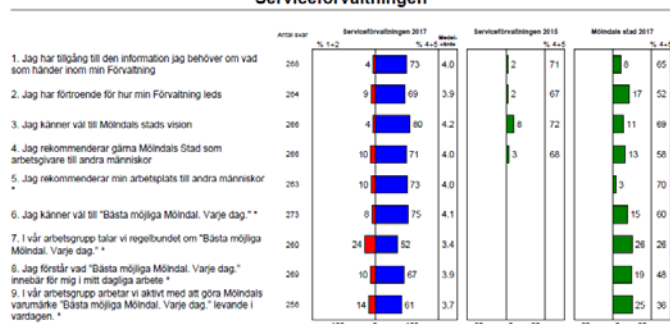
Mölndal är den hållbara staden där alla får chansen. Med mod och kreativitet förstärker vi Västsverige. Så lyder sammanfattningen av Mölndals vision. En viktig del av visionen är dess tre fokusområden med tillhörande visionsstrategier. Till fokusområdena knyts mål som på kortare sikt ska styra den kommunala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

## Grundläggande värden

Serviceförvaltningen ska driva utveckling och leverans av servicetjänster till Mölndals 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.

Att arbetet med att utveckla och implementera en god kultur i förvaltningen har varit framgångsrik ger 2017 års medarbetarenkät bevis för. Förvaltningen visar ett gott resultat både på att rekommendera Mölndals stad som arbetsgivare, samt ett högt medel för delfrågor som målarbete, kännedom om varumärket "Bästa Möjliga Mölndal" samt samverkan med andra enheter och förvaltningar.

DIN FÖRVALTNING OCH HELA MÖLNDALS STAD  
Serviceförvaltningen



## Omvärldsperspektiv och 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 avspeglades i årets medarbetarenkät, i den ekonomiska kontrollen och i relationen med köpande förvaltningar. Under 2017 valde förvaltningen att starta utvecklingen av det systematiska kvalitetsarbetet för att säkerställa en god, jämn och hållbar kvalitetsnivå inom alla verksamhetsområden.

Fastighetstekniker/fastighetsskötare samt kockar fortsätter att vara ett bristyrke, med växande rekryteringssvårigheter. Under året valde förvaltningen att genomföra en särskild satsning på kocklöner, en satsning som även fortsätter under 2018. Svårrekryterat är också lokalvård- och måltidsvikarier, vilket i förlängningen innebär extra belastning på ordinariepersonal, svårigheter att behålla överenskomna leveransnivåer samt att den kontinuerliga rekrytering och introduktionsprocessen tar resurser.

Förvaltningen arbetar med heltidsanställning som norm. Både lokalvård- och restaurangbranschen, som är traditionella kvinnoyrken, har nationellt ett högt antal deltidsanställda. Här går serviceförvaltningen mot trenden och har ett lågt antal deltidsarbetare. Detta kan påverka 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. Förvaltningens utmaning är att inom ramen för stadens regler och riktlinjer, t ex arbetsgivarperspektivet utveckla en anpassningsbar organisation, med så korta ledtider som möjligt, för att möta de behov och önskemål som uppstår.

Staden växer i en allt snabbare takt. För att staden ska klara mål 5 kring ett hållbart byggande så kräver detta att alla förvaltningar involveras tidigt i planeringsfasen så att nyttjande av resurser sker på ett effektivt sätt önskemål om att så tidigt som möjligt få delta i de olika ny- och ombyggnadsprojekten med syfte att verka för hållbara materialval och en god verksamhetsmiljö.

En fortsatt 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.

## **Strategier och satsningar**

Serviceförvaltningen fokus är att leverera tjänster som både har ett ekonomisk och verksamhetsmässigt värde till kärnverksamheterna och Mölndals Stad. För att uppnå detta måste förvaltningen ständigt arbeta med att effektivisera och förbättra serviceleveransen. Varje verksamhet leds av en verksamhetschef med uppdrag att verksamheten ska vara personal- samt kostnadseffektiv med ett modernt arbetssätt och hög kvalitet på serviceleveransen.

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 vilket årets medarbetarenkät ger bevis för.

Som ett steg i det långsiktiga kvalitetsarbetet har förvaltningen implementerat gemensamma och standardiserade arbetssätt för aktiviteter som arbetsmiljö, rekrytering och introduktion samt utbildningsinsatser. Under året har förvaltningen också fortsatt satsa på förebyggande arbetsmiljöåtgärder, som nya arbetsmaskiner och ergonomiutbildningar. Även den systematiska vidareutvecklingen av chefskollektivet har fortsatt under 2017 med fyra gemensamma utbildningstillfällen.

Med utgångspunkt i Vision 2022 har förvaltningen både med eget arbete och som supporterande faktor till de övriga förvaltningarna, bidragit till måluppfyllelsen av KF-målen. I programförklaringen som uppdaterades hösten 2016 förtydligas prioriterade områden för att nå stadens Vision 2022. Serviceförvaltningen berördes framförallt av delarna ett stadsgemensamt kundcenter samt en ökning av ekologiska livsmedel från 15 % till 35 %.

### **Målsamordning och andra samarbeten**

Samarbetet med övriga nämnder och förvaltningar är en vital del för serviceförvaltningen, då all verksamhet sker på uppdrag från de köpande förvaltningarna. Förvaltningen strävar efter ett mer effektivt arbetssätt, med korta ledtider och ökad produktivitet. En viktig del i detta är att utveckla kundkommunikationen på alla nivåer, vilket innebär att möta allt ifrån förvaltningarnas ledningsgrupper till deras elever/brukare i syfte att bättre möta beställarnas behov och förväntningar på servicetjänsterna.

Förvaltningens arbete för att bidra till stadens gemensamma måluppfyllelse är förvaltningsövergripande. Serviceförvaltningens ambition och arbetssätt är att utifrån övriga förvaltningars målformulering identifiera sin den stödjande roll förvaltningen kan ha. Detta ligger till grund vid utformning av handlingsplaner. Ett exempel är ökat lokalt och socialt ansvarstagande där serviceförvaltningen kan erbjuda möjlighet till praktikplatser, arbetsprövning och examensarbeten. Det är ett viktigt ställningstagande för en kommunal verksamhet i förhållande till privat och en utmaning att balansera affärsmässighet med ett bredare socialt ansvarstagande. Förvaltningen har som ambition, att via social- och arbetsmarknadsförvaltningen, ta emot stadens ungdomar för feriearbete. Genom detta skaffar sig ungdomarna arbetslivserfarenhet, ökar sin självkänsla och får kontakt med vuxna i en arbetsrelation. Efter avslutad ferieperiod erbjuds ungdomar över 18 år att återkomma för att söka timanställningar, framför allt inom förvaltningens lokalvårdsverksamhet. Merparten av förvaltningens medarbetare kommer också i kontakt med stadens förskole- och skolverksamhet. Genom att förvaltningens medarbetare är ett gott föredöme, genom bemötande, bärare av normer och attityder, vill förvaltningen verka för barnens trygghet och tillit till vuxenvärlden.

Inom vissa områden finns etablerade samarbetsområden, t ex med vård- och omsorgsförvaltningen. En ökad nöjdhet med måltidsupplevelsen inom äldreomsorgen är ett exempel på hur förvaltningen kan bidra till vård och omsorgsförvaltningens måluppfyllelse och ambition att tillhöra landets 25 % bästa kommuner med avseende på den sammantagna brukarnöjdheten.

Serviceförvaltningen arbetar till exempel tillsammans med skolförvaltningen och tekniska förvaltningen för att verka för bättre avfallshantering och källsortering, i linje med miljömålen både gällande giftfria miljöer i barns vardag samt de nationella avfallsmålen.

Bostadsbyggandet i Mölndal ökar och för att möta kravet på en hållbar tillväxt verkar förvaltningen för att stärka sin medverkan i projekt och styrgrupper där bostadsbyggandet kommer att ha en påverkan på förvaltningens tjänster.

Utveckling av grunduppdrag

### **Vår leverans, varje dag – ditt stöd i arbetet för Bästa Möjliga Mölndal!**

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

Fokusområde för 2017-2019 har varit att behålla den goda NKI som har uppnåtts i alla verksamhetsområden, genom att arbeta med att kvalitetsäkra 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. Ny mätning sker under våren 2018.

Verksamhet	NKI 2012	NKI 2014	NKI 2016	NKI 2018
Fastigheter	43	57	68	+65
Lokalvård	41	53	68	+65
Måltider	58	57	63	+65
Transport	86	88	84	+80

Alla enheter inom serviceförvaltningen arbetar med egna handlingsplaner där både förvaltnings-, verksamhets- och enhetsspecifika mål och aktiviteter finns med.

#### *MÅLTID:*

Under året har organisationen förstärkts med ytterligare en enhetschef.

Som en del i arbetet med mål 6 genomfördes en workshop med elever i årskurs 8 för att undersöka vilka faktorer som påverkar måltidsupplevelsen. Den brukarundersökning som skulle genomföras inom äldreomsorgen blev dock senarelagd på kundens begäran och genomförs under första kvartalet 2018.

Under året kom det uppdaterade rekommendationer från Sveriges Livsmedelsverk (SLV) gällande mat i förskolan. Dessa riktlinjer berör både den pedagogiska verksamheten såväl som



*”Vi bidrar till bästa möjliga skolmåltider genom att servera goda och nyttiga grönsaker och frukter till elever och pedagoger”*



måltidsorganisationen. All personal inom måltid förskola har fått föreläsning i de nya rekommendationerna och alla förskolor erbjuds stöd och stöttning för att kunna arbeta vidare med måltidspedagogik. Inom äldreomsorgen har personalen deltagit i utbildning gällande konsistensanpassad kost.

I linje med stadens miljömål har organisationen tagit fram och implementerat nya rutiner och arbetssätt för att minska elförbrukningen i köken. Förvaltningen har också arbetat med att kembanta köken som en del i att förekomsten av farliga ämnen i barns vardag ska minimeras. Under året genomfördes en intern kontroll av detta för att undersöka hur väl dessa rutiner tillämpas.

En utredning har gjorts för att undersöka möjligheten att erbjuda två rätter varje dag på stadens skolor. Denna visade dock att endast ett fåtal enheter kan klara av denna produktionsförändring utan stora kostnadsökningar i form av investeringar alternativt utökning av personal. Vidare dialog kring detta kommer att föras med skolförvaltningen.

Andelen ekologiska livsmedel har ökat från 26 % 2016 till 29,2% 2017, utan budgetförstärkning där skola och förskola når nästan 31 %. Förvaltningen arbetar vidare med att märka ut de klimatsmarta alternativen i matsedelsappen.

### *LOKALVÅRD*

Lokalvården har under året fått utökat uppdrag, dels avseende nya verksamheter som stadens bibliotek, nya förskolor och så vidare, men också verksamheter som tidigare städats av annan utförare, bland annat allmänna ytor på Brattåsgården. Under året övergick också städningen av 400 brukares rum till serviceförvaltningen på uppdrag från vård och omsorgsförvaltningen.

Miljö och hälsoskyddsmyndigheten har under året gjort oanmälda inspektioner avseende lokalvård i stadens samtliga 21 skolor. Av dessa var 18 godkända med ingen eller mindre anmärkning.

Lokalvårdsorganisationen har under året arbetat med underlag för att upphandla och implementera ett digitalt kvalitetsmätningssystem. Ett sådant kommer att bygga på det för nordens vedertagna standarden INSTA 800. Systemet kommer också ha funktioner som städuppmätning och digital kunddialog.

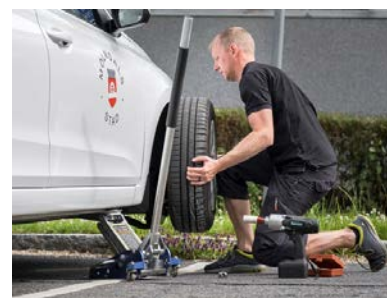
### *TRANSPORT*

Verksamheten har påbörjat förändringsarbete inriktat på omställningen till en fossiloberoende fordonsflotta. Majoriteten av nuvarande fordonsflotta kommer att bytas ut två gånger fram till 2025. Initialt kommer arbetet att fokusera på omvärldsbevakning, informationsinhämtning samt konsekvensanalyser av både ekonomi- och driftpåverkan. Som ett led i förändringsarbetet medverkar transportcentralen i projektet ”Fossilfria mil” i GR’s regi, som är tänkt att skapa samsyn i regionen i dessa frågor.

För att tillgodose kundernas behov och stadens miljömål så är även nya fordonsleverantörer upphandlade vilket ger ett större utbud av miljöbilar och andra fordon. I syfte att utveckla infrastruktur



*”Vi har en mångkulturell arbetsmiljö. I vår arbetsgrupp med 23 medarbetare har vi 14 olika modersmål. Det tycker vi bidrar till bästa möjliga Mölndal. Varje dag.”*



*”Transportcentralen bidrar till bästa möjliga omsorg för våra äldre genom att hålla Hemvårdens bilar rullande”*

gällande laddstolpar för elbilar i Mölndal medverkar förvaltningen tillsammans med tekniska förvaltningen och Mölndals Parkering AB i en utvecklingsgrupp.

### *FASTIGHETSSKÖTSEL OCH VAKTMÄSTERI*

Kompetensutveckling genom utbildningsinsatser ligger enligt plan och strukturering gällande arbetssätt för att minska individberoende pågår En beredskapskedja på stadens egenägda fastigheter enligt beställning från lokalförsörjningen är uppstartad från och med oktober 2017. Under året har en överenskommelse gällande basutbud för vaktmästeri inom skola/förskola tagits fram i samarbete med skolförvaltningen. Denna har sedan implementerats i dialog med varje rektor.

Tyvärr blev den planerade testpiloten gällande mobilt arbetssätt återigen försenat och kommer först att genomföras under 2018.

### **Ekonomi och volymer**

#### Resultat

Serviceförvaltningen redovisar ett positivt resultat om 1,9 mnkr, vilket motsvarar en procent av budgetomslutningen.

Resultatet beror främst på en ökad efterfrågan av tjänster från lokalvård och stadshusservice samt ökade intäkter för transportverksamheten.

Förvaltningsservice redovisar ett negativt resultat om 0,3 mnkr på grund av kostnader för förstudie gällande gemensam kundtjänst.

Vaktmästeri, fastighetsskötsel och driftteknik redovisar ett underskott om 0,1 mnkr. Verksamheten har haft färre beställningar vilket medfört lägre intäkter än budgeterat vilket har delvis kompenseras med ej tillsatta vakanser.

Lokalvården redovisar ett positivt resultat om 0,6 mnkr. Det beror främst på ökade intäkter på grund av ökad efterfrågan av städade ytor, samt merförsäljning. Till följd av detta är personalkostnader och övriga kostnader är högre än budgeterat.

Måltidsverksamheten redovisar ett negativt resultat om 0,1 mnkr. Intäkterna har varit högre än budgeterat på grund av ökad merförsäljning samt intäkter för vidarefakturerings av varor som köps in. Personalkostnaderna har varit högre än budgeterat vilket beror på ökade kostnader inom äldreomsorgen. Råvarupriset ökade dessutom markant mer än index under året.

Transportverksamheten redovisar ett positivt resultat om 1,4 mnkr. Det beror främst på en ökad efterfrågan från vård- och omsorgsförvaltningen och tekniska förvaltningen samt avyttring av fordon.

Stadshusservice redovisar ett positivt resultat om 0,4 mnkr. Överskottet beror på en ökad efterfrågan från caféet, personalvakanser samt lägre kostnader för leasing.

#### Investeringar

Serviceförvaltningens samlade investeringar 2017 uppgick till 5,5 mnkr. Det är ett negativt resultat om 0,4 mnkr jämfört med budget, vilket beror på en stor investering i stadshuset efter krav från MSB (myndigheten för skydd och beredskap).



#### **VI LÖSER DET!**

*”Vi bidrar till Bästa Möjliga Mölndal genom att stödja kärnverksamheterna, vara lyhörda och flexibla i vår leverans ”*

## Resursfördelning, netto (mnkr)

Resursfördelning, netto, mnkr	Utfall 2016	Budget 2017	Utfall 2017
Adm. avd., intäkter	17,3	17,0	17,5
Adm. avd., kostnader	- 16,9	- 17,0	- 17,4
Fastigheter, intäkter	41,8	43,2	42,7
Fastigheter, kostnader	- 41,2	- 43,2	- 42,8
Lokalvård, intäkter	47,5	49,8	52,2
Lokalvård, kostnader	- 47,9	- 49,8	- 51,6
Måltider, intäkter	111,3	113,0	114,2
Måltider, kostnader	- 109,6	- 113,0	- 114,4
Transport, intäkter	26,7	27,0	27,6
Transport, kostnader	- 25,4	- 27,0	- 26,2
<b>Summa</b>	<b>3,6</b>	<b>0</b>	<b>1,9</b>

## Volymtyper

Volym	Utfall 2016	Budget 2017	Utfall 2017
Fastighetsyta, m2 (stadens ägda fastigheter)	275 594	280 617	275 230
Lokalvård städad yta, m2 (inkl. stadshuset)	239 500	236 000	251 000
Antal inskrivna barn förskola	2 950	2 989	2 934
Antal inskrivna elever grundskola med måltid från SEF (inkl. förskoleklass, särskola)	7 312	6 673	7 521
Antal inskrivna elever gymnasieskola med måltid från SEF (inkl. särskolan)	451	430	400
Antal helpensioner på äldreboenden	465	490	437
Internpost - antal stopp vid utlämningsställen/vecka	635	660	650
Antal fordonsinnehav	278	289	287

Fastighetsskötsel, vaktmästartjänster och lokalvård utförs huvudsakligen i stadens egna lokaler. De påverkas, förutom av efterfrågan och politiska beslut, också direkt av förändringar i stadens fastighetsyta. Städad yta för lokalvården har ökat med 15 000 m2 vilket främst beror ett nytt uppdrag från vård- och omsorgsförvaltningen som avser städning i brukares rum.

Totalt sett har det varit en ökning på antal portioner på måltidsverksamheten. Antalet barn och elever på skola och förskola har ökat medan antal heltidspensioner på äldreboendena är något lägre än budgeterat.

## Måluppfyllelse

### Fokusområde

### En hållbar stad där vi växer och mår bra

Mölnadal växer och vi blir fler. Unga människor söker sig till Mölnadal 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.

*Fullmäktigemål*

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

Inom det här målet har serviceförvaltningen fokuserat på det systematiska kvalitetsarbetet samt att förvaltningen skall vara en stödjande faktor i arbetet med att skapa trygghet och välbefinnande för de boende inom Mölndals Stads äldreomsorg.

*Nämndmål*

### ***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.

*Kommentar:*

Regelbundna kostombudsträffar har hållits på alla enheter inom äldreomsorgen under 2017. Detta ger förbättrade möjligheter att få ta del av och ta till vara brukares önskemål. För att förkorta ledtiderna för att snabbare kunna implementera önskade förändringar har matsedelperioderna förkortats samt olika alternativa och så kallade lätträtter har introducerats. Beställningssortimentet har uppdaterats och köken erbjuder också olika produkter för att reducera onödigt lång nattfasta för vårdtagare. Vid de tillfällen som äldreomsorgen firar eller uppmärksammar särskilda högtider eller event så deltar måltidsorganisationen efter önskemål med personalresurser vid planering och genomförande. Under året 2017 har äldreomsorgen levererat en ekologisk procent på över 25 % utan budgetförstärkning.

Under våren 2017 utbildades all personal inom äldreköken i konsistensanpassad kost, allergier, intoleranser, överkänslighet och diabetes för att säkra vår verksamhet och öka vår kompetens.

Den brukarundersökning i dialogform gällande mat och måltidsservice som var planerad till hösten 2017 har blivit senarelagd till januari 2018 efter önskemål från vården. Den här undersökningen ligger som grund för att identifiera fortsatta utvecklingsområden.

Under 2017 tog serviceförvaltningens lokalvårdsavdelning, på uppdrag av vård och omsorgsförvaltningen, över städ i de enskilda brukarnas rum på äldreboenden. Ambitionen är att detta ska leda till ökad nöjdhet från brukare, högre effektivitet och utnyttjande av resurser, bättre arbetsmiljö och säkrare kemikaliehantering inom staden. Rutiner och riktlinjer togs fram i samverkan mellan de två förvaltningarna. Under våren fick en så kallad nollstädning utföras i vissa brukare rum.

Ny NKI-mätning görs våren 2018, samt följs upp i brukarenkäter.

Titel	Utfall 2014	Utfall 2016	Nivå 2017	Nivå 2018
KSSU Måltider ÄB, kundnöjdhet NKI	58	66		66

#### Nämndmål

#### **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 har förvaltningen valt att arbeta med och utveckla det systematiska kvalitetsarbetet.

Indikator: Minskad spridning på bedömning i NKI (mätning utförs 2018)

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

#### Kommentar:

Övergripande för förvaltningen arrangerades en utbildning med fokus på kvalitet och analys för förvaltningens chefer. Förvaltningen fortsätter arbeta med att befästa det systematiska kvalitetsarbetet utifrån behov, krav och förväntningar. Regelbundet hålls uppföljningar på alla nivåer där verksamhet, budget och personalfrågor följs upp och åtgärder och handlingsplaner tas fram vid eventuella avvikelser.

Fastighet och vaktmästarorganisationen har under 2017 inriktat sig på att säkerställa uppföljningsmetod för kvalitetsarbetet samt att arbeta med att minska individberoende och standardiserade arbetssätt och uppföljning.

Lokalvården har påbörjat en förstudie för ett nytt kvalitetsmättningsprogram för att lättare kontrollera och följa upp att man levererar överenskommen kvalitet och kommunicera utfall med kund.

Transportcentralen har fortsatt samverka med beställande förvaltningar framförallt för att förstå verksamhetsbehov och hur väl det stämmer överens med avdelningens produktutbud och hur detta kan utvecklas ytterligare.

Måltidsorganisationen fortsätter att arbeta med validering och LPA för att öka antalet utbildade kockar.

#### Fullmäktigemål

**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.**

#### Nämndmål

#### **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 togs fram under 2015. Nivå för 2017 ska vara >utfallet 2016.

### *Kommentar:*

För att bidra till att varje barns potential tidigt tas till vara och ges goda möjligheter att nå skolmålen så tror serviceförvaltningen att en god och näringsrik skollunch kan vara en viktig del och arbetar därför för att öka andelen ätande i stadens skolrestauranger.

2017 års GR-enkät visar en svag ökande trend för nöjdhet med maten i åk 5 samt 8, men tyvärr uteblev den här frågan i årets enkät så ingen jämförelse kan gällande nöjdhet kan göras. Måltidsorganisationen fortsätter att arbetar med strategin att fokusera insatser gällande måltidspedagogik på de yngre eleverna för att skapa och befästa en bra matkultur.

Workshop genomfördes under v 45 med elever i årskurs 8 på Sörgårdsskolan inom ramen för deras hemkunskapsundervisning. Resultatet från workshopen visar att det behövs mer samarbete och samsyn mellan leverantör, skola och pedagoger kring skolmat för att skapa goda måltidssituationer och inkludera måltiden i den pedagogiska verksamheten att fler elever ska äta skollunch. Den kandidatuppsats som verksamhetens kostekonompraktikant gjorde visar också på samma sak.

Baserat på de nya riktlinjerna från SLV som fokuserar på måltidspedagogik samt för att skapa ett gott samarbete ute på respektive enhet arbetar nu förvaltningen vidare kring formerna för detta. Måltidsorganisationen erbjuder alla förskolor som vill arbeta med eller utveckla måltidspedagogiken stöd och stöttning.

Titel	Utfall 2015	Utfall 2016	Nivå 2017	Utfall 2017
KSSU Måltider, andel ätande årskurs 7-9	88 %	87%*		83 %
KSSU Måltider, andel i ÅK 8/9 som svarat att de äter varje dag i skolan	71 %	60 %		62 %

\*viss felmarginal finns för 2016 års mätning då antalet inskrivna elever inte hade uppdaterats för ensamkommande barn.

### *Fullmäktigemål*

#### **7. Mölndalsbornas möjligheter att påverka frågor som rör deras vardag och att ta ansvar för stadens utveckling ska öka.**

### *Nämndmål*

#### ***Utföra en förstudie 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.

### *Kommentar*

Serviceförvaltningen avslutade under 2017 den förstudie kring ett stadsgemensamt kundcenter som påbörjades under 2016. Ambitionen med ett stadsgemensamt kundcenter är att stödja stadens Vision 2022 där Mölndalsbornas möjlighet att påverka frågor som rör deras vardag skall öka. Ett stadsgemensamt kundcenter ska även stödja utvecklingen av e-tjänster och digitalisering inom staden och driva utveckling inom respektive förvaltning. Beslut om etablering av ett stadsgemensamt kundcenter kommer att tas under 2018.

### *Fullmäktigemål*

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

## Nämndmål

### **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.

#### *Kommentar:*

Förvaltningen bidrar till stadens olika mål genom att: minska energianvändningen, minska gifter i barnens miljö, öka källsorteringen, öka andelen ekologiska livsmedel och minska körsträckor.

Förvaltningen har genomfört en revision av kemikalier och bytt ut, där det så är möjligt, till mindre hälso- och/eller miljöpåverkande samt parfymfria alternativ. Serviceförvaltningen har ett tätt samarbete med skolförvaltningen i projektet "Friska miljöer i förskolan" och tagit fram information till köken samt uppdaterade inköpslistor, både vad det gäller kemikalier, engångsprodukter och utensilier. Under året genomfördes en självskattningsundersökning för att undersöka genomslag och följsamt av detta.

Förvaltningen arbetar tillsammans med lokalförsörjningen för att minska energianvändningen och driftoptimera. Inom måltidsorganisationen arbetades det med ett projekt för att minska energianvändningen där man bland annat genomförde en översyn av kök, identifiering av energisnål utrustning vid investering och renovering samt arbetsrutiner.

Tillsammans med skolförvaltningen och tekniska förvaltningen pågår ett arbete för att förbättra källsorteringen i stadens skolor och förskolor.

Förvaltningen har ökat andelen ekologiska livsmedel från 10 % 2014 till 29,2 % 2017.

Förvaltningens körsträckor är beroende på uppdrag, men ses kontinuerligt över i syfte att ruttoptimera och effektivisera.

Transportcentralen erbjuder som ett alternativ till personbilar också cyklar, elcyklar, mopeder och elmopeder utifrån verksamhetens önskemål och behov. Transportcentralen bevakar också utvecklingen och efterfrågan av andra alternativa färdmedel. Arbetet har påbörjats gällande omställningen till en fossiloberoende fordonsflotta. Då majoriteten av fordonsflottan kommer att bytas ut två gånger fram till 2025 kommer arbetet initialt att fokusera på omvärldsbevakning, informationsinhämtning samt konsekvensanalyser av både ekonomi- och driftpåverkan. Som ett led i förändringsarbetet medverkar transportcentralen i projektet "Fossilfria mil" i GR's regi, som är tänkt att skapa samsyn i regionen i dessa frågor.

Titel	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017
KS (SLF) Energianvändning	168 kWh	170 kWh		
	/kvm	/kvm		
Andel ekologiska livsmedel, staden (%)	10,0%	28,0%	26,0%	29,2%
KSSU Måltider, andel ekologiska livsmedel inom skola och förskola*		32 %	28 %	30,9%
Körsträcka egen bil i tjänsten, förvaltning	10 103	9 344	7 217	1 519
Körsträcka stadens fordon, förvaltning			524 845	591 148

\*Mellan 2015 och 2016 byttes leverantörsavtal vilket gjorde att priset på eko-produkter gick ner, och då blir ju ekoprocenten lägre, även om andelen inköp som är ekoprodukter ökar då ekoinköp mäts i kronor i förhållande till totalt inköp i kronor, inte volym.

#### *Fullmäktigemål*

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

### Nämndmål

#### **Fortsätta stötta stadens förvaltningar genom att erbjuda praktikplatser och feriearbeten.**

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

#### *Kommentar:*

Förvaltningen har under 2017 erbjudit ca 90 praktikplatser för sommarpraktik, samt tagit emot ett antal språkpraktikanter vilket arrangeras genom social- och arbetsmarknadsförvaltningen. Antalet blev dock lite lägre än initialt aviserat på grund av prioritering av de så kallade extra tjänsterna. Förvaltningen har arbetat med utbildning och mentorskap för de medarbetare som verkar som handledare för praktikanter för att utveckla den här rollen vidare.

Under hösten 2017 deltog förvaltningens alla medarbetare i utbildning och workshops om mänskliga rättigheter som en del i projektet FRAMM. På flera arbetsplatser har lokala handlingsplaner tagits fram med fokus på integration och socialt deltagande, för att stödja och stötta nya medarbetare samt öka kunskapen om mänskliga rättigheter.

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

## Internt fokus

### Fullmäktigemål

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

#### *Kommentar:*

Serviceförvaltningen arbetar aktivt med att vara en attraktiv arbetsgivare och att förvaltningens medarbetare ska vara ambassadörer för Mölndals Stad.

Under hösten höll förvaltningen verksamhetsdagar där alla medarbetare deltar och arbetar med uppföljning av handlingsplaner och aktiviteter. Temat för året var Mänskliga rättigheter för att knyta an till projektet FRAMM som pågår i staden. Dagarna var väldigt uppskattade med en extern föreläsare, men också flertalet workshops kring de olika fokusområdena.

Andra exempel på aktiviteter som förvaltningen har arbetat med för att höja attraktiviteten som arbetsgivare är introduktionsprogram för medarbetare, möjlighet till ackreditering och LPA för måltidsbiträden som vill avancera till kock, vidareutbildning av förvaltningens chefer, systematiskt arbetsmiljöarbete samt förvaltningens verksamhetsdagar där alla medarbetare deltar och arbetar med handlingsplaner och aktiviteter.

Titel	Utfall 2015	Utfall 2016	Nivå 2017	Utfall 2017
Medarbetarenkät, hållbart medarbetarengagemang (HME)	78	76	80	79

### Nämndmål

#### **Sjukfrånvaron ska minska**

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



### Kommentar:

Sjukfrånvaron 2017 minskade från 8,22 % till 7,27 % jämfört med samma helår föregående år. I faktiska dagar innebär detta 649 dagar mindre sjukfrånvaro än tidigare år. Kategorin +90 dagar har fallit med hela 591 dagar under den här perioden. Den korta sjukfrånvaron, 2- 14 dagar, har ökat med 143 dagar men färre hamnar i perioden 15-59 dagar vilken har minskat med 327 dagar.

I kontrast med tidigare års trender och analys så uppvisade åldersgruppen +50 år den högsta sjukfrånvaron med i genomsnitt 8,64 % frånvaro efter kvartal 3 2017. Detta trendbrott kommer att analyseras och följas.

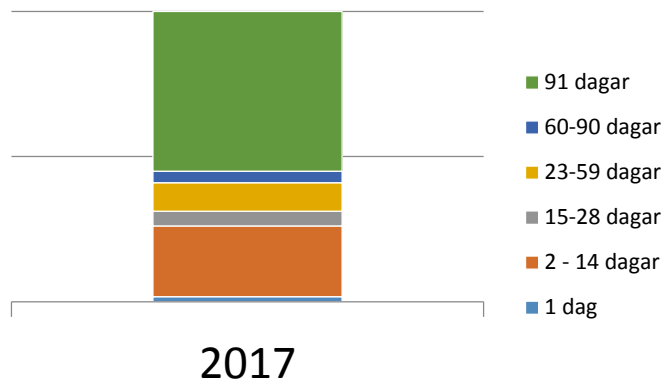
Ca 55 % av förvaltningens frånvaro är +91 dagar vilket består av 21 individer.

Majoriteten av dessa har inte arbetsrelaterad frånvaro och rehabåtgärder är inte aktuella i dagsläget. Frånvaro för dag 1-14 motsvarar en frånvaro på 1,9 %.

För att fortsätta arbeta mer preventivt och förebyggande arbetar förvaltningen tillsammans med företagshälsovården gällande ergonomiutbildning och dessa insatser förnyades under hösten för lokalvård och måltidsorganisationen. Tillsammans med

HR görs uppföljningar varje kvartal för att genomlys sjukfrånvaro, rekrytering, arbetsskador och tillbud för att se till att förvaltningen tidigt kan prioritera och sätta in de rätta resurserna.

Som ett led i att minska den totala sjukfrånvaron införde förvaltningen en pilot inom lokalvård med "sjuk och frisknämnan" genom Previa i syfte att öka medarbetarens frisknärvaro och därmed minska den korta och upprepade sjukfrånvaron. Med detta förfarande för förvaltningen väldigt bra och tydlig statistik med minimal fördröjning. För förvaltningens chefer innebär detta en stressminskning med reducerat antal samtal tillsammans med support och större möjlighet att planera rehab- och uppföljningssamtal. Medarbetarna har uppskattat möjligheten att anmäla frånvaro dygnet runt och få tillgång till sjukvårdsrådgivning både personlig men även för barn samt att Previa sköter anmälan till FK vid VAB. En utvärdering har nu gjorts efter nio månader och både arbetsgivare, fackliga parter och medarbetare är positivt inställda till rutinen, och förvaltningen skall undersöka möjligheten att införa detta för alla verksamheter.



Titel	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Nivå 2017	Utfall 2017
Sjukfrånvaro, förvaltning	6,9 %	7,5 %	8,2 %	<8,2 %	7,3 %

### Nämndmål

#### **Erbjuda längre praktikplatser.**

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.

### Kommentar:

Förvaltningen arbetar för att erbjuda längre praktikplatser till Högskole - eller KYstudenter. Under våren 2017 tog förvaltningen mot en student från Kostekonomprogrammet som praktiserade inom Måltidsorganisationen och sedermera erbjudits en fast anställning samt en praktikant från Fastighetsakademin.

Under hösten skulle förvaltningen tagit mot ytterligare två praktikanter som tyvärr tackade ner i sista stund. En rutin/process för standardisering av mottagande av LIA-praktikanter är klar.

Förvaltningen har deltagit i utbildningsevent på Burgårdens restauranggymnasium samt event arrangerade av FABUR.

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

### Nämndmål

#### Höja 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.

Målet var att öka förvaltningens totala HME från 71 (år 2016) till 75 år 2017.

#### Kommentar:

HME mättes under hösten i samband med medarbetarenkäten. För att underlätta för så många som möjligt att svara så planerades höstens APT så att dessa sammanföll med enkätens svarstid, så att medarbetarna kunde besvara enkäten då. Detta gjorde också att de medarbetare som inte har tillgång till laptop/dator i sin vardag fick möjlighet att besvara enkäten.

HME uppgick till 79, ett bibehållet högt resultat sedan senaste mätningen 2015. På frågan ”Jag rekommenderar gärna Mölndals Stad som arbetsgivare till andra människor” hade serviceförvaltningen ett index på 71, att jämföra med staden 58.

Titel	Utfall 2015	Utfall 2016	Nivå 2017	Utfall 2017
Medarbetarenkät, hållbart medarbetarengagemang (HME)	78	76	80	79

## **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 för 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.

I Internkontrollplanen för 2017 valde serviceförvaltningen att fokusera på följande områden:

- Organisationsförändringar inom Lokalförsörjningen och den eventuella påverkan detta har på tjänsteleverans från Serviceförvaltningen.
- 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 pensionsavångar de närmaste åren är det också viktigt att arbeta vidare med attraktiviteten som arbetsgivare.

### **Uppföljning enligt intern kontrollplan**

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.

#### *Kommentar*

Kontrollen har genomförts enligt plan och uppföljning görs löpande till utskottet under året. Detta arbete ligger sedan till grund för den riskinventering och uppdaterad intern kontrollplan som har tagits fram inför 2018, med kontrollområden och aktiviteter.

Detaljerad redovisning av internkontrollen under 2017 finns i bilaga till verksamhetsberättelsen.