



# Årsanalys 2017

---

Servicenämnden  
2017

# 1 Verksamhetsbeskrivning

Serviceenheten ansvarar för intern service till kommunens verksamheter. Enheten ansvarar för kommunens fastigheter med lokaler för kommunal verksamhet, den totala lokalförsörjningen via internuthyrning till de kommunala verksamheterna samt samordning och verkställighet av kommunens ny-, om- och tillbyggnadsverksamhet. Vidare ansvarar enheten för kommunövergripande upphandlingsverksamhet, kommunens måltidsverksamhet som producerar måltider till förskolor, grundskolor, gymnasieskolan och särskilt boende. IT inklusive telefoni, lokalvård, vaktmästeri på rådhuset, internpost samt fordonsverkstad.

Under 2017 arbetade serviceförvaltningen att arbeta med att öka kundnöjdheten. För det krävs närmare samarbete med våra kunder och ett tydligt fokus inom förvaltningen på service, bemötande och leverans. Nuvarande mötesformer, enkäter behöver utvecklas för att ge en snabbare återkoppling på hur förvaltningens leveranser fungerar och upplevs av våra kunder. Kontinuerliga kundträffar bör övervägas inom samtliga av förvaltningens verksamhetsgrenar.

För att lyckas med ovanstående krävs också en tydlighet från kommunledningens sida speciellt med inriktning på var boenden och kommunala verksamheter såväl ska utvecklas som avvecklas. Inom IT-området behöver tas fram en Digital agenda som ska peka ut kommunens inriktning när det gäller digitalisering. Arbetet med den Digitala agendan bör ledas av kommunledningen med serviceförvaltningen som medverkande och rådgivare.

Förvaltningens sätt att ta betalt behöver kontinuerligt ses över för att kunderna ska förstå och acceptera debiteringsmodellerna. Det kan bli aktuellt att se över sättet att ta betalt för måltidsservice med anledning av översynen av måltidsorganisationen och arbetet med att få fler nöjda matgäster. Internhyresmodellen kommer också att vara föremål för översyn bl a med anledning av införandet av komponentredovisning.

IT-avdelningen är en intern serviceenhet till kommunens förvaltningar och kommunala bolag i frågor inom IT och telefoni.

Avdelningen kommer att slutföra förändringsarbetet med en övergång till processbaserat arbetssätt enligt ITIL.

IT-avdelningen kommer att införa Windows 10 och ny Office version för samtliga arbetsplatsdatorer i den kommungemensamma IT-miljön.

Utifrån e-strategin, kommer överflyttningen av bildningsförvaltningens pedagogiska IT-miljö till den kommungemensamma påbörjas.

Fastighetsavdelningen svarar för lokalförsörjning till kommunens verksamheter samt drift och underhåll inom fastighetsbeståndet. Därutöver hanteras även byggprojekt i olika faser samt fordonsverkstaden.

Inom fastighetsavdelningen kommer stor vikt läggas vid att utveckla lokalförsörjningsarbetet för ökad kundnöjdhet. Därutöver kommer även energispararbete inom fastigheterna i syfte att minimera driftskostnader att fortsätta. Inom ramen för byggprojektverksamheten hanteras ett antal större investeringsprojekt under 2017/2018 främst avseende bildningsnämndens verksamhetsområde.

Måltidsservice ansvarar för tillagning av måltider till matgäster inom förskolor, skolor och särskilt boende.

Måltidsservice ambition och vilja är att ge varje matgäst valmöjlighet, att välja mellan olika maträtter vid ett och samma serveringstillfälle.

Måltidsservice ambition och vilja är att sätta matgästens upplevelse av hela måltiden i ett helhetsperspektiv i samarbete med kärnverksamheterna. Gott samarbete och god kommunikation med kärnverksamheterna är en tydlig viljeinriktning.

Lokalvårdsavdelningen är från 2017 en renodlad avdelning som sköter lokalvården till kommunens förvaltningar.

Upphandlingsavdelningen är från slutet av 2016 en separat avdelning som hanterar den kommunövergripande upphandlingsverksamheten. Upphandlingsprocessens olika delar och aktörer kommer att definieras under året där kommunikation, information och utbildning kommer att vara viktiga inslag.

Administrativa avdelningen är förvaltningens samlade stödfunktion och svarar för ekonomi, ärendehantering och övrig administration. Avdelningen behöver kontinuerligt arbeta proaktivt med de stöd som avdelningen ger till såväl politik som förvaltningen.

## 2 Verksamhetens måluppfyllelse

I detta avsnitt presenteras nämndens samtliga effektmål tillsammans med analyser avseende måluppfyllelse för respektive mål. För varje mål tydliggörs också tillhörande indikatorer och aktiviteter med förklarande kommentarer kring eventuella avvikelser.

Måluppfyllelse tydliggörs med en av följande färger:

**Rött:** Målet ej uppnått

**Gult:** Målet delvis uppnått

**Grönt:** Målet helt uppnått

**Streck:** Uppgift saknas

### 2.1 Analys av nämndens måluppfyllelse

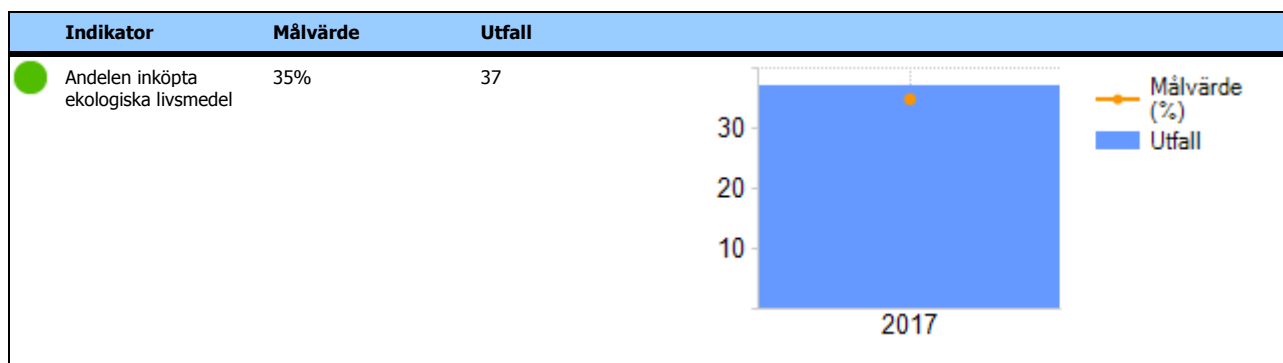
Effektmålen "andelen ekologiska livsmedel", "matsvinn" och "energiförbrukning" har uppfyllts.

"Hållbar IT" kopplat till minskat resande har inte varit möjligt att mäta.

"Kundnöjdhet" har inte uppfyllts. Effektmålet uppvisar en nöjdhet på 52%. Av 933 svar från förvaltningsledning och chefer inom Trelleborgs kommun visar 484 svar på att man är nöjd och mycket nöjd med serviceförvaltningens verksamheter. Arbetet med att öka kundnöjdheten framöver kommer att vara ett av förvaltningens huvuduppgifter genom åtgärder för att möta enkäternas resultat.

#### 2.1.1 Andelen ekologiska livsmedel ska öka

Effektmålet är uppnått.

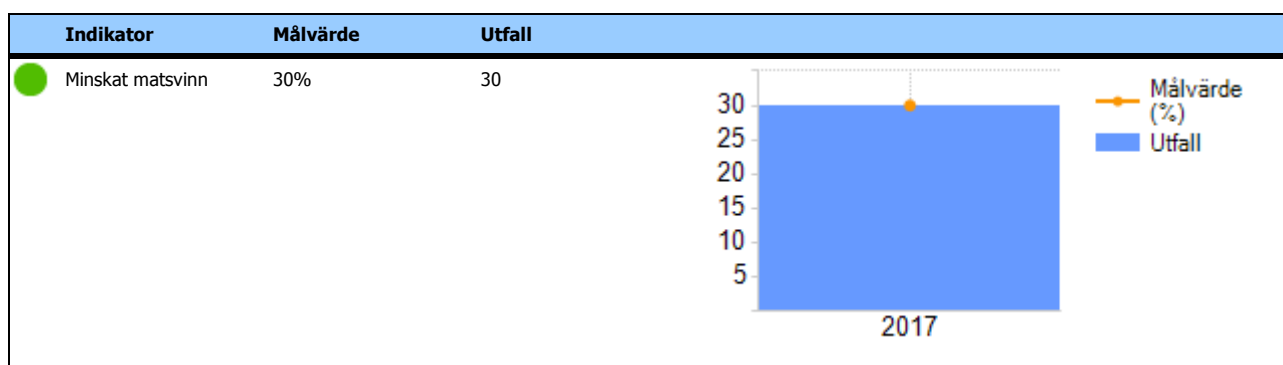


Aktivitet	Status	Status	Slutdatum	Kommentar
Prioritera ekologiska varor vid tilläggsanbud	✓	Avslutad	2017-12-31	
Säsonganpassa inköp, välja ekologiska alternativ	✓	Avslutad	2017-12-31	
Vegetariska alternativ ökas inom skola/förskola	✓	Avslutad	2017-12-31	

#### 2.1.2 Servicenämnden ska minska matsvinnet

Matsvinnet i köken har minskat med 30 %, övrigt matsvinn i servering och tallrikssvinn är pågående aktiviteter och mäts under 2018.

Indikator	Målvärde	Utfall
-----------	----------	--------

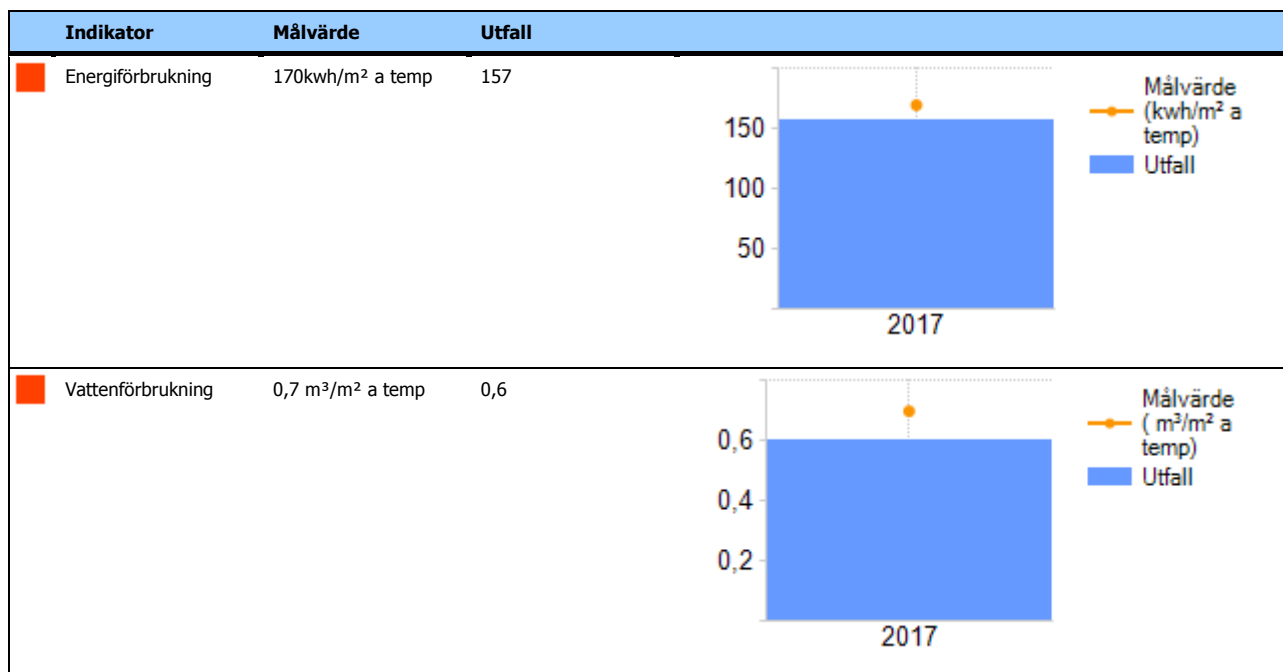


Aktivitet	Status	Status	Slutdatum	Kommentar
Kommunicera effekter mellan beställda och tillagade måltider	!	Försenad	2017-12-31	
Kommunicera effekter mellan måltidsmiljö och matsvinn	!	Försenad	2017-12-31	
Skapa delaktighet kring uppdraget pedagogiska måltider	!	Försenad	2017-12-31	

### 2.1.3 Medieförbrukningen i kommunala fastigheter ska minska

Effektmålen är uppfyllda och är ett resultat av de senaste årens arbete för energibesparing och förbrukningsbesparande åtgärder.

Aktiviteterna ubyte ljuskällor, duschpanel, värmepåväxlare och fönster samt införande av solenergi är pågående även under 2018.

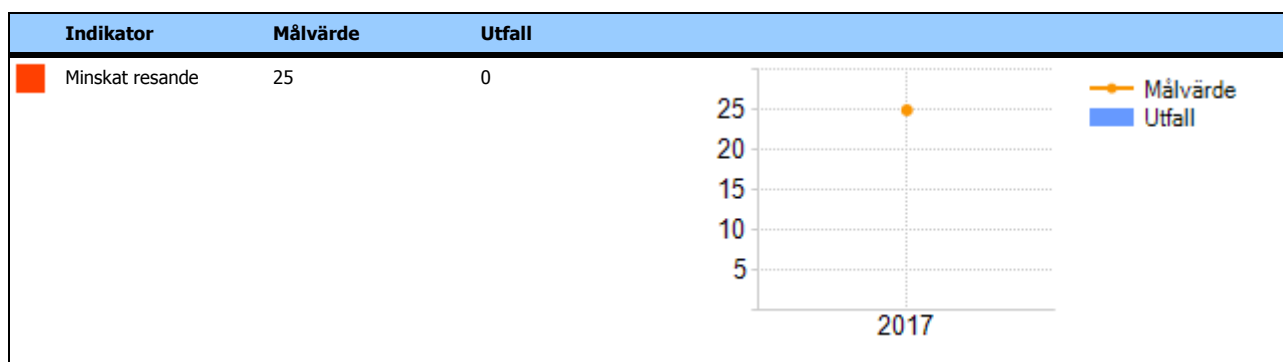


Aktivitet	Status	Status	Slutdatum	Kommentar
Utbyte ljuskällor, duschpanel, värmepåväxlare och fönster	!	Försenad	2017-12-31	

Aktivitet	Status	Status	Slutdatum	Kommentar
Införa solenergi	!	Försenad	2017-12-31	
Uppnå kravnivå miljöbyggnad silver vid nyproduktion	✓	Avslutad	2017-12-31	

### 2.1.4 Användandet av hållbara IT-lösningar ska öka

Effektmålet "minskat resande" har inte kunnat mätas i förhållande till minskat resande varför det inte är uppfyllt.



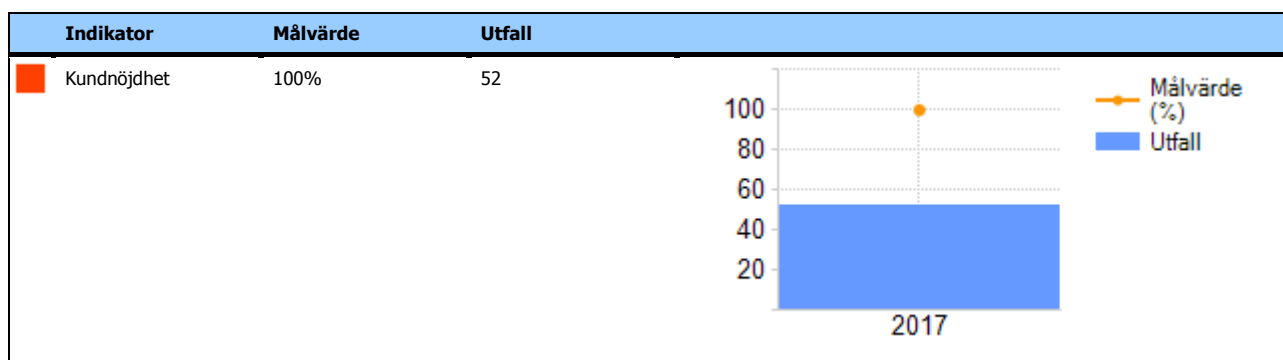
Aktivitet	Status	Status	Slutdatum	Kommentar
Tillhandahålla utrustning för videokonferens	✓	Avslutad	2017-12-31	
Öka kunskap kring användning av videokonferens	—	Ej påbörjad	2017-12-31	
Tillhandahålla utrustning för telefonkonferens	✓	Avslutad	2017-12-31	

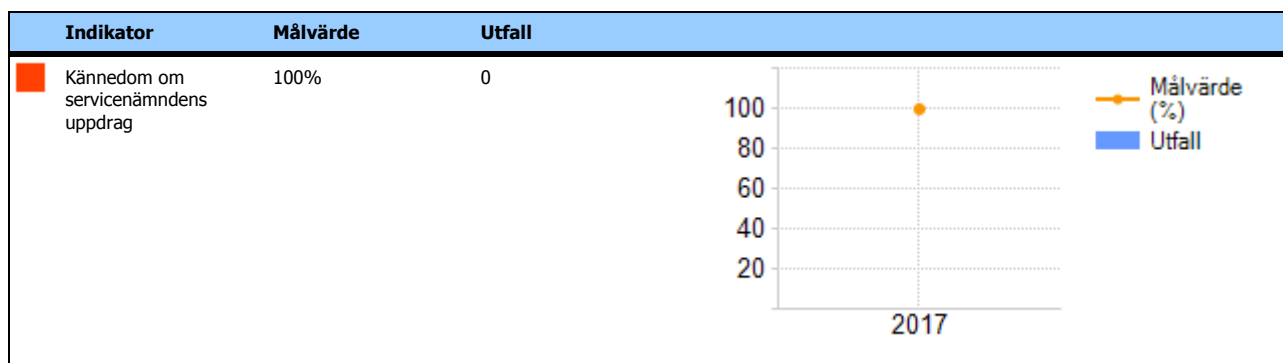
### 2.1.5 Servicenämnden ska ha nöjda kunder

Effektmålet "kundnöjdhet" uppvisar en nöjdhet på 52%. Av 933 svar från förvaltningsledning och chefer inom Trelleborgs kommun visar 484 svar på att man är nöjd och mycket nöjd med serviceförvaltningens verksamheter.

Effektmålet "kännedom om servicenämndens uppdrag" har inte mätts varför det inte är uppfyllt.

Olika aktiviteter för att öka informationen om servicenämndens uppdrag kommer att göras under 2018.





Aktivitet	Status	Status	Slutdatum	Kommentar
Mätning av nuläge avseende kundperspektiv	✓	Avslutad	2017-12-31	
Enkäter NKI	✓	Avslutad	2017-12-31	
Informationsfolder	—	Ej påbörjad	2017-12-31	
Hemsida - information	—	Ej påbörjad	2017-12-31	
Intranät - film och information	—	Ej påbörjad	2017-12-31	
Etablera gemensamma kundytor	!	Försenad	2017-12-31	
Minimässa	—	Ej påbörjad	2017-12-31	

## 3 Ekonomi

### 3.1 Resultat

Servicenämndens redovisade resultat uppvisar ett underskott på 5,6 mnkr.

Resultatet tyngs åter av underskott inom Måltidsservice med 6,6 mnkr. I Servicenämndens resultat ingår även omställningskostnader samt bygglovssanktionsavgifter på sammanlagt 4 mnkr.

Servicenämndens övriga verksamheter har gemensamt inom lokalvård, fastighet och IT minskat nettokostnaderna med 6,6 mnkr enligt åtgärdsplan för att nå budget i balans och skapat utrymme för det totala resultatet. Dett har lett till att bla utvecklingsarbete och underhållsåtgärder senarelagts och fördröjning av utbyte av datorer och telefoner.

Mindre underskott redovisas inom upphandling, vaktmästeri/internpost, verkstad på sammanlagt 0,4 mnkr. Nämnden visar överskott på 0,1 mnkr.

### Årsbokslut

(tkr)	Utfall 2017	Budget 2017	Avvikelse 2017
Verksamhetens intäkter	447 747	431 261	16 486
-varav bidrag	7 325	7 225	100
-varav taxor och avgifter	1 839	0	1 839
-varav övriga intäkter	438 582	424 036	14 547
			-
Verksamhetens kostnader	-463 390	-441 353	-22 037
-varav personalkostnader	-114 292	-112 816	-1 476
-varav lokalkostnader	-103 933	-96 760	-7 174

(tkr)	Utfall 2017	Budget 2017	Avvikelse 2017
-varav kapitalkostnader	-77 582	-81 961	4 379
-varav övriga kostnader	-167 582	-149 816	-17 766
			-
Summa nettokostnader	-15 643	-10 092	-5 551

### 3.2 Investeringar

Ett antal större byggprojekt pågår i varierande faser till ett sammanlagt värde överstigande 1 miljard vilket är en avsevärd volymförändring jämfört med tidigare år. Bland dessa projekt kan nämnas "Trygghetens hus", Lillevång/Vannhösskolan, Hälsarhuset, Skegrie – skola o förskola. Utöver enskilda projekt har även stor vikt lagts vid projektstyrning med inriktning på och rationalisering- och kvalitetssäkring.

Projekt	43390 Ny förskola Skegrie
Status	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektet avser om och tillbyggnad av Skegrie skola inklusive ny idrottshall med fritidsgård samt nybyggnad av förskola enligt bildningsnämndens framförda behov.</li> <li>• Upphandling är genomförd och projektet är i produktionsfas</li> <li>• Yttre miljö och trafiklösningar ingår som del i projektet.</li> <li>• Projektet försenas till viss del till följd av överklaganden av detaljplan och bygglov</li> </ul>
Övrig information	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Total budget för beslutade delar beräknas till ca. 178 mnkr</li> <li>• Upparbetade kostnader uppgår till 37,2 mnkr.</li> </ul>

Projekt	43900 Trygghetens hus
Status	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektet avser nybyggnad av "Trygghetens hus" innehållande funktioner för räddningstjänst, säkerhets/beredskapsfunktioner m.m.</li> <li>• Upphandling är genomförd efter beslut om investering.</li> <li>• Projektet är produktionsfas för färdigställande 2020.</li> </ul>
Övrig information	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Total budget för projektet 152,5 mnkr.</li> <li>• Upparbetade kostnader 5,2 mnkr</li> </ul>

<b>Projekt</b>	<b>43910 Vannhög/Lillevång om och tillbyggnad</b>
<b>Status</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektet avser nybyggnad av skola och idrottshall inom befintligt skolområde, efter färdigställande kommer befintliga byggnader rivas och ge plats för ny utemiljö.</li> <li>• Projektet är mycket omfattande och berör såväl skolverksamhet som fritidsverksamhet</li> <li>• Ny detaljplan för området har antagits</li> <li>• Beslut om investering och påföljande upphandling har genomförts</li> <li>• Produktion pågår</li> </ul>
<b>Övrig information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhållen projektbudget 343,8 mnkr</li> <li>• Upparbetade kostnader 176,3 mnkr</li> </ul>

<b>Projekt</b>	<b>41409 Förstärkt gruppboende LSS</b>
<b>Status</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektet avser ett boende för personer med särskilda behov för socialförvaltningens räkning</li> <li>• Projektering pågår</li> </ul>
<b>Övrig information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Upparbetade kostnader 0,2 mnkr</li> <li>• Total budget 1, 5mnkr – avser projektering</li> </ul>

<b>Projekt</b>	<b>45510 Skola öster</b>
<b>Status</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektet avser en ny grundskola inom tätorten</li> <li>• Placeringsutredning och förstudier pågår</li> </ul>
<b>Övrig information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Upparbetade kostnader 0,8 mnkr</li> <li>• Total budget 5 mnkr – avser projektering</li> </ul>



<b>Projekt</b>	<b>45560 Klämmans förskola</b>
<b>Status</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektet avser rivning och nybyggnad/ombyggnad av Klämmans förskola till följd av omfattande skador i byggnad</li> <li>• Delar av projektet härleds som försäkringsskada</li> <li>• Produktion pågår för färdigställande januari 2018</li> </ul>
<b>Övrig information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Upparbetade kostnader inklusive försäkringsskada 36 mnkr</li> <li>• Total budget 29,5 mnkr.</li> </ul>

<b>Projekt</b>	<b>45570 Väståkraskolan arbetsmiljö</b>
<b>Status</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektet avser ombyggnad av Väståkraskolan för kapacitetsutökning avseende såväl kök, matsal som undervisningsyta. Därutöver kommer utemiljö att renoveras och byggas om</li> <li>• Beslut om investering är fattat och färdigprojektering för upphandling pågår</li> <li>• Upphandling sker våren 2018</li> </ul>
<b>Övrig information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Upparbetade kostnader 2,5 mnkr</li> <li>• Total budget 78 mnkr</li> </ul>

<b>Projekt</b>	<b>45590 Korttidsboende Lasarettet</b>
<b>Status</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektet avser nybyggnad av boende för socialförvaltningens räkning inom lasarettsområde. För kostnadseffektivitet planeras även andra boendeformer i byggnaden såsom äldreboende och växelvårdsboende</li> <li>• Beslut om investering är fattat och upphandling är genomförd.</li> <li>• Projektet är i produktionsfas för färdigställande 2019/2020</li> </ul>
<b>Övrig information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Upparbetade kostnader 2,5 mnkr</li> <li>• Total budget 157 mnkr</li> </ul>

<b>Projekt</b>	<b>45610 Om och tillbyggnad Gertrudsgårdens förskola</b>
<b>Status</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektet avser om och tillbyggnad av förskola för utökad kapacitet och tidsanpassning.</li> <li>• Beslut om investering är fattat och upphandling är genomförd.</li> <li>• Projektet är i produktionsfas för färdigställande 2019</li> </ul>
<b>Övrig information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Upparbetade kostnader 2,7 mnkr</li> <li>• Total budget 53 mnkr</li> </ul>

<b>Projekt</b>	<b>45650 Kylanläggning Söderslätshallen</b>
<b>Status</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektet avser utbyte av kylanläggning och tillhörande ombyggnadsarbeten</li> <li>• Beslut om investering är fattat och projektering har genomförts, åtgärder utförs vår/sommar 2018</li> </ul>
<b>Övrig information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Upparbetade kostnader 0,2 mnkr</li> <li>• Total budget 3,5 mnkr</li> </ul>

<b>Projekt</b>	<b>45710 Förskola Pilevall</b>
<b>Status</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektet avser nybyggnad av förskola i anslutning till Pilevallsskolan</li> <li>• Projektering pågår, behov för Pilevallsskolans huvudbyggnad samt samordningsfunktioner med skolan föreslås identifieras inom projektet</li> </ul>
<b>Övrig information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Total budget 2 mnkr - avser projektering</li> </ul>

## Investering

Projekt (tkr)	Utfall 2017	Budget 2017	Avvikelse 2017	Tot ack Utfall	Tot Budget	Slutprognos (hela proj)	Avvikelse (hela proj)
40 651 Garantibesiktningar Service	1 348	0	0	0	0	0	0
41 409 Förstärkt gruppboende LSS	64	0	-64	223	0	1 500	-1 500
43 380 Ny förskola Östra kusten	0	0	0	728	0	728	-728
43 390 Ny förskola	32 580	91 011	58 431	37 197	178 000	178 000	0

Projekt (tkr)	Utfall 2017	Budget 2017	Avvikelse 2017	Tot ack Utfall	Tot Budget	Slutprognos (hela proj)	Avvikelse (hela proj)
Skegrie							
43 900 Trygghetens hus	461	5 281	4 820	5 204	152 500	152 500	0
43 910 Vannh/Lille v om- o tillbyggnad	143 368	137 923	-5 445	176 278	343 800	343 800	0
44 640 Gränlunda förskola	611	0	-611	38 054	32 000	38 000	-6 000
45 510 Skola Öster	25	0	-25	851	0	5 000	-5 000
45 560 Klämmans fsk	32 076	28 837	-3 239	32 739	29 500	36 400	-6 900
45 570 Väståkra F-9 arbetsmiljö	2 361	0	-2 361	2 486	78 000	78 000	0
45 590 Korttidsboende Lasarettet	2 404	2 000	-404	2 564	157 000	157 000	0
45 610 Tillby Gertrudsg 4 avd med kök	2 528	0	-2 528	2 730	53 000	53 000	0
45 650 Kylanläggning Söd.hallen	204	3 500	3 296	204	3 500	4 800	-1 300
45 710 Pilevall fsk	32	0	-32	32	0	2 000	-2 000
45 720 Södra Gränstorp fsk	5	0	-5	5	0	2 000	-2 000
45 740 Akka plattan	54	0	-54	54	0	0	0
45 750 Skyttsgården	129	0	-129	129	0	0	0
45 760 Rådhuset arbetsmiljö	9	0	-9	9	0	0	0
Nämndsprojekt	20 691	20 900	209	23 686	26 950	30 784	-3 834
Summa	238 950	289 452	51 850	323 173	1 054 250	1 083 512	-29 262

## 4 Årets viktigaste händelser

Två enkäter har genomförts som utgör grunden för fortsatt arbete och är bas för NöjdKundIndex (NKI).

Lokalförsörjningsplan 2018-2022 ett strategiskt dokument med behovsöversikt har arbetats fram.

Kapacitetsutredning har inletts för bildningsförvaltningens lokaler.

En kommunövergripande e-tjänsteplattform, robotplattform för processautomatisering och HR system har driftsatts.

Buffékonceptet med valmöjlighet av maträtter har införts för elever. Inom äldreomsorgen har valmöjligheten ökat genom fler maträtter. Ett förvaltningsövergripande projekt avseende måltidsverksamheten pågår.

### Förvaltningsövergripande

Inom fastighetsområdet pågår nu byggprojekt som totalt omfattar över 1 miljard SEK. Stora byggprojekt som beviljats medel till under året är bl.a. Hälsans hus respektive Trygghetens hus. Därtill ett antal tillbyggnad runt om i kommunen.

I dialogmöten med kommunledning och kunder som genomfördes under hösten 2016 framfördes synpunkter på att förvaltningens borde fokusera på ökad leveransprecision och förbättrad kunddialog. Även arbetet inom förvaltningen behöver förbättras och utvecklas så att synergier mellan avdelningarna kan skapas. Överenskommelser och tjänstebeskrivningar med olika servicenivåer behöver göras tydligare och dialogen med kunderna behöver utvecklas ytterligare för att öka kundnöjdheten.

För att kunna möta kommunledningens och våra kunders förväntningar på kvalitativa tjänster till ett konkurrenskraftigt pris behöver processer tydliggöras och effektiviseras samt medarbetarna inom förvaltningen kontinuerligt utvecklas i sina roller.

Under våren 2017 startades utvecklingsarbetet för att möta kundernas krav på leverans av tjänster med hög kvalitet till konkurrenskraftiga priser. Inriktningen var att bli Skånes bästa serviceförvaltning 2019. Genomförandet skulle starta under hösten 2017 och kundansvariga utsågs. För att långsiktigt klara kraven på konkurrenskraftiga tjänster ingår förvaltningen sedan i våras i nätverket Sveriges serviceförvaltningar. Genom benchmarking och kontinuerliga jämförelser kan man bl.a. se hur de deltagande kommunerna ligger till prismässigt inom tjänsteområdena.

För att kunna bli Skånes bästa serviceförvaltning krävs en långsiktig och omfattande satsning. Genom politiska beslutet om en total översyn av förvaltningsorganisationen är det nu oklart om den satsning som planerats ska genomföras. Ska förvaltningen avvecklas kan Trelleborg heller inte ingå i nätverket Sveriges serviceförvaltningar och dess jämförande studier kring kostnad och kvalitet på levererade tjänster. Målsättningen om att bli bäst i Skåne 2019 behöver därför skjutas fram i tiden. Till beslut har fattats om organisationsöversynen får nu istället utvecklingen inriktas mot att ta små steg i den omfattning som är möjlig. Med den inriktningen har förvaltningen under hösten arbetat tillsammans med socialförvaltningen för att effektivisera processen så att rum inom särskilda boenden snabbare kan komma användning av ny nyttjare.

När det gäller kundnöjdhet har förvaltningen genomfört två enkäter under hösten 2017 som utgör grunden för fortsatt uppföljning och är bas för NöjdKundIndex (NKI). En som ledningsgrupperna i kommunen fått svara på och den andra har gått ut till övriga chefer. Genom enkäterna har vi fått ett bra underlag för fortsatt arbete. Resultatet från denna första kundundersökning är betydligt bättre än den indikation som förvaltningen fick vid kunddialoger under hösten 2016. Andelen nöjda kunder i kundenkäten är 52% (betyg 4-5). En stor grupp som givit betyget 3 på den femgradiga skalan skapar bra förutsättningar för att andelen nöjda eller mycket nöjda kunder ska öka under 2018. Att uppnå en kundnöjdhet på 100% som varit servicenämndens mål för 2017 är däremot svår för att inte säga omöjlig att uppnå.

### **Fastighetsavdelningen**

För fastighetsavdelningen har året präglats av hög intensitet inom lokalförsörjnings och projektverksamheterna. Ett antal större byggprojekt pågår i varierande faser till ett sammanlagt värde överstigande 1 miljard vilket är en avsevärd volymförändring jämfört med tidigare år. Bland dessa projekt kan nämnas "Trygghetens hus", Lillevång/Vannhösskolan, Hälsohuset, Skegrie – skola o förskola. Utöver enskilda projekt har även stor vikt lagts vid projektstyrning generellt ur ett rationaliserings och kvalitetssäkringsperspektiv.

Hantering av bostäder för nyanlända har varit en stor fråga för avdelningen och ett omfattande arbete har lagts ner för att möta såväl kommunledningens som arbetsmarknadsnämndens krav. Begränsad tillgång på permanenta boenden av lämplig art har gjort att tillfälliga boendeformer krävts. Under slutet av året har att vikande behov av dessa tillfälliga boenden setts medan behovet av permanenta bostäder kvarstår och hantering kommer fortgå under nästkommande år.

För fastighetsavdelningen är lokalförsörjningsplan ett oerhört viktigt instrument – både som strategiskt dokument som behovsöversikt – härav har lokalförsörjningsplan 2018-22 arbetats fram, syftet med planen är förutom att ge en bild av behov även att visa på viktiga strategier och inriktningar för en effektiv hantering av fastighetsbeståndet.

Inom den löpande fastighetsdriften har ett LEAN-projekt genomförts med hjälp av Socialförvaltningen. Syftet är att effektivisera och tydliggöra ärendehanteringsprocesser som felanmälan och beställningar för ökad kundnytta och nöjdhet.

Under slutet av året har en kapacitetsutredning startats upp för att visa möjlig kapacitet inom de lokaler som disponeras av bildningsförvaltningen. Till följd av stort behov av lokaler för främst grundskola och förskola ses ett stort behov av kunskap om möjlig kapacitet i befintliga lokaler för optimalt nyttjande och även utökningsmöjligheter. Utredningen färdigställs i sin helhet våren 2018 och kommer att vara ett avgörande planeringsinstrument för kommande lokalförsörjningsarbete.

### **IT-avdelningen**

IT-avdelningen har under året driftsatt ett antal nya system för våra verksamheter, innefattande ny

kommunövergripande e-tjänste plattform, robotplattform för processautomatisering och nytt HR system med identitetskoppling för automatisering av användaruppgifter.

Ny kommungemensam lösning för trådlösa nät har tagits i drift med början hos bildningsförvaltningen. Lösningen är framtagen tillsammans med bildningsförvaltningen utifrån ökande krav på ett verksamhetskritiskt väl fungerande trådlöst nät med kapacitet att klara en fullskalig satsning på elevdatorer.

Uppgraderingen till Office 2016 på kommunens administrativa nät är slutförd och projektet med byte av operativsystem till Windows 10 är så långt att vi nu levererar nya datorer med Windows 10 installerat.

Ett antal större upphandlingar har genomförts under året, såsom Skånegemensam teletrafik upphandling, utskrift som tjänst omfattande ca 250 kopiatorer/skrivare, utskriftssystem och support, ny kommungemensam lagringsplattform samt klientarbetsplats omfattande stationära och bärbara datorer och läsplatlor. Tyvärr är upphandlingarna för teletrafik och utskrift som tjänst överprövade och det är i dagsläget inte känt när detta kan vara slutfört.

### **Måltidsservice**

Nöjd matgäst index har under året ökat från 40% till ca 70%

Under året har buffékonceptet utvecklats inom gymnasiet och skola. Detta har medfört att matgästerna fått möjlighet att välja mellan 4 – 5 olika maträtter varje dag och måltidspersonal i varje kök bestämmer över vilka alternativrätter som serveras. Detta har medfört ett större inflytande, delaktighet och kreativitet för måltidspersonal.

Inom förskola har utvecklingen av måltidspedagogiken startats, ett samarbete mellan måltidspersonal och pedagogisk personal.

Inom äldreomsorgen har valmöjligheten ökat för matgästerna att kunna välja på fler maträtter och komponenter dvs att själv kunna komponera sin egen måltid.

Metoder och rutiner har utvecklats för kommunikation och dialog med matgästerna och kunder via uppföljningsmöten på avdelningschefsnivå, områdeschefsnivå, måltidsråd med matgäster samt kostombudsmöten med omsorgspersonal och matgäster.

Fortbildning har genomförts för måltidspersonal, för omsorgspersonal samt för pedagogisk personal.

Under året har arbetet med måltidsutredningen påbörjats.

Kontinuerliga uppföljningar och avstämningar har gjorts med livsmedelsleverantörerna.

Under året har kostpolicyn reviderats i dialog med samtliga nämnder och ny mat och måltidspolicy har beslutats.

### **Lokalvårdsavdelningen**

Största händelsen var att lokalvårdsavdelningen nyetablerades som en egen avdelning och att en ny avdelningschef anställdes. Ett inventeringsarbete har genomförts inom avdelningen där olika utvecklingsområde har identifierats för att öka tydlighet och förbättra kvalitet i förhållande till kund. En tjänstekartläggning har genomförts där vi har tagit fram en åtgärdsplan för förbättringar med att skapa en ny verksamhetsmodell i form av att vi inför överenskommelser med våra kunder, en modell för prissättning, framtagande av servicenivåer samt tydliggör våra beställningsrutiner.

En handlingsplan har även upprättats gällande arbetsmiljön för personalen utefter material från årets medarbetarenkät och kartläggning av arbetsmiljön på samtliga objekt. Den största riskfaktorn var ensamarbetet och målet är att detta ska minska genom en omorganisation.

En rad nya inriktningar inom avdelningen har även utformats vilket leder till att yrket kan bli mer attraktivt. Detta har även lett till att avdelningen expanderar.

Prioriterat arbetsområde från ovanstående händelser kommer fortsatt att vara arbetet med att ta fram arbetsprocesser, rutiner och checklistor till den framtagna tjänstekartläggningen, inklusive prissättning för att säkerställa att vi arbetar likvärdigt hos våra kunder.

Behov av nyinvesteringar har även identifierats i form av IT-verktyg, IT-utrustning, arbetskläder samt städmaskiner.

Under andra delen av 2017 utökades lokalvårdsavdelningen med tjänster för post och vaktmästeri.

## Upphandlingsavdelningen

För Upphandlingsavdelningen har 2017 inneburit ett år av förberedelser.

Under året har en upphandlingsprocess enligt nedan tagits fram; förberedelse, förfrågningsunderlag, utvärdering, avtalsimplementering och förvaltning/utveckling.

Tillsammans med de olika processtegen finns nu instruktioner / mallar ex;

Dokument för Analys, Strategi & Resultat

Dokument Uppdragsbeskrivning

Dokument för beräkning av kostnadsförändring

Under 2017 har Upphandlingsavdelningen för första gången tagit fram Upphandlingsmål; ekonomi, miljö, ekologiskt/närodlat, sociala krav, SME och kvalitet, som gäller generellt och i vissa fall även individuellt för utpekade upphandlingar.

Upphandlingsavdelningen har lagt ner stor energi på att ta fram underlag till Upphandlingsplan 2017. En årsvis upphandlingsplan är av stor betydelse för att dels kunna genomföra en planering över hur upphandlingsavdelningens resurser och satsningar skall planeras. Upphandlingsplanen används även till att göra en utvärdering avseende årets produktion och uppnådda resultat utifrån satta mål.

Planen har också stor betydelse för näringslivet som bättre kan planera sitt arbete för kommande upphandlingar.

## 5 Framtid

För att öka kundnöjdheten kommer förvaltningen tillsammans med övriga förvaltningar att bestämma på vilket sätt tjänster som levereras ska följas upp och förbättras.

Fastighet, måltid och lokalvård ingår i ett jämförelseprojekt inom nätverket Sveriges serviceförvaltningar.

Måltidsverksamhetens underfinansiering innebär att stora förändringar måste vidtas om inte ekonomiska resurser tillförs.

Översynen av förvaltningsorganisationen innebär att beslut måste fattas om vilken inriktning som serviceorganisation ska ha, vilka förväntningar som finns samt vilka ekonomiska förutsättningar ges.

- Jämförelser med övriga serviceförvaltningar i benchmarkingprojektet av tjänster inom fastighet, måltid och lokalvård och eventuellt IT är en viktig plattform för förvaltningens fortsatta arbete med erbjuda tjänster till förvaltningarna
- Kundnöjdhet med mätningar och handlingsplaner för att utveckla tjänsteutbudet för ökad nöjdhet är centralt arbete i förvaltningens arbete med beställande förvaltningar
- Budget i balans inom måltidsverksamheten krävs efter många års underfinansiering av verksamheten
- Ökat fokus på höga lokalkostnader i kommunen kräver en strategisk tydlighet i vilken omfattning serviceförvaltningen ska ha ansvar för byggnader och lokaler som inte behövs av den ordinarie kärnverksamheten
- Den pågående organisationsöversynen av den kommunala förvaltningsorganisationen har blivit utdragen vilket tyvärr innebär att risken är stor att personal som är nödvändig för verksamheten väljer andra arbetsgivare. Det är därför viktigt att beslut omgående fattas om vilken inriktning som kommunen ska ha på sin service- och stödorganisation, vilka förväntningar som finns på verksamheten samt vilka ekonomiska förutsättningar verksamheten ges.

Demografiska förändringar är den största och viktigaste påverkansfaktorn för Trelleborgs kommun och dess serviceförvaltningen. I takt med att befolkningstalet ökar inom trelleborgs kommun och förändringar inom befolkningsträdet krävs utökning och förändringar inom förvaltningens samtliga verksamheter.

Förändringar i lagstiftning främst inom upphandling, byggfrågor och livsmedelshantering ingår ständigt som en del av utövningen av de olika verksamheterna.

Personalförsörjningen inom förvaltningen är och kommer framöver att bli en ändå mer strategisk fråga. I takt med att organisationen växer mot ett invånarantal på 50.000 och med det ökat behov av tjänster till

kärnverksamheterna ökar behovet av medarbetare till de olika uppdragen. Vidare närmar sig medelåldern inom förvaltningen 50 år vilket gör att rekryteringsbehovet framöver kommer att öka.

Sjukfrånvaron inom förvaltningen är hög och har ökat det senaste åren. Trots ett fungerande och kontinuerligt rehabiliteringsarbete måste ytterligare insatser kring sjukfrånvaron göras. Proaktiva satsningar och nytänkande kring orsaken för sjukfrånvaron är spännande utmaningar framöver.

Verksamhetsplanen 2018 innehåller fokus på leverans av tjänster till övriga förvaltningar inom lokalvård, fastighet, IT och måltidsservice. I detta ingår tjänsteutbud, pris och kundnöjdhet.

För att komma tillrätta med de höga lokalkostnaderna behöver en översyn göras av vilka fastighetsobjekt som serviceförvaltningen ska ansvara för och som därigenom ska fördelas enligt internhyresmodellen. Översynen bör göras omgående och ledas av kommunledningen och bör även innefatta införandet av komponentredovisning.

Inom upphandlingsverksamheten 2018 kommer upphandlingsprocessen att resultera i att varje upphandling kommer att analyseras, att mål kommer att sättas utifrån ekonomi, miljö, hållbarhet, innovativt, SME, förenkla för beställare. Målen kommer sedan att följas upp för att identifiera kommande förbättringsaktiviteter och utveckling.

## **6 Godkännande**

SERVICEFÖRVALTNINGEN

Erik Lidberg, förvaltningschef

SERVICENÄMNDEN

Tomas Tigerschiöld, nämnsordförande