

Program

Policy

» Plan

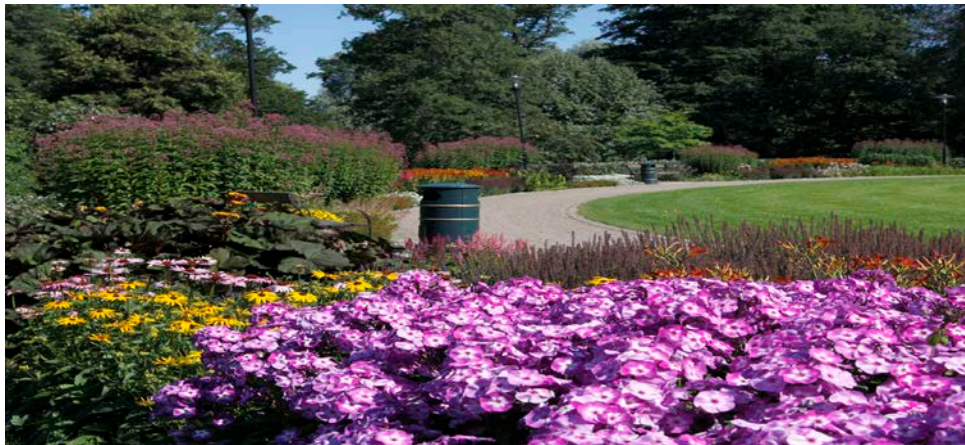
Riktlinjer

Regler

# Verksamhetsplan 2017-2018 Servicenämnden

Beslutad av servicenämnden

24 november 2016, § 59. Dnr SEN2016.0158



**Dokumenttyp:** Plan

**Dokumentet gäller för:** Servicenämnden

**Diarienummer:** SEN2016.0158

**Reviderad:** Ej reviderad

**Giltighetstid:** 2017-2018

**Tidpunkt för aktualitetsprövning:** En gång per år

**Dokumentansvarig:** SC SSE

**Andra tillhörande dokument:** Interkontrollplan SEN 2017

# Innehåll

1	Sammanfattning .....	4
2	Nämndens ansvarsområde .....	6
3	Analys .....	7
4	Nämndens styrkort .....	9
4.1	Nå en god inomhusmiljö avseende objektiva mätbara variabler för förskolor, grundskolor samt gymnasieskolor. Över tid se över samtliga större boenden och verksamhetslokaler .....	10
4.2	Öka kundnöjdheten inom äldreomsorg för måltidsverksamheten .....	10
4.3	Förbättrad återkoppling samt genomförandetid för ärendehantering inom fastighet .....	11
4.4	Skövde VA ska trygga långsiktig vattenförsörjning ur ett flergenerationsperspektiv och verka för att reservvatten finns inom samtliga distributionsområden för dricksvatten.....	11
4.5	Öka andel miljöklassat bränsle för bilar < 3,5 ton .....	12
4.6	Skövde VA skall på ett samhällsekonomiskt och energieffektivt sätt återföra växtnäring i avloppet till en nyttig användning, samtidigt som risker för hälsa och miljö minimeras .....	12
4.7	Öka andel svenska animalier .....	12
4.8	Öka andel svenska livsmedel .....	13
4.9	Alla förskolor ska ha phtalatfria golv .....	13
4.10	Best practice effektivitetsmått för lokalvård, fastighet samt måltid .....	13
4.11	Uppdrag till sektorchefen .....	14
5	Nämndens internbudget .....	16
6	Intern kontroll .....	18

## Bilagor

*Bilaga 1: Internkontrollplan SEN 2017*

*Bilaga 2: Riskinventering inför 2017*

# 1 Sammanfattning

Nämndens ansvar är i grunden utförarverksamhet och kvalitetsnivåer sätts av andra nämnder. Fokus för nämnden är att leverera kvalitativa och ekonomiskt motiverade tjänster. Nämnden har under 2016 arbetat med att förankra uppdrag med våra kunder och också försöka tydliggöra förväntningar på våra leveranser.

Servicenämnden har tagit till sig och beslutat om mål och uppdrag som strävar och bidrar mot kommungemensamma mål och vision 2025. Nämnden lämnar större ansvar till sektor service att arbeta med aktiviteter som leder till måloppfyllelse och kommer mer följa effekter och resultat. Mål och uppdrag i nämndens styrkort är genomgångna och lite justeringar har gjorts utifrån den tidigare planeringen.

Arbetet med att förbättra inomhusmiljön för verksamhetslokaler har påbörjats och fortsätter under planperioden. Inom fastighets ärendehantering har sektorn under året jobbat intensivt med handläggningstider och nu förstärker nämnden med ytterligare ett resultatmätt för återkopplingen till kund för att öka kundnöjdheten.

Inom miljöområdet har drivmedel för alla tunga fordon bytts ut till ett miljöklassat bränsle och nämnden ersätter målet till att också införa detta för personbilssidan. Arbetet med att öka andel svenska animalier och livsmedel i våra måltider fortsätter. VA har nått målet att återföra växtnäring i avloppet till produktiv mark för 2016. Målet kvarstår för att fortsätta arbeta med området för att möta ändringar i regelverk och belastning på reningsverket samt förändringar i driften av reningsverket.

Fiberutbyggnaden är inne i en expansiv fas och en tydlig strategi för detta kommer att tas fram. Vattenförsörjningsplanen kommer att aktualiseras för politiskt beslut.

I benchmarkingprojektet som sektor service deltagit i har verksamheter inom fastighet, lokalvård, måltid och fordon jämförts. De parametrar som mäts och jämförts är en viktning mellan ekonomi, servicegrad och nöjda kunder. Skövde ligger bra till inom flera områden men utvecklingsåtgärder finns och målen kvarstår för fortsatt arbete.

Servicenämndens verksamheter ska i princip bära sig själv och ingen kompensation för materialprisökningar och utvecklingskostnader finns med i budgeten. Servicenämnden har en ram på 7,7 mnkr för de skattefinansierade verksamheterna vilket i stora drag ska omfatta strategiska fastigheter, offentligt skyddade anställningar, bidrag till VA för vattenledning till Simsjön och undertäckning i gallerian. Fastighetsavdelningen har inte full kostnadstäckning via kommunbidrag för hantering av strategiska fastigheter. Måltidsavdelningen bedöms ha svårt att kunna klara tuffa kostnadsökningar för livsmedel som inte kompenseras i internpriserna. Servicenämnden har fått ramjusteringar som istället skulle justeras via internprissättningen.

För de taxefinansierade verksamheterna ska VA göra ett nollresultat för 2017. Skövde stadsnät växer kraftigt och kommer få svårt att bära kostnader förknippade med detta de närmaste åren på grund av ökade kapitalkostnader.

Servicenämndens internkontroll fokuserar på att leverera trygga och säkra tjänster. En risk- och väsentlighetsanalys har gjorts och de områden som kommer kontrolleras av sektor service under

2017 är; rutiner för reservkraft, kommunikation vid krishantering, intäktsbevakning vid fakturering samt säker måltid.

## 2 Nämndens ansvarsområde

Inom Skövde kommun, som geografiskt område, ansvarar Servicenämnden för att tillhandahålla tjänster för kommunala behov såsom; måltid, lokalvård, fastighetskötsel, verksamhetsstöd, gatu- och parkskötsel, skogsskötsel, reparation- och verkstadsarbeten, anläggningsarbeten, ledningsnätsarbeten, fordonsförsörjning och vissa andra efterfrågade tjänster.

Servicenämnden ska vidare försörja kommunens verksamheter med lokaler och förvalta de fastigheter där kommunal verksamhet bedrivs. Servicenämnden agerar även som kommunens beställarfunktion vid uppdragsgivna entreprenader.

I Servicenämndens ansvar ingår även att utveckla och förvalta de taxefinansierade verksamheterna VA (Vatten o Avlopp) och eget ägt Fibernät. Servicenämnden är huvudman för VA inom de beslutade verksamhetsområdena för denna verksamhet.

**Nämndens Verksamhetsidé:** Vi levererar kostnadseffektiv och kvalitativ service enligt uppdrag genom att ständigt förbättra vår effektivitet och ändamålsenlighet

### 3 Analys

Till grund för nämndens verksamhetsplan ligger en analys. Syftet med analysen är att identifiera skillnader mellan vad verksamheterna presterar idag jämfört med ett önskat läge. Med önskat läge förstås att de verksamheter som nämnden ansvarar för utförs i enlighet med den lagstiftning, föreskrifter och rekommendationer som finns för verksamheterna samt att målsättningarna i *Vision Skövde 2025* och som förtydligats i *Programförklaring för Skövde, Strategisk plan med budget, servicenämndens reglemente* och andra styrande politiska program och planer har infriats.

Analysen visar att följande utvecklingsbehov är prioriterat:

- Inomhusmiljö verksamhetslokaler
- Handläggningstider för ärendehantering
- Kundbemötande och återkoppling
- Miljöarbete
- VA och Fibernätsutbyggnad
- Effektivitet

Servicenämnden har under hösten 2016 haft en strategidag tillsammans med sektorns ledningsgrupp och gått igenom servicenämndens nuvarande styrkort med mål, resultatmätningar och uppdrag. Utifrån utfall och analyser av detta har nämnden gjort justeringar inför verksamhetsplaneringen för 2017-2018.

Sektorn har under två år varit med i ett benchmarkingprojekt och jämfört verksamheter med totalt 14 andra kommuner. Analyser och utfall av detta har också diskuterats och tagits hänsyn till för att prioritera utvecklingsbehoven. Utifrån servicenämndens styrkort ges avdelningarna i uppdrag att se över sektorns aktiviteter utifrån målsättningar och utvecklingsbehov.

Arbetet med att förbättra inomhusmiljön för verksamhetslokaler har påbörjats och fortsätter under planperioden. Inom fastighets ärendehantering har sektorn under året jobbat intensivt med handläggningstider och nu förstärker nämnden med ytterligare ett resultatmått för återkopplingen till kund för att öka kundnöjdheten.

Inom miljöområdet har drivmedel för alla tunga fordon bytts ut till ett miljöklassat bränsle och nämnden ersätter målet till att också införa detta för personbilssidan. Arbetet med att öka andel svenska animalier och livsmedel i våra måltider fortsätter. VA har nått målet att återföra växtnäring i avloppet till produktiv mark. Målet kvarstår för att fortsätta arbeta med området för att möta ändringar i regelverk och belastning på reningsverket samt förändringar i driften av reningsverket.

Skövde VA har genomfört en analys av sin verksamhet med hjälp av Svenskt vattens verktyg Hållbarhetsindex där man jämför sin verksamhet med en ideal verksamhet. Ett område med förbättringsbehov är leveranssäkerhet dricksvatten och nämnden har därför valt att sätta fokus på detta område genom att lyfta fram det mål som finns i VA-policyn.

Fiberutbyggnaden är inne i en expansiv fas och en tydlig strategi för detta kommer att tas fram. Vattenförsörjningsplan kommer att aktualiseras för politiskt beslut.

I benchmarkingprojektet som sektor service deltagit i har verksamheter inom fastighet, lokalvård, måltid och fordon jämförts. De parametrar som mäts och jämförts är en viktning mellan ekonomi, servicegrad och nöjda kunder. Skövde ligger bra till inom flera områden men utvecklingsåtgärder finns och målen kvarstår för fortsatt arbete.

En genomgång och analys av PwC:s revisionsrapport om intern styrning och kontroll inom servicenämnden har också gjorts. Nämnden har analyserat rapporten och tagit del av tjänstemännens framtagna åtgärdsplan. Utvecklingsbehov finns inom följande områden:

- Kommunikation
- Dokumentstyrning
- Risk- och kvalitetsarbete
- Nyckeltal och jämförelse med andra
- Kompetensförsörjning

Konkreta utvecklingsaktiviteter kring dessa områden återfinns i sektor service verksamhetsplan 2017-2018.



## 4 Nämndens styrkort

Kommunfullmäktige har beslutat om mål för mandatperioden, KF:s strategiska mål. Se Strategisk plan med budget 2015-2017. Utifrån dessa mål har nämnden beslutat om egna nämndsmål. Målen avser oftast att gälla för hela mandatperioden. Om kortare period avses finns kommentar nedan. Resultatmätningar anger på vilket sätt måloppfyllelse ska mätas. Målvärdet avser mandatperiodens slut om inget annat anges.

Till varje mål finns också ett antal aktiviteter. Aktiviteter är konkreta uppgifter eller åtgärder som ska genomföras i syfte att nå målen.

KF:s strategiska mål	Mål	Strategier för att nå målet
Skövde har invånare som är nöjda med sina liv och den samhällsservice som erbjuds	Nå en god inomhusmiljö avseende objektiva mätbara variabler för förskolor, grundskolor samt gymnasieskolor. Över tid se över samtliga större boenden och verksamhetslokaler	-
	Öka kundnöjdheten inom äldreomsorg för måltidsverksamheten.	-
	Förbättrad återkoppling samt genomförandetid för ärendehantering inom fastighet	-
	Skövde VA ska trygga långsiktig vattenförsörjning ur ett flergenerationsperspektiv och verka för att reservvatten finns inom samtliga distributionsområden för dricksvatten.	Samverkan med Skaraborgsvatten och grannkommuner. Följa den åtgärdsplan som beslutas i vattenförsörjningsplanen. Samverkan med säkerhetssamordnare och kommunens krissamverkansgrupp för underlag och kommunikation kring nödvattenplanering.
Skövde använder så gott som uteslutande förnybar energi år 2025	Öka andel miljöklassat bränsle för bilar < 3,5 ton	Minska koldioxidutsläpp
	Skövde VA skall på ett samhällsekonomiskt och energieffektivt sätt återföra växtnäring i avloppet till en nyttig användning, samtidigt som risker	Uppströmsarbete Samarbete med upphandlad slamleverantör Kravställande vid kommande upphandlingar

KF:s strategiska mål	Mål	Strategier för att nå målet
	för hälsa och miljö minimeras.	Bra slamavvattning
	Ökad andel svenska animalier	-
	Ökad andel svenska livsmedel	-
	Alla förskolor ska ha phtalatfria golv	-
Skövde kommun är en flexibel, kundorienterad och effektiv organisation.	Best practice effektivitetsmått för lokalvård, fastighet samt måltid	Ständig effektivisering Kundnöjdhet

Mål:

#### 4.1 Nå en god inomhusmiljö avseende objektivet mätbara variabler för förskolor, grundskolor samt gymnasieskolor. Över tid se över samtliga större boenden och verksamhetslokaler

Resultatmätning	Målvärde
Antal uppmätta förskole-, skol- och gymnasielokaler av tot antal	50% 2017-01-01 = ca 30 st 100% 2018-01-01 = ca 60 st
Antal godkända förskole-, skol- och gymnasielokaler som uppfyller norm av tot antal	100% skall vara Klart 2019-09-01

Mål:

#### 4.2 Öka kundnöjdheten inom äldreomsorg för måltidsverksamheten

Resultatmätning	Målvärde
Mäta kundnöjdhet NBU för måltidsavdelning inom äldreomsorg	NBU 90% Klart 2018-12-31

Mål:

#### 4.3 Förbättrad återkoppling samt genomförandetid för ärendehantering inom fastighet

Resultatmätning	Målvärde
Andel av antal inkomna ärenden som utförs i första linjen och är åtgärdade inom 6 arbetsdagar	90% Klart 2017-12-31
Andel ärenden som går till andra linjen och är åtgärdade inom 35 arbetsdagar	90% Klart 2017-12-31
Andel ärenden som är återkopplade till kund inom 12 dagar	95% Klart 2018-12-31

Mål:

#### 4.4 Skövde VA ska trygga långsiktig vattenförsörjning ur ett flergenerationsperspektiv och verka för att reservvatten finns inom samtliga distributionsområden för dricksvatten

Resultatmätning	Målvärde
Reservvattenkapacitet	Reservvattenkapacitet på minst 50% av normalförbrukningen under minst 3 mån. Klart 2018-12-31
Uppdaterade Vattenskyddsområden	Vattenskyddsområde för samtliga, alltså 100 % Klart 2018-12-31

Mål:

#### 4.5 Öka andel miljöklassat bränsle för bilar < 3,5 ton

Resultatmätning	Målvärde
Andel miljöklassat bränsle för bilar < 3,5 ton	Målvärde 50 % Klart 2018-12-31

Mål:

#### 4.6 Skövde VA skall på ett samhällsekonomiskt och energieffektivt sätt återföra växtnäring i avloppet till en nyttig användning, samtidigt som risker för hälsa och miljö minimeras

Resultatmätning	Målvärde
Andel fosfor som utnyttjas som växtnäring på produktiv mark	75% 2018-12-31
Andel av växtnäring i slammet som nyttjas på produktiv mark	100 % 2018-12-31

Mål:

#### 4.7 Öka andel svenska animalier

Resultatmätning	Målvärde
Andel % svenska animalier av totalt inköpta animalier i kr	Nuvärde kv 3 2016 77,5% 2017-12-31 80% 2018-06-30 85%

Mål:

#### 4.8 Öka andel svenska livsmedel

Resultatmätning	Målvärde
Andel % svenska livsmedel av totalt inköpta livsmedel i kr	20% kan vi inte köpa Svenskt idag Nuläge kv 3 2016 68,1% 2017 68% 2018 70%

Mål:

#### 4.9 Alla förskolor ska ha phtalatfria golv

Resultatmätning	Målvärde
Antal förskolor med phtalatfria golv	2019-12-31 100%

Mål:

#### 4.10 Best practice effektivitetsmått för lokalvård, fastighet samt måltid

Resultatmätning	Målvärde
Best practice lokalvård grundskola	Best Practice 4,5 2018-08-01
Öka NBI inom fastighetsprocesserna	NBI 3,3 2018-08-01
Minskade kostnader för måltider inom gymnasiet.	Nuläge 50 kr/lunch till dagens servicenivå 2017 49 kr/lunch till minst dagens servicenivå 2018 48 kr/lunch till minst dagens servicenivå Kostnadsökningar per år hanteras inom målvärdet.

Aktiviteter:

## 4.11 Uppdrag till sektorchefen

Aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
<b>Kartlägga fastighetsbeståndets inomhusmiljö kvalitetsvariabler såsom temperatur, lux, luftfuktighet, koldioxidhalt samt akustik.</b>	2016-01-01	2019-09-01
<b>Bakgrund</b> Uppdrag från servicenämnd för att nå en god inomhusmiljö.		
<b>Syfte/effekt</b> Säkerställa en god inomhusmiljö enligt variabler i boenden och verksamhetslokaler.		

Aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
<b>Framtagande av en tydlig fiberstrategi /nämnd riktlinje</b>	2016-01-01	2017-06-30
<b>Bakgrund</b> En tydlig fiberstrategi saknas		
<b>Syfte/effekt</b> Att en tydlig fiberstrategi som pekar ut vägen. Att vi lägger kommunala resurser där det ger mest nytta för att bidra till att uppnå visionsmålet 100/100 Mbit.		
<b>Aktualisera vattenförsörjningsplan för politiskt beslut.</b>	2016-01-01	2017-06-30
<b>Bakgrund</b> 2010 togs en vattenförsörjningsplan fram för Skövde kommun. Den beskriver dricksvattenförsörjningen i kommunen idag, med tyngspunkt på de allmänna kommunala anläggningarna, och de grund- och ytvattentillgångar som finns som kan nyttjas för dricksvattenförsörjning. Den beskriver även de anläggningar som finns för reservvattenförsörjning inom det allmänna kommunala nätet. Planen har inte antagits politiskt men använts som underlag för ÖP 2025. I remissrundan för VA-planen framfördes synpunkter på att kommunen hade dåligt underlag för bedömning av risker för enskilda dricksvattentäkter.		
<b>Syfte/effekt</b> En vattenförsörjningsplan som är uppdaterad och innehåller en djupare beskrivning av enskild dricksvattenförsörjning. Politiskt beslut om planen och i den innehållande ställningstaganden om exempelvis nivå på reservvattenförsörjning.		
<b>SSE skall i samverkan med SBU titta på trafiksäkerheten vid skolor</b>	2017-01-01	2017-12-31
<b>Bakgrund</b> Under 2016 har kontroller av trafiksäkerheten gjorts vid tre skolor. SSE har tittat på tekniska lösningar men stora delar beror också på trafikanters beteende.		
<b>Syfte/effekt</b>		

Aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Förbättra trafiksäkerheten vid skolor		
<p><b>Ta bort kontanthantering för offentliga toaletter</b></p> <p><b>Bakgrund</b> Små intäkter genererar mycket administration.</p> <p><b>Syfte/effekt</b> Minskad administration</p>	2017-01-01	2017-12-31
<p><b>Nyckeltal för sektor service arbetsavdelning</b></p> <p><b>Bakgrund</b> Tag fram nyckeltal som vi kan jämföra med andra för t ex gata/park</p> <p><b>Syfte/effekt</b> Egen benchmarking</p>	2016-01-01	2017-12-31
<p><b>Redovisa avtalstrohet tertialvis</b></p> <p><b>Bakgrund</b> Viktigt att kunskap finns om aktuella ramavtal och vilka produkter som ingår i dem.</p> <p><b>Syfte/effekt</b> Sänka våra kostnader</p>	2016-01-01	2017-12-31
<p><b>Pilotprojekt städrobot</b></p> <p><b>Bakgrund</b> Viktigt att ständigt effektivisera och utnyttja teknikens fördelar.</p> <p><b>Syfte/effekt</b> Utprova om tekniken är tillräckligt bra för att använda i verksamheten.</p>	2016-01-01	2017-06-30

## 5 Nämndens internbudget

Servicekommitténs verksamheter ska i princip bära sig själva via internpriser till kund.

Servicekommittén har en ram på 7726 tkr för de skattefinansierade verksamheterna vilket i stora drag ska omfatta strategiska fastigheter, offentligt skyddade anställningar, bidrag till VA för vattenledning till Simsjön och undertäckning i gallerian.

Servicekommittén har inför 2017 fått en minskad ram för att finansiera kontaktcenter på 680 tkr. Detta är avdraget i ramar nedan, vilket istället skulle bli en prisjustering eftersom nämndens verksamheter i huvudsak är finansierade via pris till interna kunder. Måltid har fått 400 tkr i ram för svenskt kött som kommer att flyttas i reviderad budget i mars till kunderna för att istället bakas in i måltidspriset.

Servicekommitténs ekonomiska fördelning per avdelning framgår enligt nedan. Nämnas kan att fastighetsavdelningen fortsatt inte kan kompenseras via kommunbidrag för hantering av strategiska fastigheter och att måltidsavdelningen bedöms ha svårt att kunna klara tuffa kostnadsökningar för livsmedel som inte kompenseras i internpriserna.

För de taxefinansierade verksamheterna kommer VA kunna göra ett nollresultat ska enligt lag balansera sin ekonomi och får inte bygga upp över/underskott. Skövde stadsnät växer kraftigt och kommer få svårt att bära kostnader förknippade med detta de närmaste åren på grund av ökade kapitalkostnader.

Avseende egna investeringar gör nämndens målsättningar att energi- och miljöinvesteringar får prioriteras ned för att istället kunna förbättra inomhusklimatet i våra lokaler. Budget avseende generella fastighetsinvesteringar kommer på ett mer strukturerat sätt att också användas för verksamhetsanpassningar där sektorerna inkommit med behov inför 2017. Både VA och fibernätsinvesteringar kommer upp på rekordnivåer, då utveckling främst på landsbygden ska hanteras.

<b>Ram per avdelning SEN 2017 (tkr)</b>		
<b>Avdelning</b>	<b>Ram Budget 2016</b>	<b>Ram Budget 2017</b>
Nämnden	0	0
Staben	500	380
Måltidsavdelningen	839	1209
Arbetsavdelningen	2050	1930
Fastighetsavdelningen	3503	4327
Fastighetserviceavdelningen	0	-120
<b>Totalt skattefinansierade</b>	<b>6892</b>	<b>7726</b>
	<b>Resultat Budget 2016</b>	<b>Resultat Budget 2017</b>
Fiber	0	0
VA	1000	0
<b>Totalt taxefinansierade</b>	<b>1000</b>	<b>0</b>



**Risker och osäkerheter i driftsbudgeten:**

Löner är uppräknade 2 % för att möta intäktsökningen för interna tjänster med 1,65 %. Den nya löneprocessen medför osäkerheter i budgeten. Ingen kompensation för materialprisökningar och utvecklingskostnader finns med i budgeten. Volymförändringar som är kopplade till verksamheter med "fasta paket" mot kund har inte kompenserats.

## 6 Intern kontroll

Servicekommitténs internkontroll fokuserar på att leverera trygga och säkra tjänster. Sektor service ledningsgrupp har gjort en mycket översiktlig risk- och väsentlighetsanalys enligt bilaga där områden enligt nedan bedömdes högt utifrån sannolikhet/konsekvens. Internkontroll och egenkontroll är fortsatt ett angeläget utvecklingsområde. Följande kontrollområden kommer utföras av sektor service under 2017:

- Rutiner för reservkraft
- Kommunikation vid krishantering
- Intäktsbevakning
- Säker måltid

Sektorn kommer att genomföra internkontrollerna enligt bilaga och återrapportera till servicekommittén. Sektorn skall också redovisa genomförda åtgärder utifrån tidigare års internkontroller. Detta arbete kommer att styras upp under 2017 genom ett nytt standardiserat arbets sätt med en framtagen instruktion "Kommitténs organisation och riktlinje för intern kontroll". Rapporteringen kommer att ske i Stratsys.