



SAMMANTRÄDESPROTOKOLL

Kommunstyrelsens serviceutskott

Sammanträdesdatum

2017-03-23

§ 4

KS 140/17

Serviceförvaltningens verksamhetsberättelse 2016

Beslut

Serviceutskottet godkänner verksamhetsberättelsen med ett redovisat bokslut innefattandes intäkter 245 mnkr, kostnader om 241 mnkr, och ett resultat om 3,6 (3,8) mnkr

Ärendet

Serviceförvaltningen redovisar ett resultat om 3,6 mnkr för 2016. Avvikelsen mot budget beror både på ökade intäkter och förändrade kostnader enligt nedan:

- lägre kostnader för korttidsinventarier +0,7 mnkr
- nettoeffekt ökad merförsäljning +0,6 mnkr
- lägre kostnader för reparationer av storköksmaskiner +0,4 mnkr
- nettoeffekt avyttring fordon +0,2 mnkr
- lägre försäkringskostnader +0,2 mnkr
- utebliven hyreskostnad +0,2 mnkr
- tillkommande kostnader förstudie -0,6 mkr

Under 2016 har arbetet fortsatt med att utveckla en organisation som är hållbar både ur ekonomiskt- och medarbetarperspektiv med Bästa Möjligen Mölnåls i fokus. Våren 2016 genomfördes en ny Nöjdhetsindex-mätning (s.k. NKI) och den visade på en fortsatt och stabil höjning med ett totalresultat för förvaltningen om 71, vilket är ett väldigt gott resultat inom för en intern serviceleverantör. Vårt att särskilt notera är att ingen verksamhet har ett personalindex under 75.

Förvaltningen har fortsatt arbetet med att öka andelen ekologiska livsmedel och under 2016 uppgick andelen till 27 % totalt. Under 2017 så kommer förvaltningen arbeta med en konsekvensbeskrivning av att öka andelen ekologiskt till 35 %

Serviceförvaltningen är stolt över att kunna medverka i att så många av stadens ungdomar får möjlighet att feriearbeta och skaffa sig viktig arbetslivserfarenhet.

Under året så startade en förstudie för ett stadsgemensamt kundcenter, som kan vara en del i stadens måluppfyllelse av mål Mölnålsbornas möjligheter att påverka frågor som rör deras vardag skall öka. Förstudien leds av serviceförvaltningen men är av stadsgemensamt intresse

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande



SAMMANTRÄDESPROTOKOLL

Kommunstyrelsens serviceutskott

Sammanträdesdatum

2017-03-23

och majoriteten av stadens övriga förvaltningar är representerade i styrgrupp alt. projektgrupp. Sjukfrånvaron har ökat jämfört med föregående år, från 7,55 % till 8,2 % vilket tyvärr är en trend som känns igen i riket i stort. Förvaltningen har dock en fortsatt låg korttidsfrånvaro om 22% av förvaltningens totala sjukfrånvaro.

Ärendets behandling

Serviceförvaltningens tjänsteskrivelse 17 mars 2017.

Förslag till beslut

Serviceutskottet godkänner verksamhetsberättelsen med ett redovisat bokslut innefattandes intäkter 245 mnkr, kostnader om 241 mnkr, och ett resultat om 3,6 (3,8) mnkr.

Beslutsgång

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

Expedieras till

Stadsledningsförvaltningen, ekonomiavdelningen

Serviceförvaltningen

Verksamhetsberättelse 2016 Serviceutskottet



Innehåll

Sammanfattning	3
Bakgrund och syfte.....	3
Uppdrag och organisation.....	3
Året som gått - förvaltningschefens ord.....	4
Uppföljning av i verksamhetsplan angivna förutsättningar.....	4
Mölnadal Vision 2022.....	4
Grundläggande värden.....	4
Omvärldsperspektiv och förutsättningar	5
Strategier och satsningar.....	5
Förvaltningen och verksamheter.....	6
Målsamordning och andra samarbeten inom staden.....	7
Ekonomi och volymer	7
Måluppfyllelse	9
Mölnadal förstärker Västsverige	9
3. Företagare ska uppfatta Mölnadal som en alltmer attraktiv näringslivskommun.	9
En hållbar stad där vi växer och mår bra.....	9
6. Varje barns potential ska tidigt tas tillvara så att de samlade skolresultaten förbättras samtidigt som fler får godkänt i alla ämnen.....	10
7. Mölnadalbornas möjligheter att påverka frågor som rör deras vardag och att ta ansvar för stadens utveckling ska öka.....	10
8. Andelen Mölnadalbor som upplever god hälsa ska öka.....	11
9. Mölnadals miljö- och klimatarbete ska stärkas för att tillförsäkra Mölnadalborna en hälsosam och god miljö.....	11
10. I Mölnadal ska graden av socialt deltagande, integration och egen försörjning öka.	12
Internt fokus.....	13
11. Mölnadals stads attraktivitet och tydlighet som arbetsgivare ska stärkas.....	13
Intern kontroll.....	16
Åtgärder intern kontroll	16
Uppföljning intern kontroll.....	16

Bilaga

Internkontroll redovisning 2016

Verksamhetsberättelse 2016

Sammanfattning

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 grundläggande värden är att 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.

Förvaltningen tog avstamp i den NKI-undersökning (Nöjd Kund Index) som gjordes 2014 för att identifiera prioriterade förbättringsområden på både enhets- och verksamhetsnivå. Fokusområden har varit ledarskap/organisation, relation och kommunikation. I verksamhetsplanen 2016-2018 flyttades fokus till leverans, utveckling och medarbetare. Förvaltningens ambition är också att identifiera ytterligare stödverksamheter som kan assistera staden i att nå Vision 2022.

Samarbetet med övriga nämnder och förvaltningar är av oerhörd vikt för förvaltningen, då all verksamhet sker på uppdrag från dem. Förvaltningens arbete för att uppnå stadens gemensamma mål kommer att ske förvaltningsövergripande, där serviceförvaltningens roll identifieras i övriga förvaltningars måluppfyllelse och ligger till grund vid utformning av handlingsplaner.

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 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.

Året som gått - förvaltningschefens ord

Under 2016 har arbetet fortsatt med att utveckla en organisation som är hållbar både ur ekonomiskt- och medarbetarperspektiv med Bästa Möjliga Mölndal i fokus. 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 medarbetarskap, utveckling och operativ kontroll.

Våren 2016 genomfördes en ny Nöjdkundindex-mätning (s.k. NKI) och den 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 har ett personalindex under 75, som är ett mått på vår personals service, bemötande och tillgänglighet.

Varje verksamhet och enhet har arbetat vidare med handlingsplaner utifrån NKI-utfall och Vision 2022, för att kunna bidra till både förvaltningens och stadens måluppfyllelse. Prioriterat har varit att säkerställa och säkra servicenivån på förvaltningens tjänster, ett arbete som kommer fortsätta under 2017 och framåt.

Förvaltningen har fortsatt arbetet med att öka andelen ekologiska livsmedel och under 2016 uppgick andelen till 26 % totalt. Under 2017 så kommer förvaltningen arbeta med en konsekvensbeskrivning av att öka andelen ekologiskt till 35 %.

Stadens gemensamma utmaning gällande nyanlända påverkar även förvaltningen. Förvaltningen levererade inte bara måltider och lokalvård utan svarar även upp på ett ökat behov av fordon och fastighetstjänster. Serviceförvaltningen arbetar i dag på uppdrag av social- och arbetsmarknadsförvaltningen med att utrusta de nya paviljong-etableringarna med möbler och köksutrustning.

Serviceförvaltningen är stolt över att kunna medverka i att så många av stadens ungdomar får möjlighet att ferierbeta och skaffa sig viktig arbetslivserfarenhet.

I majoritetens programförklaring förtydligas prioriterade områden i arbetet för att nå stadens Vision 2022. Serviceutskottet gav förvaltningen ett antal uppdrag av mer utredande natur till grund för fortsatt målarbete, både för förvaltningen och andra verksamheter. Dessa uppdrag fanns definierade under respektive målområde. Två av dessa utredningar, att bryta ut produktgrupper ur den centrala livsmedelsupphandlingen till förmån för närproducerade livsmedel samt att ta fram en definition av närproducerat avslutades under året.

Under året så startade en förstudie för ett stadsgemensamt kundcenter, som kan vara en del i stadens måluppfyllelse av mål "Mölndalsbornas möjligheter att påverka frågor som rör deras vardag skall öka". Förstudien leds av serviceförvaltningen men är av stadsgemensamt intresse och majoriteten av stadens övriga förvaltningar är representerade i styrgrupp alt. projektgrupp.

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.

Omvärldsperspektiv och förutsättningar

Serviceförvaltningen arbetar aktivt med att utveckla en effektiv och stödjande funktion för stadens kärnverksamheter. Under 2016 har förvaltningen flyttat sitt fokus till operativ kontroll, medarbetarskap och leverans, från tidigare års fokusområden ledarskap, relation och kommunikation. Effekten av detta kan man se i den positiva utveckling i såväl 2015 års medarbetarenkät som den ekonomiska kontrollen och relationen med köpande förvaltningar.

Förvaltningen märker att kravet på flexibilitet och valmöjligheter ökar, och där önskemål om temporära insatser på kortare och längre tid blir vanligare. Detta innebär en belastning på verksamheten då dessa uppdrag kommer med väldigt korta ledtider som tillför en extra dimension till utmaningen att bemanna och planera på ett effektivt sätt. 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.

Serviceförvaltningen är baserad i det spännande, men väldigt föränderliga Forsåkersområdet, vilket gör att förvaltningen har ett reellt behov av att hitta nya lokaler för administration och ledning under 2017 då Forsåker kommer att få karaktär än mer av byggarbetsplats.

Fastighetstekniker/fastighetsskötare samt kockar fortsätter att vara ett bristyrke, med växande rekryteringssvårigheter. Förvaltningen har utvecklat en kompetensförsörjningsplan tillsammans med HR-konsult för dessa två bristyrken och arbetar för att utveckla bättre och mer robust samarbete med lämpliga utbildningsinstanser, under 2016 blev förvaltningen bl.a. medlem i FABUR.

Inom ramen för KF-mål 7: "Mölnadalbornas möjligheter att påverka frågor som rör deras vardag och att ta ansvar för stadens utveckling ska öka" så har en förstudie påbörjats under 2016 för att utreda hur en etablering av ett kommungemensamt kundcenter kan förenkla kontakten med medborgare och näringsliv.

Strategier och satsningar

Serviceförvaltningen måste leverera ett ekonomiskt och verksamhetsmässigt värde till kärnverksamheterna och Mölnadal Stad. Förvaltningen arbetar med att ständigt 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.

Tidigare år var ekonomisk kontroll, transparens samt uppföljning prioriterat. Genom detta arbete finns det nu större möjlighet till benchmarking med andra kommuner och/eller externa leverantörer. Dessa processer och arbetssätt är nu befästa på alla nivåer inom förvaltningen och har skapat en stabil bas för förvaltningen fortsatta arbetet.

Som ett steg i det långsiktiga kvalitetsarbetet har förvaltningen arbetat med gemensamma arbetssätt för aktiviteter som arbetsmiljö, rekrytering och introduktion samt utbildningsinsatser. Under året har förvaltningen också satsat på kvalitetshöjande samt arbetsmiljöåtgärder, som nya arbetsmaskiner och ergonomiutbildningar.

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. Tillsammans med utfallet från NKI-undersökningen från våren 2014 formade detta basen för organisationens handlingsplaner och de enskilda enheternas aktiviteter. Det positiva resultatet i av detta kan utläsas i utfallet av från 2016 års NKI-undersökning.

Utskottet gav förvaltningen i uppdrag att under 2016 utföra en förstudie för ett stadsgemensamt kundcenter vilket påbörjades under hösten 2016.

Förvaltningen och verksamheter

Förvaltningens ambition har varit att supportera övriga förvaltningars måluppfyllse genom att identifiera ytterligare stödverksamheter och processer.

Förvaltningens uppdrag från Vård och omsorgsförvaltningen gällande städ i enskilda brukares rum på stadens äldreboenden fr.o.m. mars 2017 är en del i den processen.

Alla enheter inom serviceförvaltningen arbetar med egna handlingsplaner där både förvaltnings-, verksamhets- och enhetsspecifika mål och aktiviteter finns med. Förvaltningens internkontroll har utvecklats från rättningar och kontroll i efterhand till att vara ett verktyg för att identifiera riskområden och arbeta med förbättringar och kontroll i ett tidigare skede. Utskottet får löpande information om utveckling av detta under året.

MÅLTID:

Nedläggningen av Fässbergsgymnasiet och uppstarten av Fässbergsskolan innebar att samma antal grundskolebarn fördelades på fler enheter. Detta ställde krav på bemanningsplaneringen då det gav en ökning av de fasta kostnaderna utan att inkomstbasen utökas.

Den planerade konsekvensanalysen för att öka ekologiska livsmedel till 25 % uteblev då målet uppnåddes under 2015.

LOKALVÅRD

Lokalvårdsorganisationen tar mot flest feriearbetare inom förvaltningen. Höghöjdsstädning i stadens fastigheter (upp till max 3 m) genomförs med hjälp av stadens feriearbetare, handledda av ordinarie personal. Detta betyder att förvaltningen både kan erbjuda ett stort antal ferieplatser men också ge övriga förvaltningar en kostnadseffektiv service. Vård och omsorgsförvaltningen har beslutat att ge Serviceförvaltningen i uppdrag att städa enskilda brukares rum i stadens äldreboenden, ca 400 rum. Detta bör kunna leda till ökad nöjdhet från brukare, högre effektivitet och utnyttjande av resurser, bättre arbetsmiljö och förbättra rekryteringsmöjligheterna för vård och omsorgsförvaltningen samt en bättre och säkrare kemikaliehantering inom staden. Arbetet med att ta fram rutiner och riktlinjer har pågått i samarbete med vård och omsorgsförvaltningen och serviceförvaltningen.

TRANSPORT

I enlighet med stadens miljömål är nu elektroniska körjournaler inmonterade i transportcentralens samtliga fordon för att mer effektivt kunna redovisa körsträckorna. 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 utöka antal laddstolpar i Mölndal Stad medverkade förvaltningen tillsammans med tekniska förvaltningen och Mölndals Parkering AB i en utvecklingsgrupp.

FASTIGHETSSKÖTSEL OCH VAKTMÄSTERI

Dialog har skett med lokalförsörjningen ang. utökat uppdrag för beredskap vid samtliga egenägda fastigheter i staden vilket kommer att införas under 2017.

Under 2016 var målsättningen att gå över till ett mer mobilt arbetssätt för fastighetsorganisationen med möjlighet att hantera arbetsorder och beställningar via handenheter vilket tyvärr har blivit försenat.

Under 2015 skedde dialog med skolförvaltningen gällande basutbud och standardisering av vaktmästeritjänster för skola och förskola. Detta infördes under 2016 vilket innebär en bättre resursplanering samt en tydlig fördelning av kostnader för vaktmästeritjänsterna på respektive ansvar.

Målsamordning och andra samarbeten inom staden

Samarbetet med övriga nämnder och förvaltningar är av oerhörd vikt för serviceförvaltningen, då all verksamhet sker på uppdrag från dem. Förvaltningen strävar efter ett mer effektivt arbetssätt, med kortare ledtider och ökad produktivitet. En viktig del i detta är att utveckla kundkommunikationen på alla nivåer, vilket innebär att träffa 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 sker förvaltningsövergripande, där serviceförvaltningens roll kan identifieras i övriga förvaltningars målformulering vilket sedan 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.

Inom vissa områden finns etablerade samarbetsområden, t ex med vård- och omsorgsförvaltningen. Ett exempel på detta är att förvaltningen har valt att arbeta med ett av vård och omsorgsförvaltningens mål för 2016 "den boende skall uppleva trivsel och trygghet". 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.

Förvaltningen har som ambition att ta emot fler av 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.

Serviceförvaltningen fortsätter att systematiskt utbilda förvaltningens personal inom stadens förskolor och skolor inom HLR/första hjälpen. Detta mot bakgrund av Arbetsmiljöverkets inspektion hos SKF under hösten 2014. Serviceförvaltningen har också samarbetat med skolförvaltningen, tekniska förvaltningen och lokalförsörjningen för att utöka antalet objekt med full källsortering, i linje med miljömålen.

Ekonomi och volymer

Serviceförvaltningen redovisar ett resultat om 3,6 mnkr för 2016. Avvikelsen mot budget beror både på ökade intäkter och förändrade kostnader enligt nedan:

- lägre kostnader för korttidsinventarier +0,7 mnkr
- nettoeffekt ökad merförsäljning +0,6 mnkr
- lägre kostnader för reparationer av storköksmaskiner +0,4 mnkr
- nettoeffekt avyttring fordon +0,2 mnkr
- lägre försäkringskostnader +0,2 mnkr
- utebliven hyreskostnad +0,2 mnkr
- tillkommande kostnader förstudie -0,6 mkr

Resursfördelning, netto, mnkr	Budget 2015	Utfall 2015	Budget 2016	Utfall 2016	Budget 2017
Adm. avd., intäkter	16,0	17,1	16,7	17,3	17,0
Adm. avd., kostnader	- 16,0	- 16,6	- 16,7	-16,9	- 17,0
Fastigheter, intäkter	38,5	39,5	43,2	41,8	43,2
Fastigheter, kostnader	- 38,5	- 38,3	- 43,2	-41,2	- 43,2
Lokalvård, intäkter	44,6	46,1	46,8	47,5	49,8
Lokalvård, kostnader	- 44,6	- 45,6	- 46,8	-47,9	- 49,8
Måltider, intäkter	106,9	109,1	110,6	111,3	113,0
Måltider, kostnader	- 106,9	- 108,0	- 110,6	-109,6	- 113,0
Transport, intäkter	24,1	25,1	25,3	26,7	27,0
Transport, kostnader	- 24,1	- 24,6	- 25,3	-25,4	- 27,0
Summa	0,0	3,8	0,0	3,6	0,0

Serviceförvaltningens intäkter har ökat med 4,1 mnkr mot föregående år beroende på en ökad efterfrågan av serviceförvaltningens tjänster samt en utökning av tjänsteutbudet. Resterande ökning om 3,6 mnkr beror på den generella prisökningen. Förutom den generella löneökningen om 1,6 mnkr har lönekostnaderna ökat på grund av utökat tjänsteutbud med 1,2 mnkr. Resterande ökning om 1,4 mnkr är en effekt av ökad merförsäljning. De övriga kostnaderna har ökat med 2,2 mnkr som en effekt av prisökningen samt 0,5 mnkr av utökat tjänsteutbud och merförsäljning. Kostnader för förstudie har uppgått till 0,6 mnkr. Kapitalkostnaderna har ökat med 0,4 mnkr på grund av nyanskaffningar.

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

Volym	Budget 2015	Utfall 2015	Budget 2016	Utfall 2016	Budget 2017
Fastighetsyta, m ² (stadens ägda fastigheter)	271 490	275 101	275 970	275 594	280 617
Lokalvård städad yta, m ² (inkl. stadshuset)	228 414	232 600	240 600	239 500	236 000
Avverkningsgrad, m ² /h och årsarbetare ¹	379	361	362	352	352
Antal inskrivna barn förskola	3 070	3 020	3 065	2 950	2 989
Antal inskrivna elever grundskola med måltid från SEF (inkl. förskoleklass, sarskola)	7 230	6 952	6 760	7 312	6 673
Antal inskrivna elever gymnasieskola med måltid från SEF (inkl. sarskolan) ²²	Vt. 550 ht 350	343	300	451	430
Antal helpensioner på äldreboenden	490	476	490	465	490
Antal övriga luncher/dag, VOF (inkl. externt ätande, dag- och daglig verksamhet) ³³	110	94	100	77	100
Internpost - antal stopp vid utlämningsställen/vecka	630	630	630	635	660
Antal fordonsinnehav	220	243	260	278	289

¹ Avverkningsgraden har minskats p.g.a. tillkommande mindre objekt och förskolor (med lägre avverkningsgrad) samt minskad yta inom grundskolan på grund av omflyttningar

² Ökning avser Krokslättsgymnasiet

³ Fr.o.m. m utfall 2014 anges totalt antal övriga luncher som även inkluderar luncher till dag- och daglig verksamhet.

Måluppfyllelse

Fokusområde

Mölnadal förstärker Västsverige

Vår kunskap och kreativitet förstärker Västsverige. I Mölnadal 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 Mölnadal - vi är en attraktiv del av storstaden med en egen kreativ profil.

Fullmäktigemål

3. Företag ska uppfatta Mölnadal som en alltmer attraktiv näringslivskommun.

Nämndmål

KSSU ger i uppdrag att utreda möjligheten att bryta ut produktgrupper från den gemensamma livsmedelsupphandlingen med Upphandlingsbolaget.

Denna utredning ska inkludera resursbehov och konsekvensanalys vilket kan verka som underlag för kommunfullmäktiges (KF) fortsatta prioriteringar och målsättning för att kunna stimulera en ökad andel lokala företag.

Kommentar

KSSU gav förvaltningen i uppdrag att utreda möjligheten att bryta ut produktgrupper från den gemensamma livsmedelsupphandlingen med Upphandlingsbolaget, för att stimulera marknaden för lokalt producerade livsmedel.

Arbetet med detta avbröts under verksamhetsåret då det blev uppenbart att serviceförvaltningen inte hade möjlighet eller befogenhet att hantera frågan på förvaltningsnivå. Under nuvarande omständighet fann inte förvaltningen någon möjlighet att gå vidare med att bryta ut enskilda produktgrupper för att stimulera lokalt företagande inom ramen för LOU/konkurrenslagstiftningen eller i den skala som en organisation av Mölnadal stads storlek kräver.

Den centrala upphandlingsenheten inom Mölnadal stad är inte heller dimensionerad för att hantera upphandlingar av det här slaget då livsmedelsupphandlingar är komplexa och resurskrävande och den ekonomiska konsekvensen av ev. prishöjningar jämfört med den gemensamma GR-upphandlingen går inte att uppskatta. För att kunna fortsätta arbeta med frågan så behöver staden definiera vad som skall klassas som lokalt producerat. På mindre skala så fortsätter måltidsorganisationen med att försöka identifiera lokalt producerade råvaror som kan köpas in i begränsade volymer, som tex inför temaveckor etc.

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 Mölnadal och att leva här. I Mölnadal blomstrar både stad och land.

Fullmäktigemål

6. Varje barns potential ska tidigt tas tillvara så att de samlade skolresultaten 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 tas fram under 2015. Nivå för 2016 ska vara >utfallet 2015.

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.

Enligt GR-enkäten minskade andelen som äter alltid eller ofta i skolmatsalen i åk 8 till 60% inom GR samtidigt som stadens tallriksräkning pekar på en högre frekvens, närmare 90%. Under 2017 kommer mätmetoden ses över. Årets GR-enkät visar en svagt ökande trend för nöjdhet med maten i åk 5 samt 8, däremot ser vi en svagt negativ utveckling inom åk 2 både på kommunal och GR-nivå. Åk2 har traditionellt ett högt antal ätande elever och så är det fortfarande, men man kan se att den positiva trenden har brutits, vilket gör att strategin med att arbeta med de yngre eleverna för att befästa bra matkultur kvarstår.

Under 2017 planeras workshops med elever från åk 7-9 för att inhämta mer information kring vad som påverkar ätandet av skollunch.

Utifrån de nya riktlinjerna från SLV som fokuserar på måltidspedagogik i förskolan arbetar måltidsorganisationen med en intern projektledare som måltidspedagog för att utveckla ett utbildningskoncept för Mölndal.

Under hösten 2016 genomfördes en utbildning i bemötande för all måltidspersonal.

Titel	Utfall 2014	Utfall 2015	Plan 2016	Utfall 2016
KSSU Måltider, andel ätande årskurs 7-9		88%	90%	90%
KSSU Måltider, andel i ÅK 8 som svarat att de äter varje dag i skolan		73%		60%

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 2016 genomföra en förstudie för ett kommungemensamt kundcentrum, där medborgardialog och e-tjänster tas i beaktande.

Kommentar:

Serviceförvaltningen har under 2016 på uppdrag av kommunstyrelsen påbörjat en förstudie kring stadsgemensamt kundcenter. Målsättningen med införandet av ett gemensamt kundcenter är att stödja stadens Vision 2022 där Mölndalsbornas möjlighet att påverka frågor som rör deras vardag skall öka. En ytterligare effekt är att ett kundcenter kan hjälpa till att identifiera fokusområden och därigenom driva utveckling inom respektive förvaltning. Ett stadsgemensamt kundcenter kan även stödja utvecklingen av e-tjänster och digitalisering inom staden. Förstudien förväntas vara klar under första halvåret 2017.

Fullmäktigemål

8. Andelen Mölndalsbor som upplever god hälsa ska öka.

Inriktning från Majoritetens programförklaring: Ett livaktigt kultur- och fritidsliv ökar förutsättningarna för en god hälsa. Vi vill att Mölndal strategiskt arbetar för hur vi ökar tillgängligheten för våra invånare att kunna delta i aktiviteter. Ett nära samarbete mellan staden, civilsamhälle och näringsliv kan också bidra till att hitta nya lösningar. Folkhälsorådet bör vara rådgivande i att utveckla dessa samarbetsformer.

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

Utfall från 2016 års NKI-mätning visar en nöjdhet med måltidsorganisationen på 66 att jämföra med 2014 års värde på 55. Måltidsorganisationen har deltagit på anhörigträffar och andra aktiviteter med de olika äldreboendena, bl.a. en uppskattad korvgrillning på ett äldreboende. Detta gav tillfälle för både brukare och anhöriga att diskutera måltider och önskemål på matsedel med serviceförvaltningen. Under året har också utbud och rutiner för matsedelplanering setts över för att bättre möta våra brukares behov.

Under 2017 kommer serviceförvaltningens lokalvårdsavdelning att ta över städ i de enskilda brukarnas rum på äldreboenden, vilket vi hoppas ska leda till ökad nöjdhet från brukare, högre effektivitet och utnyttjande av resurser, bättre arbetsmiljö och lättare rekrytering inom VOF samt en bättre och säkrare kemikaliehantering inom staden. Arbetet med att ta fram rutiner och riktlinjer har pågått i samarbete med Vård och omsorgsförvaltningen och serviceförvaltningen.

Titel	Utfall 2014	Plan 2016	Utfall 2016
KSSU Måltider ÄB, kundnöjdhet NKI	55	60	66

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

Nämndmål

Direktiv till förvaltningen utifrån stadens miljömål finns i bilaga

Kommentar

Förvaltningen bidrar till mål för att: minska energianvändningen, minska gifter i barnens miljö, öka källsorteringen, öka andelen ekologiska livsmedel och minska körsträckor. För att minska energianvändningen har en översyn i köken startat med fokus på maskinell utrustning och beteende.

Inom förvaltningen granskas kemikalier och byts ut - där det är möjligt - till mindre hälso- och/eller miljöpåverkande samt parfymfria. Serviceförvaltningen har ett tätt samarbete med skolförvaltningen i projekter "Friska miljöer i förskolan" och har utarbetat information till köken.

Tillsammans med skolförvaltningen och tekniska förvaltningen sker en genomgång av stadens skolor för att förbättra källsorteringen.

Förvaltningen har ökat andelen ekologiska livsmedel från 10 % 2014 till 28 % 2015 vilket man bibehåller under 2016.

Körsträckorna är beroende på uppdrag, men ses över i syfte att kunna ruttoptimera. Under 2016 har förvaltningen arbetat med ett uppdrag för att definiera närproducerat vilket nu har utgått.

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.

Titel	Utfall 2014	Utfall 2015	Plan 2016	Utfall 2016
KS (SLF) Energianvändning	168,0 kWh per kvm	170,0 kWh per kvm	167,0 kWh per kvm	
Andel ekologiska livsmedel, staden (%)	10,0%	28,0%	15,0%	27,0%
KSSU Måltider, andel ekologiska livsmedel inom skola och förskola		32%		28%
Körsträcka egen bil i tjänsten, förvaltning	10 103	9 344		7 217
Körsträcka stadens fordon, förvaltning				524 845

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

Nämndmål

Erbjuda ett ökat antal av stadens praktikplatser och feriearbeten

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

Kommentar

SEF erbjöd sammanlagt 90 platser för feriearbetare under sommaren 2016, mot 80 st. 2015. Tyvärr tilldelades förvaltningen ett något lägre antal. Under sommaren genomfördes bl.a. höghöjdsstädning inom stadens skolor och förskolor under sommaren med hjälp av praktikanter. Ett flertal ungdomar har efter genomförd praktikperiod sökt och fått timvikariat inom förvaltningens lokalvårdsorganisation.

Titel	Utfall 2014	Utfall 2015	Plan 2016	Utfall 2016
KSSU antal erbjudna praktikplatser och feriearbeten	83	80	+80	90

Internt fokus

Fullmäktigemål

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

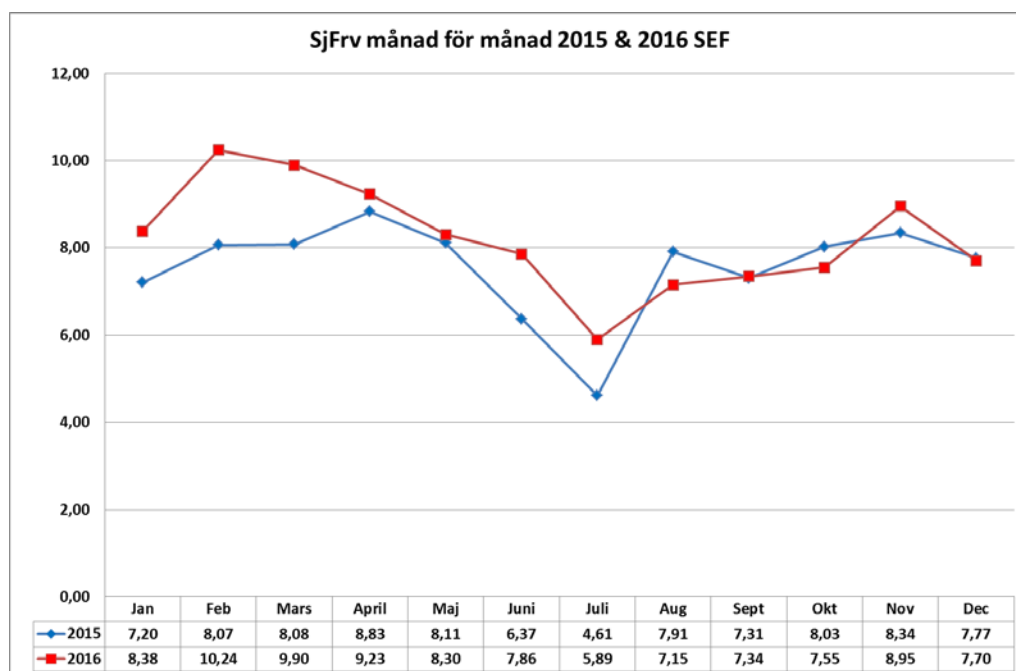
Nämndmål

Sjukfrånvaron ska minska.

Kommentar

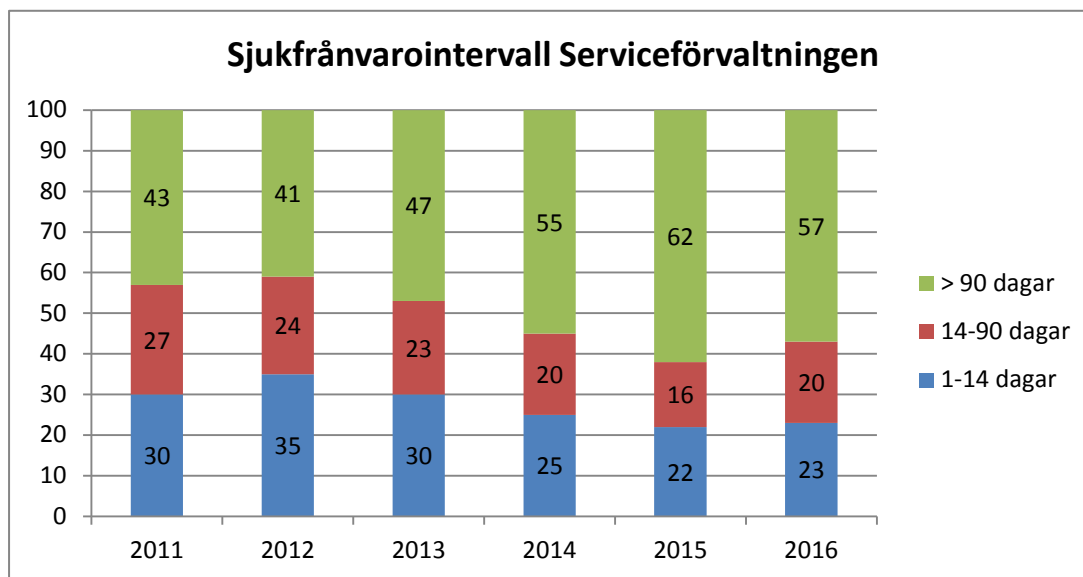
Sjukfrånvaron har tyvärr ökat i förvaltningen för andra året i rad.

Under första kvartalet 2016 hade förvaltningen en markant högre frånvaro än tidigare år, i genomsnitt 1,8% högre än 2014 och 2015 pga. av den ovanligt svåra influensaperioden. Under de tre senare kvartalen så stabiliserades sjukfrånvaron och följde förvaltningens normalkurva eller var till och med något lägre, men årseffekten blev en höjning av 0,7 procentenheter.



Den långa frånvaron +91 dagar står fortfarande för majoriteten av förvaltningens frånvaro. Dock är det så att endast enstaka fall i den här gruppen är arbetsrelaterat eller föremål för

rehabiliteringsinsatser med fokus på att återgång till arbete. Den korta frånvaron (upp till 14 dagar) representerar en sjukfrånvaro om 1,9%



Förvaltningen har analyserat framförallt den korta frånvaron (1-14 dagar) och har identifierat att det är ett ökat antal individer som har frekvent korttidsfrånvaro jämfört med de tidigare 12 månaderna. För att stävja detta så kommer chefer att ha rehabsamtal med nyanställda (inom 12 månader) vid 3 frånvarotillfällen istället för de vanliga 6. Detta arbete sker i samarbete med HR-funktionen som en direkt följd av den analys som gjordes utifrån utfallet efter halvår 2016.

Alla förvaltningens chefer följer regelbundet och systematiskt upp sjukfrånvaro i samband med den verksamhetsanalys som sker var tredjemånad tillsammans med verksamhetschef, ekonom och HR-konsult för att se till att insatser sätts in så tidigt och effektivt som möjligt.

Under 2017 kommer förvaltningens alla chefer att genomgå förnyad utbildning inom rekrytering och referenstagning, samt utbildning kring psykisk ohälsa då indikationer visar att detta område ökar som sjukdomsorsak.

Titel	Kön	Utfall 2014	Utfall 2015	Nivå 2016	Utfall 2016
KSSU sjukfrånvaro totalt (%)	Alla	6,9%	7,5%		8,2%
KSSU Fastigheter, sjukfrånvaro (%)	Alla	2,6%	3,4%		4,4%
KSSU Kund & förvaltningsservice, sjukfrånvaro (%)	Alla	5,1%	10,3%		7,6%
KSSU Lokalvård, sjukfrånvaro (%)	Alla	9,6%	9,6%		11,8%
KSSU Måltider, sjukfrånvaro (%)	Alla	7,2%	7,9%		7,9%
KSSU Transporter, sjukfrånvaro (%)	Alla	4,9%	3,2%		1,9%
Sjukfrånvaro, total	Alla	6,9%	7,7%	4,0%	7,7%

Nämndmål

Personalomsättningen på nyanställda ska minska

Genom ett bra rekryterings- och introduktionsprogram ska personalomsättningen på nyanställda minska. Ett utgångsvärde tas fram under 2015.

Kommentar

Målet utgår 2017 då målarbetet har lett till aktiviteter och åtgärder som en förbättrad rekryteringsprocess och introduktion/uppföljning, vilket nu har blivit implementerat i det ordinarie verksamhetsarbetet. Under 2017 kommer fortsatt utbildning inom rekrytering, disciplinärenden och referenstagning att hållas, då det finns ett samband kring frekvent korttidsfrånvaro och extern rekrytering. Detta kommer dock att följas under sjukfrånvaro istället.

Titel	Utfall 2014	Utfall 2015	Plan 2016	Utfall 2016
KSSU personalomsättning <6 mån anställning	21,4%	11,0%	<2015	16,0%
KSSU personalomsättning <12 mån anställning (%)	9,5%	8,0%	<2105	14,0%

Nämndmål

Erbjuda längre praktikplatser

Aktivt arbeta vidare med att befästa samarbete med passande gymnasium och högskola, och därigenom erbjuda längre praktikplatser.

Kommentar

För att marknadsföra staden som arbetsgivare vill förvaltningen erbjuda minst 2 st. praktikplatser för studenter på kvalificerade yrkesutbildningar alt. högskola. Som ett led i att stärka samarbetet med utbildningsföretag i syfte att synliggöra serviceförvaltningen, öka rekryteringsbasen och ta emot LIA praktikanter, har vi ingått medlemskap i FABUR (som har för avsikt bidra med utbildningsplatser inom Göteborgsregionen och att säkerställa framtida kompetensbehov som finns på marknaden). Genom medlemskapet kommer vi även att ha möjlighet att påverka utbildningarnas innehåll och inriktningar. Under hösten 2016 hade förvaltningen 1 st. LIA praktikant, och under 2017 är målet 2 praktikanter.

Titel	Budget 2016	Nivå 2018	Utfall 2016
KSSU antal erbjudna längre praktikplatser	1		1

Nämndmål

Öka kundnöjdheten inom fastighet, måltid, lokalvård

Till 2016 öka kundnöjdheten (NKI - nöjd kund index) till minst 60 inom fastighet, måltid och lokalvård. Transportcentralen arbetar för att bibehålla sitt höga NKI över 80. Mätning sker vartannat år. Fastighets NKI avser stadens egna fastigheter, där SEF tillsammans med Lokalförsörjning ansvarar för fastighetsskötsel resp. förvaltning/underhåll.

Kommentar

Under 2016 genomförde serviceförvaltningen en NKI-mätning (Nöjd Kund Index) som visade en fortsatt positiv utveckling inom alla kundkategorier och verksamhetsområden. Det sammanvägda resultatet för förvaltningen är 71, att jämföra med 2012 då resultatet uppgick till 57. Förvaltningen har systematiskt arbetat med att förbättra leverans och kundrelation med köpande förvaltningar. Fokusområdet för 2017-2019 är att bibehålla det goda NKI-resultat som uppnåtts i alla verksamhetsområden genom kvalitetssäkring och standardisering av serviceförvaltningens leveranser.

Titel	Utfall 2014	Plan 2016	Utfall 2016
KSSU Fastigheter, kundnöjdhet NKI	57	60	68
KSSU Lokalvård, kundnöjdhet NKI	53	60	68
KSSU Måltider, kundnöjdhet NKI	57	60	62
KSSU Transporter, kundnöjdhet NKI	88	80	84

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. Nedan ges en bild av förbättringsåtgärder och planerad uppföljning.

Åtgärder intern kontroll

Internkontrollplanen är upprättad i enlighet med Mölndals stads reglemente för intern kontroll. Internkontrollplanen föregås av en riskanalys där både risk och sannolikhet har värderats på en skala mellan 1 och 5. Dessa två faktorer har 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 till 5 på Risk eller Sannolikhet alltid flyttas till Internkontrollplanen.

I internkontrollplanen för 2016 har service förvaltningen valt att fokusera på följande områden:

- * Arbete med att utreda konsekvenser och ta fram riktlinjer, både ekonomiska och operativa, för de fall en köpande förvaltning vill ta över tjänsteuppdraget själva.
- * Arbetet med effektivisering av fastighetsskötsel och vaktmästeri fortsätter, och fokus är på att utveckla och implementera ett modernt och effektivt arbetssätt med mobila lösningar.
- * Underhåll kök, där Mölndals Stad har bristande lokalunderhåll och maskinpark.
- * Nuvarande processer kring beställning och investering, och kompensation för detta, behöver redas ut innan ett ev. övertag av hyresavtal.
- * Svårigheterna att rekrytera vissa yrkesgrupper som drifttekniker och kockar fortsätter att vara ett fokusområde.

Uppföljning intern kontroll

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

Kommentar

Kontrollen har genomförts enligt plan och uppföljning gjordes löpande till utskottet under 2016. En riskinventering och en uppdaterad intern kontrollplan har tagits fram inför 2017, med kontrollområden och aktiviteter under 2017.

Detaljerad redovisning av internkontrollen under 2016 finns i bilaga till verksamhetsberättelsen.