

§ 20

Servicenämndens delårsrapport 1 år 2022 (SEN/2022:15)

Beslut

1. Delårsrapport 1, januari till mars 2022, godkänns och överlämnas till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden resultatför tidigare års upparbetade överskott om 6 700 000 kronor i 2022 års räkenskaper enligt gällande regler.

Ärendebeskrivning

Serviceförvaltningen ger i skrivelse, daterad den 31 mars 2022, förslag till beslut.

Tuff pandemistart på året med hög frånvaro och vi gick upp i stab för att stötta verksamheterna framför allt vad gäller informationsflöde. Samtidigt kunde vi testa våra nya rutiner vid kris och efter utvärderingen som gjordes efteråt finjusterades dessa. Våra enheter klarade trots situationen att upprätthålla den viktigaste ordinarie verksamheten samt också bistå med tillfälligt utökade uppdrag. Efter pandemin kom direkt ett oroligt omvärldsläge med åter igen hårt tryck på många verksamheter. Alla stödprocesserna påverkas utifrån ökat behov av stöd, såsom HR, kommunikation och ekonomi. Inom IT området har vi behövt agera för att säkerställa det vi kan vad gäller skydd mot till exempel cyberattacker. Ett arbete pågår med att tydliggöra ansvaret inom IT-säkerhet och ett förslag för en central datasäkerhetsorganisation finns för beslut och behöver sedan bemannas.

1 februari invigdes Transportenheten med utökat uppdrag som innebär både transport- och hotellbokningar. I arbetet med effektivare inköp och kategoristyrning är planeringen nu klar för både för möbler och inredning samt fordon och transport. Upphandlingsenheten arbetar fortsatt med att få fler lokala företag att lämna anbud. Miljöarbetet fortsätter för att ta oss an och bidra till planen för klimat, bland annat genom fortsatt arbete för att öka andelen fossilfri körning. Den årliga revisionen för vår miljödiplomering var planerad till mars men har försenats på grund av en kammungemensam upphandling av leverantör, förhoppningen är att vi ändå kan genomföra revisionen innan sommaren.

Vi har ett 30-tal medarbetare i arbetsmarknadsåtgärder samt praktikanter inom flera verksamheter. Måltidsservice språkprojekt fortsätter och planen är att utöka det till fler enheter med medarbetare som inte har svenska som förstaspråk. Ett aktivt jämställdhetsarbete pågår med bland annat utbildning, nätverksträffar och ledningens prioritering bland jämställdhetsplanernas mål.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

För att ännu bättre förstå kundernas behov och mäta deras nöjdhet har en förvaltningsgemensam dialogmall tagits fram som alla våra verksamheter kommer använda. Den nya varumärkesutbildningen i tre moduler är en viktig del i att fortsätta bygga kulturen som den stödfunktion med helhetssyn vi vill vara. Förbättringsarbete pågår i konsoliderade verksamheter framför allt i form av att hitta bästa möjliga gemensamma arbetssätt. Flera enheter har nu utbildade förbättringscoacher i konceptet "Ständiga förbättringar" dvs ett processorienterat arbetssätt med systematisk uppföljning som bygger på att flytta förbättringsinitiativet från ledningen till medarbetarna.

1 mars startade "HR direkt" som en pilot för stöd till både chefer och medarbetare i generella HR-frågor. Piloten ska utvärderas med målsättningen att successivt införa liknande supportfunktioner inom fler av förvaltningens verksamheter. Digitaliseringen fortsätter inom alla områden, med goda exempel som digitala anställningsavtalet och utveckling av beställningar till OLC och Transportenheten.

Servicenämnden prognostiserar ett resultat på +5,1 mnkr vilket är -0,4 mnkr sämre än budget. I det prognostiserade resultat ingår uttag ur resultatfonden med +6,7 mnkr. Orsaken till det lägre prognostiserade driftsutfallet är främst högre kostnader i de områden som berörs av programmet Effektivare administration; IT, ekonomi och HR samt sämre utfall på semesterlöneskulden än beräknat.

Måltidsservice ser ut att gå mot ett endast svagt sämre resultat än budget, -0,4 mnkr, trots väsentligt högre elkostnader och livsmedelspriser. Eventuellt kommande prishöjningar har ej beaktats.

Beslutet skickas till:

kommunstyrelsen
kommunrevisionen

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

Servicenämnden

Servicenämndens delårsrapport 1 år 2022

Förslag till beslut

1. Delårsrapport 1, januari till mars 2022, godkänns och överlämnas till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden resultatför tidigare års upparbetade överskott om 6 700 000 kronor i 2022 års räkenskaper enligt gällande regler.

Ärendebeskrivning

Tuff pandemistart på året med hög frånvaro och vi gick upp i stab för att stötta verksamheterna framför allt vad gäller informationsflöde. Samtidigt kunde vi testa våra nya rutiner vid kris och efter utvärderingen som gjordes efteråt finjusterades dessa. Våra enheter klarade trots situationen att upprätthålla den viktigaste ordinarie verksamheten samt också bistå med tillfälligt utökade uppdrag. Efter pandemin kom direkt ett oroligt omvärldsläge med åter igen hårt tryck på många verksamheter. Alla stödprocesserna påverkas utifrån ökat behov av stöd, såsom HR, kommunikation och ekonomi. Inom IT området har vi behövt agera för att säkerställa det vi kan vad gäller skydd mot till exempel cyberattacker. Ett arbete pågår med att tydliggöra ansvaret inom IT-säkerhet och ett förslag för en central datasäkerhetsorganisation finns för beslut och behöver sedan bemannas.

1 februari invides Transportenheten med utökat uppdrag som innebär både transport- och hotellbokningar. I arbetet med effektivare inköp och kategoristyrning är planeringen nu klar för både för möbler och inredning samt fordon och transport. Upphandlingsenheten arbetar fortsatt med att få fler lokala företag att lämna anbud. Miljöarbetet fortsätter för att ta oss an och bidra till planen för klimat, bland annat genom fortsatt arbete för att öka andelen fossilfri körning. Den årliga revisionen för vår miljödiplomering var planerad till mars men har försenats på grund av en kammungemensam upphandling av leverantör, förhoppningen är att vi ändå kan genomföra revisionen innan sommaren.

Vi har ett 30-tal medarbetare i arbetsmarknadsåtgärder samt praktikanter inom flera verksamheter. Måltidsservice språkprojekt fortsätter och planen är att utöka det till fler enheter med medarbetare som inte har svenska som förstaspråk. Ett aktivt jämställdhetsarbete pågår med bland annat utbildning, nätverksträffar och ledningens prioritering bland jämställdhetsplanernas mål.

För att ännu bättre förstå kundernas behov och mäta deras nöjdhet har en förvaltningsgemensam dialogmall tagits fram som alla våra verksamheter kommer använda. Den nya varumärkesutbildningen i tre moduler är en viktig del i att fortsätta bygga kulturen som den stödfunktion med helhetssyn vi vill vara. Förbättringsarbete pågår i konsoliderade verksamheter framför allt i form av att hitta bästa möjliga gemensamma arbetssätt. Flera enheter har nu utbildade förbättringscoacher i konceptet "Ständiga förbättringar" dvs ett processorienterat arbetssätt med systematisk uppföljning som bygger på att flytta förbättringsinitiativet från ledningen till medarbetarna.

1 mars startade "HR direkt" som en pilot för stöd till både chefer och medarbetare i generella HR-frågor. Piloten ska utvärderas med målsättningen att successivt införa liknande supportfunktioner inom fler av förvaltningens verksamheter. Digitaliseringen fortsätter inom alla områden, med goda exempel som digitala anställningsavtalet och utveckling av beställningar till OLC och Transportenheten.

Serviceämnden prognostiserar ett resultat på +5,1 mnkr vilket är -0,4 mnkr sämre än budget. I det prognostiserade resultat ingår uttag ur resultatfonden med +6,7 mnkr. Orsaken till det lägre prognostiserade driftsutfallet är främst högre kostnader i de områden som berörs av programmet Effektivare administration; IT, ekonomi och HR samt sämre utfall på semesterlöneskulden än beräknat.

Måltidsservice ser ut att gå mot ett endast svagt sämre resultat än budget, -0,4 mnkr, trots väsentligt högre elkostnader och livsmedelspriser. Eventuellt kommande prishöjningar har ej beaktats.

SERVICEFÖRVALTNINGEN

Jörgen Axelsson
förvaltningschef

Beslutet skickas till:

kommunstyrelsen
kommunrevisionen

Delårsrapport 1 2022

Servicenämnden

1 fel upptäcktes vid export till Word

Delårsrapport 1 2022

Status: Påbörjad Rapportperiod: 2022-03-31 Organisation: Servicenämnden

Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
Sammanställning av de viktigaste huvudprocesserna	3
Status åtaganden	3
Förklaring symboler	3
Hållbar utveckling	4
Främja näringsliv och arbete	4
Tillgodose behovet av hållbar samhällsbyggnad	5
Bedriva samhällsskydd och beredskap	6
Effektiv organisation	8
Processkvalitet	9
Medarbetare	11
Ekonomi	12
Intern styrning och kontroll	17

Sammanfattning

Tuff pandemistart på året med hög frånvaro och vi gick upp i stab för att stötta verksamheterna framför allt vad gäller informationsflöde. Samtidigt kunde vi testa våra nya rutiner vid kris och efter utvärderingen som gjordes efteråt finjusterades dessa. Våra enheter klarade trots situationen att upprätthålla den viktigaste ordinarie verksamheten samt också bistå med tillfälligt utökade uppdrag. Efter pandemin kom direkt ett oroligt omvärldsläge med åter igen hårt tryck på många verksamheter. Alla stödprocesserna påverkas utifrån ökat behov av stöd, såsom HR, kommunikation och ekonomi. Inom IT området har vi behövt agera för att säkerställa det vi kan vad gäller skydd mot till exempel cyberattacker. Ett arbete pågår med att tydliggöra ansvaret inom IT-säkerhet och ett förslag för en central datasäkerhetsorganisation finns för beslut och behöver sedan bemannas.

1 februari invigdes Transportenheten med utökad uppdrag som innebär både transport- och hotellbokningar. I arbetet med effektivare inköp och kategoristyrning är planeringen nu klar för både för möbler och inredning samt fordon och transport. Upphandlingsenheten arbetar fortsatt med att få fler lokala företag att lämna anbud. Miljöarbetet fortsätter för att ta oss an och bidra till planen för klimat, bland annat genom fortsatt arbete för att öka andelen fossilfri körning. Den årliga revisionen för vår miljödiplomering var planerad till mars men har försenats på grund av en kammungemensam upphandling av leverantör, förhoppningen är att vi ändå kan genomföra revisionen innan sommaren.

Vi har ett 30-tal medarbetare i arbetsmarknadsåtgärder samt praktikanter inom flera verksamheter. Måltidsservice språkprojekt fortsätter och planen är att utöka det till fler enheter med medarbetare som inte har svenska som förstaspråk. Ett aktivt jämställdhetsarbete pågår med bland annat utbildning, nätverksträffar och ledningens prioritering bland jämställdhetsplanernas mål.

För att ännu bättre förstå kundernas behov och mäta deras nöjdhet har en förvaltningsgemensam dialogmall tagits fram som alla våra verksamheter kommer använda. Den nya varumärkesutbildningen i tre moduler är en viktig del i att fortsätta bygga kulturen som den stödfunktion med helhetssyn vi vill vara. Förbättringsarbete pågår i konsoliderade verksamheter framför allt i form av att hitta bästa möjliga gemensamma arbetsätt. Flera enheter har nu utbildade förbättringscoacher i konceptet "Ständiga förbättringar" dvs ett processorienterat arbetsätt med systematisk uppföljning som bygger på att flytta förbättringsinitiativet från ledningen till medarbetarna.

1 mars startade "HR direkt" som en pilot för stöd till både chefer och medarbetare i generella HR-frågor. Piloten ska utvärderas med målsättningen att successivt införa liknande supportfunktioner inom fler av förvaltningens verksamheter. Digitaliseringen fortsätter inom alla områden, med goda exempel som digitala anställningsavtalet och utveckling av beställningar till OLC och Transportenheten.

Servicenämnden prognostiserar ett resultat på +5,1 mnkr vilket är -0,4 mnkr sämre än budget. I det prognostiserade resultat ingår uttag ur resultatfonden med +6,7 mnkr. Orsaken till det lägre prognostiserade driftsutfallet är främst högre kostnader i de områden som berörs av programmet Effektivare administration; IT, ekonomi och HR samt sämre utfall på semesterlöneskulden än beräknat.

Måltidsservice ser ut att gå mot ett endast svagt sämre resultat än budget, -0,4 mnkr, trots väsentligt högre elkostnader och livsmedelspriser. Eventuellt kommande prishöjningar har ej beaktats.

Sammanställning av de viktigaste huvudprocesserna

Hållbar utveckling

Huvudprocess	Bedömning	Trend
Transporter		→
Befintligt företagande och organisationer		→

Effektiv organisation

Processområde	Bedömning	Trend
Processkvalitet		↗
Medarbetare		→
Ekonomi		↘

Status åtaganden

Fel 1: Kunde inte rendera innehåll

Förklaring symboler

Huvudprocesser

Bedömningen ska visa både om processen är effektiv och levererar resultat, dvs uppnår resultatmålen. Utvärdering av huvudprocessen grundar sig på processmål, indikatorer och annat som påverkat.	Symbol	Innebörd
		Huvudprocessen bedöms ej uppnå resultatmålen.
		Huvudprocessen bedöms delvis uppnå resultatmålen.
		Huvudprocessen bedöms uppnå resultatmålen.

Åtaganden

Status anger vilken status det 1-åriga åtagandet bedöms ha vid årsskiftet.	Symbol	Innebörd
		Klart, avslutat
		Försenat

Färdiggrad

Visar hur lång arbetet med åtagande kommit vid aktuellt rapporteringstillfälle.	Symbol	Innebörd
		0%
		20%
		80%
		100%

Trendpil

Trendpilen visar hur målluppfyllelsen eller bedömningen har förändrats jämfört med föregående år.	Symbol	Innebörd
	↗	Bättre än föregående år
	→	Oförändrad mot föregående år
	↘	Sämre än föregående år

Hållbar utveckling

För att främja näringsliv och arbete driver Upphandlingsenheten inom "Upphandlingsevolution" ett utvecklingsarbete genom dialog, information och utbildning för att vi ska få fler lokala företag att lämna anbud. Förvaltningen har i nuläget ett 30-tal medarbetare i arbetsmarknadsåtgärder samt tar emot praktikanter inom flera verksamheter. Samarbete med MDU samt flera yrkesutbildningar pågår för att undersöka möjligheter att bistå varandra framöver.

För att tillgodose behovet av hållbar samhällsbyggnad pågår flera initiativ. Bland annat arbetar vi för att bidra till att öka andelen fossilfri körning med personbilar i kommunens fordonsflotta med kategoristyrning av inköp och har ett aktivt arbete för utbyggnad av ladd-infrastruktur samt bistår med tjänster som hjälper verksamheterna att tanka rätt. Inom ramen för kategoristyrning samarbetar vi också med AMA/AVF runt möbelåterbruk. Vi har sedan tidigare ett aktivt miljöarbete i förvaltningen och är väl rustade för att ta oss an och bidra till planen för klimat och en klimatpositiv plats 2045. Detta gör vi genom att fortsätta arbetet utifrån vår långsiktiga miljöplan 2019-2023 med beslutade målnivåer 2022 för respektive miljömål. Varje enhet bidrar till de miljömål som är relevanta för verksamheten och resultatuppfyllnad följs upp kontinuerligt, delårsvis alternativt för vissa på årsbasis. Revisionen för miljödiplomeringen var planerad till mars men har försenats på grund av en kammungemensam upphandling av leverantör, förhoppningen är att vi ändå kan genomföra revisionen innan sommaren.



Inom samhällsskydd och beredskap har förvaltningen genomfört RSA på de samhällsviktiga verksamheterna och påbörjat framtagandet av krispärmar med kontinuitetsplaner. Samma arbete har påbörjats även för flera av de icke samhällsviktiga verksamheterna. Den krisledningsplan som beslutades i december testades nu skarpt i stabsläge och anvisningen som fanns framtagen kunde efter utvärdering av stabsarbetet ytterligare finjusteras. NODEN för hantering av skyddsmaterial återupptogs när pandemin tog ny fart och deras uppdrag utökades med utlämning av självtester vilket de snabbt löste. En bemanningspool är upprättad inom förvaltningen och en första övning är genomförd under delåret. En genomlysning av säkerhet på servrar och system är gjord och en provperiod för ny beredskapsform ITIB 24*7 med beredskap dygnet runt testas fram till hösten för att sedan utvärderas. En IT-säkerhetsansvarig har rekryterats och rollfördelning kring IT-säkerhetsansvar och IT-säkerhetscontrolling behöver ske i samråd med KLK. Arbetet med översyn av central DSS-funktion har lett fram till ett förslag som ligger för beslut.

Främja näringsliv och arbete

Huvudprocess	Bedömning	Trend
Befintligt företagande och organisationer		→

Senaste kommentar (2022-03-31):

Upphandlingsenheten driver inom arbetet med "Upphandlingsevolution" ett utvecklingsarbete för att vi ska få fler lokala anbud. Detta görs genom bl.a. dialog med näringslivet, anbudsutbildning, förenklingar i processen samt förbättrad information på Företagswebben.

1-årigt åtagande	Status	Färdiggrad
Bidra till fler anbud från lokala företag i våra upphandlingar		

1-årigt åtagande	Status	Färdiggrad
------------------	--------	------------

Senaste kommentar (2022-03-31):

Arbetet bedrivs på upphandlingsenheten i utvecklingsgruppen som heter "Fler lokala anbud". Primära fokuset är på: information på bl.a. hemsida, anbudsutbildning, förenklingar i upphandlingsprocessen samt analyser av enkäter och annat material. Stora insatser har satts in i början av detta år för att få klart vissa aktiviteter. Mesta tiden har lagts på att uppdatera upphandlingssidorna på Företagswebben.

1-årigt åtagande	Status	Färdiggrad
------------------	--------	------------

Identifiera och arbeta bort det som utgör hinder för att ge näringslivet bästa möjliga förutsättningar för ökad tillväxt som leder till fler kvinnor och män i jobb. (KS, SBN, MRN, SEN, alla bolag)



Senaste kommentar (2022-03-31):

Upphandlingsenheten deltar i Tillväxtrådet och bidrar till åtagandet genom att bl a arbeta bort hinder i form av kunskapsbrister genom att t ex ta fram nytt webb-innehåll om upphandling.

Genom stöd och rätt insatser medverka till att kvinnor och män får utbildning och bästa möjliga förutsättningar att etablera sig på arbetsmarknaden. (AVN, alla nämnder och bolag)



Senaste kommentar (2022-03-31):

Förvaltningen har just nu 28 medarbetare som är i arbetsmarknadsåtgärder. De medarbetarna finns inom Omlastningscentralen, Fordonscentralen samt Måltidsservice. Förvaltningen tar också emot praktikanter inom måltidsservice och på omlastningscentralen. Målet under året är också att kunna ta emot språkpraktikanter.

Eskilstuna direkt samarbetar med MDU, yrkesutbildningar mfl för att tillsammans undersöka möjligheter till framtida rekryteringar och tillträde till arbetsmarknaden.

Tillgodose behovet av hållbar samhällsbyggnad

Huvudprocess	Bedömning	Trend
Transporter		→

Senaste kommentar (2022-03-31):

Genom arbete med kategoristyrning av inköp, aktivt arbete för utbyggnad av ladd-infrastruktur samt tjänster som hjälper verksamheterna att tanka rätt arbetar vi för att bidra till att öka andelen fossilfri körning med personbilar i kommunens fordonsflotta.

1-årigt åtagande	Status	Färdiggrad
------------------	--------	------------

Bidra till mer fossilfri tankning



Senaste kommentar (2022-03-31):

1-årigt åtagande	Status	Färdiggrad
------------------	--------	------------

Plan för hur fordonsenheten kan bidra med tjänst för att tanka rätt. Fortsätta förbättra möjligheterna för våra kransområden att tanka fossilfritt. Fortsätta utveckla samarbetet med dessa enheter och med kommunledningen för att bygga laddinfrastruktur för elbilar.

Delta i projektet Fossilfritt 2030



Senaste kommentar (2022-03-31):

Omlastningscentralen och Transportenheten deltar i fler olika initiativ kopplat till fossilfritt 2030, det handlar om transport och fordon på båda enheterna. Bland annat kategoristyrning inköp. Inom område 5 jobbar vi aktivt för att bygga ladd infrastruktur för elbilar, både för lätta och tunga fordon.

1-årigt åtagande	Status	Färdiggrad
------------------	--------	------------

Ett klimatprogram med målet att bli en klimatpositiv plats år 2045 tas fram och genomförs steg för steg i samverkan med företag, organisationer och invånare för att sänka Eskilstunas och kommunkoncernens klimatpåverkan. (KS, alla nämnder och bolag)



Senaste kommentar (2022-03-31):

Vi fortsätter arbetet utifrån SEFs långsiktiga miljöplan 2019-2023 med beslutade målnivåer 2022 för respektive miljömål. Varje enhet bidrar till de miljömål som är relevanta för verksamheten och resultatuppfyllnad följs upp kontinuerligt, delårsvis alternativt för vissa på årsbasis. Under delår 1 har vi genomfört ledningens miljögenomgång, nätverket för miljöombud har träffats en gång och revidering pågår av APT materialet för den årliga miljöuppdateringen på alla enheter. Vinnare i Greenhacktävlingen utses varje månad och får då på internportalen berätta om sin utmaning för att dela med sig och inspirera andra. Den årliga revisionen för vår miljödiplomering var planerad till mars men är uppskjuten några månader i väntan på en central upphandling men beräknas förhoppningsvis kunna genomföras före sommaren.

Omlastningscentralen och Transportenheten deltar i samtliga projekt som är kopplade till klimatpositiv plats år 2045 och som berör dem.

Bedriva samhällsskydd och beredskap

1-årigt åtagande	Status	Färdiggrad
------------------	--------	------------

Lokal och central krisberedskapsförmåga stärks genom att samtliga verksamheter omsätter kontinuitetsplaner, planen för allvarliga och extraordinära händelser samt kriskommunikationsplanen i planering och övning. Arbetet med försörjning och totalförsvaret ska särskilt uppmärksammas. (KS, alla nämnder, alla bolag).



Senaste kommentar (2022-03-31):

1-årigt åtagande	Status	Färdiggrad
<p>Under våren har SEF genomfört RSA på de samhällsviktiga verksamheterna och påbörjat framtagandet av krispärmar med kontinuitetplaner. Samma arbete har påbörjats även för flera av de icke samhällsviktiga verksamheterna.</p> <p>En krisledningsplan/anvisning är framtagen och en första övning enligt den är genomförd. Det innebär att vi har rutiner och strukturer för uppstart, inkallning, bemanning och mötesformer för att hantera en kris på bästa möjliga sätt. Delar av organisationen har även genomfört en stabsmetodikutbildning. En stabsbemanningspool har upprättats, tanken med denna pool är att den ska kunna stötta alla inom förvaltningen vid stabsarbete.</p> <p>En genomlysning av säkerhet på servrar och system är gjord i syfte att ta fram tydliga rutiner samt beskrivningar av dessa. Vi har gått in i en provperiod fram till sen höst för ny beredskapsform ITIB 24*7 med åtta personer som har beredskap dygnet runt. Formen kommer utvärderas efter provperioden.</p> <p>Rekrytering av en IT-säkerhetsansvarig är klar och under våren utvecklas en förmodad rollfördelning kring IT-säkerhetsansvar och IT-säkerhets controlling i samråd med KLK. Området är under högt tryck utifrån främst hoten om ökande Cyberattacker samt att det utifrån tidigare revision behöver byggas upp systematik kring arbetet. Arbetet med översyn av central DSS-funktion är under beslutsfattande hos kommunens förvaltningschefer.</p>		

Effektiv organisation

För att ännu bättre förstå kundernas behov och mäta deras nöjdhet har en förvaltningsgemensam dialogmall tagits fram som alla våra verksamheter kommer använda. Detta ger oss möjlighet att både i detalj förstå behoven och att på aggregerad nivå följa upp kundnöjdheten. Förbättringsarbete pågår ständigt i hela förvaltningen, i konsoliderade verksamheter framför allt i form av att använda de bästa arbetsätten från olika förvaltningar för att ta fram ett nytt gemensamt arbetssätt. Konceptet för "Ständiga förbättringar" ett processororienterat arbetssätt med systematisk uppföljning införs stegvis och efter delår 1 har ett antal enheter utbildade förbättringscoacher varav några av dessa nu fortsätter utbilda nya coacher på andra enheter. Inom konceptet ingår en viktig del i att identifiera relevanta mätetal som kan användas för uppföljning och analys för att därigenom identifiera och kunna agera på förbättringsområden. Konceptet "Ständiga förbättringar" bygger på att flytta förbättringsinitiativet från ledningen till medarbetarna, det vill säga de som kan verksamheten bäst.

1 februari utvecklades Fordonsenheten till Transportenheten med ett utökat uppdrag som innebär både transport- och hotellbokningar.

En ny servicemodell är framtagen som ger stöd i 4 nivåer, där nivå 1 är självservice och nivå 2 är ett samlat stöd för chefer och medarbetare i frågor som inte är verksamhetsspecifika. 1 mars startade "HR direkt" som en pilot på nivå 2 i stödprocess HR med stöd till både chefer och medarbetare. Piloten ska sedan utvärderas med målsättningen att successivt införa liknande supportfunktioner inom fler stödprocesser på förvaltningen men också utanför de enheter som konsoliderats i effektivare administration som till exempel Transportenheten och Omlastningscentralen.

Digitaliseringen fortsätter framför allt med implementationen av det nya digitala anställningsavtalet som omfattar digitalt anställningsavtal, digital signering och arkivering men OLC och Transportenheten har också ett antal utvecklingsarbeten pågående gällande bland annat beställningar.

Starten på 2022 var för vissa enheter enormt tuff utifrån en kraftig ökning av covid där vissa enheter under några veckor hade upp till 30% frånvaro. Trots den ansträngningen klarade vi hela tiden av våra leveranser och nu är frånvarotalen nere på normala tal för årstiden. Arbete med reflektion runt och handlingsplaner utifrån medarbetarenkäten pågår både på förvaltnings-, områdes- och enhetsnivå.

För att fortsätta bygga kulturen som den stödfunktion med helhetssyn vi vill vara så är varumärkesutbildningen för alla våra medarbetare en viktig del för att skapa en gemensam grund.

Ett aktivt jämställdhetsarbete pågår med bl a utbildning i jämställdhetsintegrering och mäns våld mot kvinnor, nätverksträff för jämställdhetsombuden och förvaltningsledningen har prioriterat bland jämställdhetsplanernas mål för att ge enheterna lite mer fokus i sitt arbete för 2022. Måltidsservice språkprojekt fortsätter och planen är att utöka det till fler av våra enheter med medarbetare som inte har svenska som förstaspråk.

Inom projektet "Effektivare inköp" fortsätter arbetet framför allt med kategoristyrning där planeringen nu är klar både för möbler och inredning samt fordon och transport. Ett arbete med att renodla roller inom ekonomiverksamheterna pågår såväl som planer för fortsatt digitalisering och automatisering. Ett arbete har påbörjats för att successivt under våren outsourca inkassohanteringen.

Samtliga enhetschefer har tillsammans med respektive OC gjort arbete för att kvalitetssäkra prognosarbetet ytterligare. Inom Måltidsservice har enhetscheferna även startat upp ett närmare samarbete med ekonom och kommer att utveckla och förfina ekonomiuppföljning som ett led i ha en så effektiv organisation som möjligt.

Alla enheter arbetar med ständiga förbättringar. De flesta enheter som deltar i programmet Effektivare administration ser i huvudsak ut att kunna nå sina effektiviseringspotentialer om än i något långsammare takt än vad som planerats. IT-området håller dock på att räkna om sina potentialer då de av juridiska skäl inte kan genomföra flera av de effektiviseringsaktiviteter som tidigare planerats. Många aktiviteter gick i stort ut på att utnyttja molntjänster i större omfattning men det kan vi inte som juridiska läget är inte göra nu.

Processkvalitet


En förvaltningsgemensam mall för kunddialog och kundenkät blev klar under delår 1 och kommer användas av alla våra verksamheter under året för att förstå kundernas behov och mäta deras nöjdhet.

Arbetet med att utveckla och standardisera arbetssätt i verksamheter som konsoliderats handlar i första hand om att arbeta mer lika, att dra nytta av de bästa arbetssätten, kunskap och erfarenhet från våra olika förvaltningar.

Konceptet för "Ständiga förbättringar" dvs ett processorienterat arbetssätt med systematisk uppföljning införs steg för steg på förvaltningen och vi har nu under delår 1 genomfört utbildningsomgång 3. Efter delår 1 har åtta av våra enheter inom fyra av våra fem områden utbildade förbättringscoacher varav några av dessa nu fortsätter utbilda nya coacher på fler enheter, vi blir på så sätt självförsörjande vad gäller utbildningen och delar därmed också kunskap och erfarenheter mellan våra olika verksamheter på förvaltningen. Inom konceptet ingår en viktig del vad gäller att identifiera relevanta mätetal som kan användas för uppföljning och analys för att därigenom identifiera och kunna agera på förbättringsområden. Konceptet "Ständiga förbättringar" bygger på att flytta förbättringsinitiativet från ledningen till medarbetarna, det vill säga de som kan verksamheten bäst.

HR direkt med stöd i ärendehanteringssystemet Artwise startade 1 mars som en pilot på nivå 2 i det nya förändrade arbetssättet genom stöd i 4 nivåer, där nivå 1 är självservice och nivå 2 är ett samlat stöd för chefer och medarbetare i HR frågor som inte är verksamhetsspecifika. Nivå 3 handlar om frågor som kräver detaljkunskaper i respektive verksamhet medan nivå 4 är stöd i strategiska och kommunövergripande frågor. HR direkt är en pilot som ska utvärderas med målsättningen att successivt införa liknande supportfunktioner inom fler processer på serviceförvaltningen både inom stödprocesserna men också utanför de enheter som konsoliderats i effektivare administration som t ex Transportenheten och Omlastningscentralen.

Det nya digitala anställningsavtalet som omfattar digitalt anställningsavtal, digital signering och arkivering har implementerats. OLC och Transportenheten arbetar med utveckling av digitala beställningsmöjligheter. Ett flertal initiativ pågår vad gäller självservice och app-utveckling.


1-årigt åtagande	Status	Färdiggrad
Verkställa planerna för digital transformation inom områdena för individanpassad välfärd, smart och hållbar stad, självklar	✓	

1-årigt åtagande	Status	Färdiggrad
självservice och effektiva stödprocesser. (KS, alla nämnder och bolag)		

Senaste kommentar (2022-03-31):

I vår verksamhetsutveckling inom område 2 omfattas ofta nya digitala lösningar. Under delår 1 har vi startat nya HR-direkt, och vi använder oss av ärendesystemet Artwise. HR-direkt är ett samlat stöd för chefer och medarbetare i HR-frågor, och här samverkar våra löneadministratörer/lönekonserter, lönespecialister, HR-administratörer samt HR-konsulter. HR direkt är en pilot som ska utvärderas med målsättningen att successivt införa liknande supportfunktioner inom fler processer på serviceförvaltningen. Vi har också implementerat nya digitala anställningsavtalet som omfattar digitalt anställningsavtal, digital signering och arkivering.

Inom samtliga enheter i område 5 pågår ständigt dialog om automatisering av tjänster, exempelvis självservice och app-utveckling. OLC och Transportenheten kommer utveckla digitala möjligheter för beställningar. Område 5 kommer också ta nästa steg efter HR direkt.


Nya arbetssätt utvecklas och implementeras utifrån programmet Effektivare administration. (SEN, alla nämnder)	✓	
---	---	---

Senaste kommentar (2022-03-31):

Arbetet med att utveckla arbetssätt utifrån effektivare administration är till viss del påbörjat eller planeras att påbörjas under året. Till en start handlar det om att utveckla arbetssätt för att arbeta mer lika. För att formera nya standardiserade arbetssätt drar vi nytta av de bästa arbetssätten, kunskap och erfarenhet från våra olika förvaltningar.

Några av de nya arbetssätt som tagits fram och de stora initiativen som har implementerats under delår 1 är HR-direkt och Anställningsguiden. HR-direkt är ett samlat stöd för chefer och medarbetare i HR-frågor, och här samverkar våra löneadministratörer/lönekonserter, lönespecialister, HR-administratörer samt HR-konsulter. HR direkt är en pilot som ska utvärderas med målsättningen att successivt införa liknande supportfunktioner inom fler processer på serviceförvaltningen. Vi har också implementerat nya digitala anställningsavtalet som omfattar digitalt anställningsavtal, digital signering och arkivering. Införande av ny mediebank har påbörjats inom Kommunikationsenheten, en plan är fastställd och både projektledare och arbetsgrupp är tillsatt på enheten. Just nu pågår ett arbete att se över krav på systemet inför ett införande och även att fastställa förvaltning av systemet. Införandet av mediebank förväntas ske under våren med implementering under hösten. Inom Kommunikationsenheten pågår också ett arbete med att standardisera återkommande kommunikationsinsatser.

Arbetet med konceptet för "Ständiga förbättringar" dvs ett processorienterat arbetssätt med systematisk uppföljning införs steg för steg på förvaltningen och vi har nu under delår 1 genomfört utbildningsomgång 3 där också några av våra egna förbättringscoacher utbildats för att framöver kunna utbilda fler förbättringscoacher inom SEF.

1-årigt åtagande	Status	Färdiggrad
Dialog på alla nivåer för att ta reda på kundernas behov och för att följa upp våra leveranser.	✓	

Senaste kommentar (2022-03-31):

1-årigt åtagande	Status	Färdiggrad
------------------	--------	------------

En ny förvaltningsgemensam mall för kunddialog och kundenkät är framtagen inom SEF och blev klar under delår 1. Några enheter har redan börjat använda den och under året kommer alla våra verksamheter genomföra kunddialoger för att förstå kundens behov och där också kundnöjdhet kommer mätas. För stödprocesserna förs också dialog inom respektive PLG runt verksamheternas behov och vid behov kan eventuell prioritering komma att diskuteras. Flera av våra enheter har sedan tidigare god kontakt med kunderna för att hela tiden förbättra tjänster och leveranser genom uppsökande verksamhet och är därmed goda exempel och inspiration för andra.

Medarbetare


Första månaderna på året var för vissa enheter enormt tuffa utifrån en kraftig ökning av covid. Under några intensiva veckor i januari och in i februari hade vissa enheter upp till 30% frånvaro. Tiden var ansträngd, men enheterna klarade av sina leveranser och nu är frånvarotalen nere på normala tal för årstiden. Den totala sjukfrånvaron för januari låg på 10,1% jämförelsevis för 2021 då sjukfrånvaron låg på 6,4% i januari.

Flera enheter har under första delen av året arbetat med sin handlingsplan utifrån medarbetarenkäten. Arbetsledarnätverk för måltidsservice har genomförts.

Förvaltningen har också erbjudit grundutbildning i jämställdhetsintegrering och mäns våld mot kvinnor. Det har också varit nätverksträff för jämställdhetsombuden. Förvaltningsledningen har även prioriterat bland jämställdhetsplanernas mål för att ge enheterna lite mer fokus i sitt arbete för 2022. Första månaderna har det även pågått lönesättande samtal för våra medarbetare.

Fortsatt planering av språkprojektet har skett för måltidsservice och även inom flera enheter. Målet är att kunna utöka språkprojektet till flera enheter med medarbetare som inte har svenska som förstaspråk.

För att fortsätta bygga kulturen som den stödfunktion med helhetssyn vi vill vara är varumärkesutbildningen i tre delar som lanserades på medarbetarnivå i slutet av delår 1 en viktig del under det här året.

1-årigt åtagande	Status	Färdiggrad
Med fokus på att stärka enhetscheferna i deras uppdrag, ska samtliga förvaltningar och bolag fortsätta att se över och utveckla de organisatoriska förutsättningar verksamheterna har behov av. Insatserna ska främja ett hållbart arbetsliv med tydlighet, tillitsfulla relationer och ett aktivt medarbetarskap. (KS, alla nämnder och bolag)	✓	

Senaste kommentar (2022-03-31):


APT-mallar har tagits fram för året som förvaltningens chefer kan använda på APT. Dessa har tagits fram för att underlätta vardagen för våra enhetschefer. Förvaltningen är också igång och rekryterar nya chefer där vi har vakanta chefstjänster. HME-resultatet visade ett försämrat resultat på helheten med en enhet ner från 78 till 77. På ledarskap har det försämrats med två enheter från 80 till 78. Förvaltningsledningen har därför valt att prioritera en genomlysning utifrån ett arbetsmiljöperspektiv för de chefer som har många medarbetare på sin enhet och som också fått ett försämrat enhetsresultat på sitt HME-resultat. Genomlysningen sker genom intervjuer med

1-årigt åtagande	Status	Färdiggrad
------------------	--------	------------

berörda områdeschefer, enhetschefer och arbetsledare. Enhetscheferna kommer också att få svara på en enkät. Resultatet väntas bli klart i maj 2022. Eventuella åtgärder beslutas av förvaltningschef och förvaltningsledning. På områdesnivå arbetas också med reflektion utifrån medarbetarenkäten och aktiviteter tas fram för att underlätta och skapa bättre förutsättningar för cheferna. Det kan handla om att se över ev. förändrat uppdrag inom enheter och områden samt att se över årshjulet och skapa utrymme för återhämtning. Det kan också handla om att se över organisatoriska förutsättningar i form av roller som arbetsledare och utvecklingsresurser.

Flera enheter har under året haft tf enhetschefer för att stötta enheter som stått utan enhetschef. Att införa tf enhetschefer från den egna enheten är ett sätt att bredda för de medarbetare som vill utvecklas. Det bidrar till att förvaltningen får en intern rörlighet samtidigt som vi stärker den egna cheftillväxten inom förvaltningen.

Som en del av RSA arbetet har man i flera enheter också identifierat arbetsuppgifter som behöver ha en säkrad back-up lösning för tillfälliga resurs- eller kompetenstapp. Inom måltidsservice planeras en utbildning runt att leda på distans och ett arbete görs för att ge enhetscheferna ännu bättre förutsättningar för sitt uppdrag.

1-årigt åtagande	Status	Färdiggrad
Fortsätta bygga kulturen som den stödfunktion med helhetssyn vi är.	✓	

Senaste kommentar (2022-03-31):

Förvaltningsledningen har påbörjat ett arbete att utifrån Visionen för 2030 se över målbild och verksamhetsidé för Serviceförvaltningen. Förvaltningen har lanserat varumärkesutbildningen på medarbetarnivå, samtliga enheter ska genomföra tre moduler under året. Alla enheter ska också gå steg 2 i medarbetarutbildningen. Kompetensbehov ses över utifrån förändrade uppdrag på flera enheter.

Sjukfrånvaro - medel senaste 12 månaderna


	Kvinnor Feb 2022	Män Feb 2022	Totalt Feb 2022	Kvinnor Dec 2021	Män Dec 2021	Totalt Dec 2021	Förändring totalt, antal
Totalt %	7.8%	5.4%	7.1%	7.5%	5.0%	6.8%	0.3%

Ekonomi

Servicenämnden prognostiserar ett resultat på +5,1 mnkr vilket är -0,4 mnkr sämre än budget. I det prognostiserade resultat ingår uttag ur resultatfonden med +6,7 mnkr. Exkluderat det uttaget skulle det beräknade resultatet vara -1,6 mnkr, dvs -7,1 mnkr efter budget. Orsaken är främst högre kostnader i processerna som berörs av programmet Effektivare administration; IT, ekonomi och HR, samt sämre utfall på semesterlöneskulden än beräknat. Prognoserna för HR, Ekonomi och IT-enheterna är ca -5 mnkr sämre än budget. Främsta orsakerna är dels kostnader för nya system, två enhetschefer som ej är fullt finansierade och kostnader kopplade till utvecklingsarbete, konsulter till exempel, vilket krävs för att nå det långsiktiga besparingsmål som är satta i Effektivare administration. Även personalkostnaderna är sämre än budget.

Måltidsservice ser ut att gå mot ett endast något sämre resultat än budget, -0,4 mnkr, trots att elpriserna beräknas öka med -1,8 mnkr och livsmedelspriserna ökat. Detta lyckas man med genom stort fokus på effektiviseringar. Då har nämnden dock inte räknat med ev kommande, kanske troliga, ökning av livsmedelspriserna i prognosen. Detta på grund av att inga säkra bedömningar av framtida ökning finns att tillgå. De ökning av priserna som redan skett har till stor del kompenseras för genom att byta ut ingredienser som stigit i pris mot billigare samt att se över menyerna. Livsmedelspriserna följs mycket noga framöver. Förändringarna av livsmedelspriserna kommer att följas noga framöver.

Nämnden resultatför överskottet från tidigare verksamhetsår med +6,7 mnkr för att kunna ha medel att hålla budget även om förväntade effektiviseringar ej kan realiseras i samma takt som kravet på besparing. Överskottet har arbetats upp i stödprocesserna.

1-årigt åtagande	Status	Färdiggrad
Förbättrad ekonomistyrning genom kvalitetssäkrade prognoser, effektiv inköpsstyrning och en ökad affärsmässighet. (KS, alla nämnder och bolag)	✓	


Senaste kommentar (2022-03-31):

Under 2021 har upphandlingsenheten aktivt arbetat i ett antal utvecklingsgrupper under projektparaplyet "Effektivare inköp". Under 2022 kommer genomförandefasen fortsätta i olika utvecklingsgrupper. Den grupp som jobbar mest i början av året är kategoristyrning där den intensiva planeringsfasen i de båda piloterna (möbler och inredning resp. fordon och transport) har avslutats.

Ekonomiservice har påbörjat arbetet med mer renodlade roller. Arbetet med att outsourca inkassohanteringen är påbörjat och dialog med samtliga förvaltningar har skett. Successiv övergång beräknas ske under våren. Upphandling av en konsult som ska driva arbetet med digitalisering och automatisering av arbetsuppgifter är påbörjat. Bokslut och Analys har påbörjat arbetet med ett mer processororienterat arbetssätt med syfte att få mer tid till framåtriktad analys och att kunna ha en säkrare process där medarbetarna ska kunna täcka upp för varandra mot alla förvaltningar vilket tidigare inte kunnat göras.

Inom Måltidsservice har enhetscheferna startat upp ett närmare samarbete med ekonom och kommer att utveckla och förfina ekonomiuppföljning som ett led i ha en så effektiv organisation som möjligt.

Alla chefer på förvaltningen har genomfört ett arbete kring prognosarbetet i sina områden med syfte att ytterligare kvalitetssäkra prognoserna.

1-årigt åtagande	Status	Färdiggrad
Säkra systematiskt arbete med ständig förbättring och effektivisering.	✓	

Senaste kommentar (2022-03-31):

Under delår 1 har vi fortsatt utbilda fler enheter i processororienterat arbetssätt så att nu finns ett antal utbildade förbättringscoacher på åtta av våra enheter. Det finns så långt enheter representerade ur fyra av våra fem områden. Vi har även under delår 1 kompetenspåfyllt ett antal av våra förbättringscoacher för att de i sin tur ska kunna utbilda nya coacher inom SEF framöver.

1-årigt åtagande	Status	Färdiggrad
------------------	--------	------------

Nätverket för befintliga coacher är aktivt och träffas månadsvis för erfarenhetsutbyte och kompetenspåfyllnad.

Kommunhälsan har rutiner för avvikelser och förbättringsförslag samt hur dessa följs upp. En arbetsgrupp har precis startat för att se över uppdragsprocessen på SEF kommunikation. Processen ska leda till tydliga kontaktvägar, bättre kundnöjdhet, tydligare prioriteringar och också bättre uppföljning av effekter. Flödet beräknas vara färdigt under våren och implementeras under hösten. HR-direkt startade 1 mars, bemannas av HR konsulter och HR administratörer. Förändrat arbetssätt genom stöd i 4 nivåer skapar förutsättningar att jobba med ständig förbättring och effektivisering.

Inom måltidsservice sker månadsuppföljningar på köksnivå och en plan finns framtagen för uppstart under våren med cheferna inom måltidsservice vad gäller introduktion till processororienterat arbetssätt.

Fordonsenheten har blivit Transportenheten som ett led i förbättrings/effektiviseringsarbetet för hela kommunen. OLC är precis klara med utredning kring NODEN (permanent lager av skyddsmateriel) detta också för att både förbättra och effektivisera för hela kommunorganisationen.

Ekonomisk redovisning

Resultaträkning

Konto	Utfall Mar 2021	Utfall Mar 2022	Budget Mar 2022	Budgetavvikelse Mar 2022	Årsprognos mars	Avvikelse Årsprognos mars
- Övriga intäkter	166,0	189,6	188,8	0,8	748,0	-3,8
Summa INTÄKTER	166,0	189,6	188,8	0,8	748,0	-3,8
- Personalkostnader	-93,1	-113,4	-113,0	-0,4	-423,2	-0,6
- Lokalkostnader	-12,9	-14,5	-14,6	0,1	-60,2	-1,8
- Köp av verksamhet	-0,1	-0,3	-0,4	0,1	-1,5	0,0
- Övriga kostnader	-60,2	-63,1	-67,4	4,3	-265,0	-0,8
Summa KOSTNADER	-166,3	-191,4	-195,5	4,1	-749,9	-3,3
FINANSNETTO	0,1	0,0	0,1	0,0	0,2	0,0
Summa ÅRETS RESULTAT exkl över-/underskott	-0,2	-1,8	-6,6	4,8	-1,6	-7,1
Över-/underskott	1,7	1,7		1,7	6,7	6,7

Konto	Utfall Mar 2021	Utfall Mar 2022	Budget Mar 2022	Budgetavvikelse Mar 2022	Årsprognos mars	Avvikelse Årsprognos mars
Summa ÅRETS RESULTAT inkl över-/underskott	1,4	-0,1	-6,6	6,5	5,1	-0,4

Driftredovisning - underliggande enheter

Underliggande enheter	Budgetavvikelse Mar 2021	Budgetavvikelse Mar 2022	Budget 2022	Avvikelse Årsprognos mars
Nämnd, Ledning och Stöd	1,4	-1,0	0,0	4,6
Område 1	2,1	0,3	2,3	-1,8
Område 2	1,0	2,1	1,2	-0,4
Område 3	0,1	0,7	0,5	-2,8
Område 5	0,2	0,5	1,5	0,3
Område 4	0,4	3,9	0,0	-0,4
Summa Servicenämnden	5,1	6,5	5,5	-0,4

Område 1: Utveckling, Projekt, IT drift, Planering, IT kundservice, IT systemförvaltning

Område 2: Löneservice, Kommunhälsan, Rekrytering, HR, Kommunikation

Område 3: Ekonomiservice, Bokslut och analys, Upphandling, Nämnd och registratur

Område 4: Måltidsservice

Område 5: OLC, Transportenheten, Eskilstuna direkt

Investeringsredovisning

Projekt	Utfall ack totalt	Total projekt- budget	Avvikelse	Prognos- avvikelse	Budget helår 2022	Utfall ack - Mar 2022	Avvikelse helår 2022
Investeringsredovisning 2							
Nämndbeslutad investering	-3,6		-3,6		-26,3	-1,5	24,8
Summa Investeringsredovisning 2	-3,6		-3,6		-26,3	-1,5	24,8

På grund av försenade leveranser ligger nämnden efter med sina investeringar. Nämnden ser dock att vi kommer kunna genomföra investeringarna under året och hålla de budgeterade beloppen. Förseningarna beräknas inte ge någon negativ effekt på förvaltningarna eller digitaliseringsarbetet.

Intern styrning och kontroll

En av våra identifierade risker är att det är svårt att få hela organisationen att följa fattade beslut och riktlinjer pga. brister som t ex kompetens eller tid. Detta kan i sin tur leda till stora konsekvenser som t ex högre kostnad, arbetsmiljöproblematik, bristande lagefterlevnad och lägre utvecklingstakt.

Utifrån detta beslutade vi att en viktig del är att kontrollera andelen chefer som har en arbetsmiljöuppgiftsfördelning enligt riktlinjen för fördelning av arbetsmiljöuppgift. Vid kontrollen i slutet av mars hade alla våra chefer en sådan fördelning på plats.

När det gäller risken för ekonomiska oegentligheter som t ex bedrägeri, stöld eller egenmäktigt förfarande pga. bristande systematik runt förebyggande arbete vilket kan leda till en brottslig gärning och ekonomisk skada för kommunen samt varumärkesskada har ett inledande arbete gjorts i chefsgruppen. Ett arbete runt genomgång av risker för oegentligheter gjordes på chefsmöte i mars där även varje verksamhet identifierat risker de ser, vilka just nu sammanställs. Denna sammanställning kommer användas som underlag vid förvaltningsledningens samt nämndens inventeringar av risker i internkontrollarbetet inför 2023. Ett APT material för alla medarbetare kommer nu också tas fram och som sedan ska gås igenom av alla verksamheter under året.

För att minska risken att HME resultatet kvarstår eller sjunker pga pandemi och effektivare administration, vilket kan leda till oro, otydligheter eller att medarbetare väljer att sluta så har förvaltningsledningen valt att prioritera en genomlysning utifrån ett arbetsmiljöperspektiv för de chefer som har många medarbetare på sin enhet och som också fått ett försämrat enhetsresultat på sitt HME-resultat. Genomlysningen sker genom intervjuer med berörda områdeschefer, enhetschefer och arbetsledare. Enhetscheferna kommer också att få svara på en enkät. Resultatet väntas bli klart i maj 2022. Eventuella åtgärder beslutas av förvaltningschef och förvaltningsledning.

Intern styrning och kontroll

Servicenämnden

Innehållsförteckning

Effektiv organisation.....	1
God kvalitet och värdeskapande processer.....	1
Attraktiv arbetsgivare.....	2
Stabil ekonomi.....	2

Perspektiv

Effektiv organisation

God kvalitet och värdeskapande processer

Risk

Risk att det finns otydlighet runt SEFs uppdrag pga att de överenskommelser som tecknas inte uppfyller behovet hos kunderna vilket kan leda till att kunderna tillsätter egna resurser eller köper tjänster externt.

Riskvärde



Aktiviteter

Titel	Ansvarig	Status	Färdiggrad
Dialog på alla nivåer för att ta reda på kundernas behov och för att följa upp leveransnöjdhet, vilket är ett åtagande i VP 2022.	Jörgen Axelsson	✓	

Senaste kommentar (2022-03-31):

En ny förvaltningsgemensam mall för kunddialog och kundenkät är framtagen inom SEF och blev klar under delår 1. Några enheter har redan börjat använda den och under året kommer alla våra verksamheter genomföra kunddialoger för att förstå kundens behov och där också kundnöjdhet kommer mätas. För stödprocesserna förs också dialog inom respektive PLG runt verksamheternas behov och vid behov kan eventuell prioritering komma att diskuteras.

Attraktiv arbetsgivare

Risk

Risken att HME resultatet kvarstår eller sjunker pga pandemi och effektivare administration, vilket leder till oro, otydligheter eller att medarbetare väljer att sluta

Riskvärde



Kontrollmoment

Följ upp HME resultatet i 2022 års medarbetarundersökning och jämför med tidigare resultat

Ansvarig	Bedömning	Resultat	Åtgärd
Ulrika Junebark	○		

Stabil ekonomi

Risk

Risk att det är svårt att få hela organisationen att följa fattade beslut och riktlinjer pga. brister som t ex kompetens eller tid vilket kan leda till stora konsekvenser som t ex högre kostnad, arbetsmiljöproblematik, bristande lagefterlevnad, lägre utvecklingstakt.

Riskvärde



Kontrollmoment

Kontrollera delårsvis andelen chefer som har en arbetsmiljöuppgiftsfördelning enligt riktlinjen för fördelning av arbetsmiljöuppgift.

Ansvarig	Bedömning	Resultat	Åtgärd
Ulrika Junebark	●	Vid kontrollen i slutet av mars har alla våra chefer en arbetsmiljöuppgiftsfördelning enligt riktlinjen för fördelning av arbetsmiljöuppgift.	


Risk

Risk för ekonomiska oegentligheter som t ex bedrägeri, stöld eller egenmäktigt förfarande pga. bristande systematik runt förebyggande arbete vilket kan leda till en brottslig gärning och ekonomisk skada för kommunen samt varumärkesskada.

Riskvärde




Aktiviteter

Titel	Ansvarig	Status	Färdiggrad
Ta fram APT material runt information för att förebygga omedvetna ekonomiska oegentligheter.	Ann-Sofie Zetterljung	✓	


Senaste kommentar (2022-03-31):

Ett APT material planeras tas fram under april.

Lägg in i årshjulet att framtaget APT-material ska gås igenom årligen på varje enhet.	Ann-Sofie Zetterljung	✓	
---	-----------------------	---	---

Senaste kommentar (2022-03-31):

Årshjulet och APT mall (för maj) är uppdaterad med att framtaget materialet ska gås igenom under året.

Information till cheferna runt tillägget i årshjulet.	Ann-Sofie Zetterljung	✓	
---	-----------------------	---	---

Senaste kommentar (2022-03-31):

Ett arbete runt genomgång av risker för oegentligheter har gjorts på chefsmöte i mars där även varje verksamhet identifierat risker de ser, vilka just nu sammanställs. Denna sammanställning kommer användas som underlag vid förvaltningsledningens samt nämndens inventeringar av risker i internkontrollarbetet inför 2023.

Kontrollmoment

Kontrollera delårsvis andelen enheter som gått igenom APT-materialet.

Ansvarig	Bedömning	Resultat	Åtgärd
Ann-Sofie Zetterljung	○		