

Styrelse/Nämnd: Servicenämnden

Dag, tid: 2022-10-26, kl. 13:30

Plats: Serviceförvaltningen

Övrigt: Vid förhinder att delta i sammanträdet ska ledamot kalla personlig ersättare samt meddela Carita Forsell tfn:0370- 37 80 11 eller carita.forsell@varnamo.se

Ärenden:	Dnr:	Sida:
Beslutsärenden		
1 Val av justerare		
2 Begäran om hyreskompensation för ökade kostnader i samband med nybyggnation av Jannelunds förskola och Trälleborgsskolan – kök/matsal.	SN.2022.28	2 - 3
3 Uppdrag tolkservice	SN.2022.6	4 - 13
Redovisning av delegationsbeslut		
4 Redovisning av delegationsbeslut		14
Beredningsärenden		
5 Revidering av verksamhetsplan 2023-2025	SN.2022.7	15 - 48
Informationsärenden		
6 Information från förvaltningen		
7 Ekonomi		49 - 55
8 Meddelanden		56
9 Övriga ärenden		57 - 58

Haris Sibonjic
Ordförande

Carita Forsell
Sekreterare

Begäran om hyreskompensation för ökade kostnader i samband med nybyggnation av Jannelunds förskola och Trälleborgsskolan – kök/matsal**Ärendebeskrivning**

Beslut i kommunfullmäktige gällande projekt för nybyggnation eller renovering av kök, kan generera ökade hyreskostnader. Dessa kostnader ska enligt Plan för ekonomisk styrning – måltidsservice, räknas in i portionspriset. De ökade kostnaderna för år ett (1) läggs på servicenämnden för att sen flyttas över till berörd kund/nämnd år två (2).

Under 2022 har nybyggnation av Jannelunds förskola och Trälleborgsskolan påbörjats. Detta har medfört behov av att hyra köksmoduler som ska användas som evakueringslokaler för kök och matsal under tiden för nybyggnationen.

Tekniska förvaltningen har via två nya hyresavtal angivit en preliminär hyra för Jannelunds evakueringslokaler från och med 2022-04-01 samt för Trälleborgsskolans evakueringslokaler för kök och matsal från och med 2022-08-01.

Servicenämnden begär 455 217 kr i kompensation för ökade hyreskostnader för måltidsservice under 2022 samt 1 044 204 kr för internkunds/nämnds räkning (barn- och utbildningsnämnden) from 2023 enligt beskriven kalkyl. Då hyrorna är preliminära kan servicenämnden när projektet är slut reglerat, återkomma med ytterligare begäran om kompensation.

Serviceförvaltningen

Servicenämnden

Dnr: SN.

Kompensation 2022 till Serviceförvaltningen /Måltidsservice 455 217 kr**Jannelunds förskola**

-nuvarande lokalkostnad	8 101 kr /månad
-------------------------	-----------------

-ny lokalkostnad	13 134 kr /månad
------------------	------------------

Ökade lokalkostnader	5 033 kr /månad
----------------------	-----------------

Ökad kostnad 2022 (9 mån)	45 297 kr
----------------------------	-----------

Trälleborgsskolan

-nuvarande lokalkostnad	19 018 kr /månad
-------------------------	------------------

-ny lokalkostnad	101 002 kr /månad
------------------	-------------------

Ökade lokalkostnader	81 984 kr /månad
----------------------	------------------

Ökad kostnad 2022 (5 mån)	409 920 kr
----------------------------	------------

Kompensation 2023 åt internkunden (Barn- och utbildningsförvaltningen) 1 044 204 kr**Jannelunds förskola**

-nuvarande lokalkostnad	8 101 kr /månad
-------------------------	-----------------

-ny lokalkostnad	13 134 kr /månad
------------------	------------------

Ökade lokalkostnader	5 033 kr /månad
----------------------	-----------------

Ökad årskostnad 2023	60 396 kr
----------------------	-----------

Trälleborgsskolan

-nuvarande lokalkostnad	19 018 kr /månad
-------------------------	------------------

-ny lokalkostnad	101 002 kr /månad
------------------	-------------------

Ökade lokalkostnader	81 984 kr /månad
----------------------	------------------

Ökad årskostnad 2023	983 808 kr
----------------------	------------

Beslutsförslag

Serviceförvaltningen föreslår servicenämnden besluta

att hos kommunstyrelsen begära kompensation för ökade hyreskostnader för servicenämndens måltidsservice med anledning av nybyggnation av Jannelunds förskola och Trälleborgsskolan motsvarande 455 217 kronor för 2022

att begära att kommunstyrelsen tillskjuter barn och utbildningsnämnden kompensation för ökade hyreskostnader för Jannelunds förskola och Trälleborgsskolan motsvarande 1 044 204 kronor från och med 2023

att överlämna ärendet till kommunstyrelsen för beslut

Beata Olsson
Förvaltningsekonom

Annelie Andersson
Förvaltningschef

Uppdrag tolkservice

Ärendebeskrivning

Tolkservice är en verksamhet som för närvarande finns inom medborgarnämndens verksamhetsområde. Tolkservice uppdrag är att förmedla tolkar till i första hand offentliga aktörer såsom skola, sjukvård och socialtjänst. Tolkservice arbetar även med att vid behov förmedla översättningsuppdrag.

Den 18 januari 2022 §19, beslutade kommunstyrelsen att ge medborgarförvaltningen och serviceförvaltningen i uppdrag att utreda förutsättningarna för flytt av tolkservice från medborgarförvaltningen till serviceförvaltningen.

Genomförd utredning visar att verksamheten fungerar väl inom medborgarnämnden men att en flytt till servicenämnden skulle bidra till att verksamheten hamnar mer rätt i organisationen.

Tolkservice är ett serviceuppdrag som väl stämmer in i servicenämndens övriga servicefunktioner. Uppdraget med tolkservice stämmer också väl med de intentioner som Värnamo kommun hade när servicenämnden bildades, nämligen att samla servicefunktioner under en och samma nämnd.

Serviceförvaltningen ställer sig positiv till ett övertagande och ser en övergång from årsskiftet 2022/2023 som väl anpassat i tiden.

Utredningen har visat på ett visst överskott för medborgarnämnden, ett överskott som använts till stödfunktioner runt aktuell verksamhet. Vid ett övertagande har överenskommelse gjorts med medborgarförvaltningen att del av överskottet ska stanna kvar inom medborgarförvaltningen och samtidigt regleras mot serviceförvaltningens rambudget.

Beslutsförslag

Serviceförvaltningen föreslår servicenämnden besluta

att ställa sig positiv till ett övertagande av tolkservice

Serviceförvaltningen

Servicenämnden

Dnr: SN.2022.6

att föreslå kommunstyrelsen besluta att flytta tolkservice från medborgarnämnden till servicenämnden from 2023

att föreslå kommunstyrelsen reglera servicenämndens rambudget till förmån för medborgarnämndens rambudget för 2023 motsvarande 347 000 kronor

Anneli Andersson
Förvaltningschef

**Uppdrag tolkservice - Flytt av Tolkservice från
Medborgarnämnd till Servicenämnd.****Ärendebeskrivning**

Medborgarnämnden och servicenämnden har på uppdrag av kommunstyrelsen (Dnr: KS.2021.637) utrett ett övertagande av Tolkservice från medborgarnämnden till Servicenämnden. Utredningen visar att tolkservice organisatoriskt hör hemma inom servicenämndens ansvarsområde.

Beslutsförslag:

Medborgarförvaltningen föreslår medborgarnämnden besluta

att föreslå kommunstyrelsen att inhämta yttrande från servicenämnd gällande övertagande av tolkservice.

Fredrik Wallström
Förvaltningschef

Utredning

Bakgrund

Tolkservice är sprunget ur ett behov av att ge kommunens innevånare en god service i frågan om tillgång till tolk vid kontakter med samhällets företrädare och funktioner.

Tolkservice är en verksamhet inom medborgarnämndens ansvarområde, som har i uppdrag att förmedla tolkar till i första hand offentliga aktörer såsom regionen samt kommunen.

Tolkservice arbetar även med att förmedla översättningsuppdrag. Verksamheten består av två heltidstjänster som förmedlar tolkar, samt 219 registrerade tolkar som finns i tolkregistret. Tolkservice förmedlar ca 40 olika språk på plats, telefon eller digitalt via teams. Tolkservice är medlemmar i Tolksericerrådet tillsammans med 14 andra tolkförmedlingar i landet. Där har tolkservice ett bra samarbete och kan vid behov låna tolkar till uppdrag som inte kan lösas via våra egna registrerade tolkar. Tolkservice lånar även ut tolkar till andra kommuner om behov uppstår. 2021 förmedlade Tolkservice 11 199 uppdrag, 2020 förmedlade vi 10 517. Tolkservice har bedrivits av medborgarnämnden sedan start och är en verksamhet som är integrerad i medborgarnämndens organisationssystem, det innebär överskott i kärnverksamhet, vilket har finansierat ett chefs och administrativt stöd även till andra delar av medborgarförvaltningens verksamhet (motsvarande 0,5 chefstjänst, samt 0,5 administrationstjänst)

Ekonomiska konsekvenser

Redovisningen är utifrån budget som är beslutad för 2022.

Om verksamheten för tolkservice flyttar till Servicenämnd innebär det för Medborgarnämnden en minskad intäkt med 6 519 tkr. Att bedriva tolkservice är även förknippat med kostnader, för 2022 beräknas kostnaderna för arbetskraft att uppgå till 6 210 tkr samt övriga verksamhetskostnader med 230 tkr totalt 6 440 tkr.

I ovanstående siffror är budgeten för personalkostnader beräknad på 3.0 heltidstjänster fördelat enligt följande;

- 0.5 chefstjänst
- 0.5 administratör
- 2.0 Tolkförmedlare.

Den ekonomiska konsekvensen för medborgarnämnden blir en underfinansiering av 0.5 chefstjänst respektive 0.5 administratör vilket innebär en underfinansiering i nämndens budget om 660 000. Vid en flytt behöver en del av dessa medel medfölja tolkservice till servicenämnden totalt 313 000 kr, vilket får till konsekvens att medborgarförvaltningen behöver finna effektiviseringar motsvarande 313 000 kr (i tjänster räknat ca 0,5 tjänst)

Då de administrativa respektive chefsresurserna sedan tidigare är fördelade över en samlad administration där tolkservice är en av flera delar ser förvaltningen att en budgetjustering mellan servicenämnd och medborgarnämnd på motsvarande 347 000 kr är nödvändig för att fortsätta bedriva en verksamhet av god kvalitet. Förvaltningens bedömning är att det är möjligt att i budget 2023 finna effektiviseringslösningar motsvarande 313 000 kronor, dessa står att finna i mindre omfördelningar av personalbudget inom förvaltningens sektionsstrukturen, fortsatt arbete med effektiviseringar inom övriga kostnader.

I bokslut 2019 var det ett överskott på 941 tkr

I bokslut 2020 var det ett överskott på 450 tkr

I bokslut 2021 var det ett underskott på 64 tkr

Juridiska förutsättningar

Kommunallagen

Allmänna befogenheter och lokaliseringsprincipen

Koml 2 kap 1 § Kommuner och regioner får själva ha hand om angelägenheter av allmänt intresse som har anknytning till kommunens eller regionens område eller deras medlemmar. *Lag (2019:835).*

Självkostnadsprincipen

koml 2 kap 7§ Kommuner och regioner får driva näringsverksamhet, om den drivs utan vinstsyfte och syftar till att tillhandahålla allmännyttiga anläggningar eller tjänster åt medlemmarna.

Dialog med kommunjurist

Utifrån kommunallagstiftningen i första hand 2 kap 1§ är det inte helt oproblematiskt att bedriva tolkservice utifrån ett kommunalt perspektiv. De begränsningar som bland annat behöver utforskas är den s.k.

lokaliseringsprincipen vilket innebär att de intressen som kommunen vill tillgodose ska vara knutna – lokaliserade till kommunen, det är inte tillräcklig –

att den verksamhet som man vill främja bedrivs inom kommunens gränser, utan avgörande är att intresset är knutna till den egna kommunen.

Utifrån koml 2 kap 7§ En kommun får inte inlåta sig i s.k. spekulativa företag, regleringen innehåller dock inte ett absolut vinstförbud i den mening att verksamhet aldrig kan tillåtas generera överskott, utan det väsentliga är att den inte inrättats eller drivs i det huvudsakliga syftet att vara vinstbringande.

Muntlig Dialog Jurist Staffan Vikell SKR

SKR ser inte att det skulle vara ett problem för kommunen att sälja tolktjänst till kommun eller region såvida det inte finns en vinst.

Finns det ett allmänintresse för kommunen att bedriva en tolkförmedling?

Eftersom regionen är vår största kund borde det finnas ett samverkansavtal gällande detta. Har regionen upphandlat tolk? Avtalssamverkan KL 9 kap 37§. Problem att sälja till privata kunder, sker det vid något enstaka tillfälle är det ok.

Skriftlig återkoppling från Lena Dalman

Avdelningen för juridik SKR

Det strider mot lokaliseringsprincipen att bedriva en tolkservice med regionen som största kund. Dessutom får ni inte bedriva näringsverksamhet av detta slag. Det får anses vara ett område där privata aktörer kan tillgodose behovet. En lösning på problemet vore att exempelvis lägga verksamheten i en gemensam nämnd eller i ett kommunalförbund. Då kommer ni runt problemen med lokaliseringsprincipen och näringsverksamhet; det blir då att se som egen regi-verksamhet.

Tolkservicerådet

Tolkservicerådet (TSR) är en branschorganisation för offentligt ägda tolkförmedlingar som arbetar efter gemensamma yrkesetiska riktlinjer som finns samlade i "God tolkservicesed".

TSR samverkar med organisationer som arbetar för samma mål som TSR. Dessa organisationer kan efter beslut på årsstämman välja adjungerade representanter till TSR:s styrelse och de har närvaro- och yttranderätt vid TSR:s årsstämma. Värnamo kommun är representerade i TSRs styrelse.

Kommunala Tolkförmedlingar finns i 14 kommuner enl. TSR, Borlänge, Eskilstuna, Eslöv, Falkenberg, Gislaved, Helsingborg, Härnösand, Jönköping, Karlstad, Lund, Sundsvall, Tolkförmedling Väst, Värnamo samt Västmanland.

Förvaltningens ställningstagande

Medborgarförvaltningens sammanfattande slutsats är att kommunen med vissa begränsningar bör bedriva tolkservice, Detta då det i första hand inte är att

betrakta som en vinstgenererande verksamhet utan en verksamhet som bedrivs i syfte att tillhandahålla en allmännyttig tjänst till kommunens innevånare.

Det bör dock påpekas att kommuners rätt att bedriva tolkservice inom kommunen men även till länsinnevånare inte prövats i svensk domstol. Det som har prövats är om det är möjligt för ett landsting (Örebro läns landsting) 2013-04-05 att avlämna anbud gällande drift av rikstäckande förmedlingscentral för bildtelefoni (teckentolkservice) Här upphävde förvaltningsrätten avlämnandet av anbud – Örebro läns landsting fick med andra ord inte delta i nationell upphandling

Positiva effekter av en flytt

Effekten av att flytta tolkservice till Serviceförvaltningen är att det hamnar mer rätt i organisationen utifrån att tolkservice är ett serviceuppdrag och i Serviceförvaltningen finns liknande servicefunktioner samlade.

Risk och konsekvensanalys

Ekonomi

Överskotten de senaste åren för tolkservice har bidragit till ett positivt resultat för medborgarnämnden. I de fall kompensation för ekonomiskt bortfall ej tilldelas nämnden kommer förvaltningen behöva genomföra en effektivisering i syfte att möta ett ekonomiskt bortfall. Detta kan få konsekvenser för kvalitén på nämndens uppdrag.

Konsekvenser för personal.

En risk och konsekvensanalys har genomförts tillsammans med medarbetarna på tolkservice, analysen visar att det finns en viss oro kopplade till en organisationsförändring. Denna oro handlar i första hand om fysiska men även psykosocial oro.

- Vart ska vi sitta? (egna rum, landskap)
- Kommer rätt utrustning att tilldelas?
- Dock upplever inte medarbetarna någon starkt uttalad oro kring att ingå i en ny arbetsgrupp med nya kollegor.

Bedömning/sammanfattning

Medborgarförvaltnings bedömning är att en flytt av tolkservice från medborgarnämnden till servicenämnden är organisationsförändring som långsiktigt gynnar utveckling och arbetsmiljö för verksamheten, en flytt stödjer även kommunens strategi kring en samlad service inom en nämnds uppdrag. Den ekonomiska och arbetsmiljömässiga konsekvens en flytt får är hanterbar och borde inte hindra en förändring.

Medborgarförvaltningen förordar att en övergång bör ske årsskiftet 2022/2023,

Medborgarförvaltningen

Medborgarnämnden

Dnr: MBN.2021.80

detta för att möjliggörabudgetjusteringar, vidare arbete med ekonomiska och arbetsmiljömässiga konsekvenser.

§ 77 Dnr: MBN.2021.80

Uppdrag tolkservice

Beslut

Medborgarnämnden beslutar

att föreslå kommunstyrelsen att inhämta yttrande från servicenämnd gällande övertagande av tolkservice.

Ärendebeskrivning

Medborgarnämnden och servicenämnden har på uppdrag av kommunstyrelsen (Dnr: MBN.2021.80 utrett ett övertagande av Tolkservice från medborgarnämnden till Servicenämnden. Utredningen visar att tolkservice organisatoriskt hör hemma inom servicenämndens ansvarsområde.

Förslag till beslut

Medborgarförvaltningen föreslår medborgarnämnden besluta

att föreslå kommunstyrelsen att inhämta yttrande från servicenämnd gällande övertagande av tolkservice.

Beslut skickas till:
Kommunstyrelsen

§ 275 Dnr: KS.2021.637

Uppdrag tolkservice

Beslut

Kommunstyrelsen beslutar

att servicenämnden ska återkomma till kommunstyrelsen gällande övertagande av tolkservice senast den 6 oktober 2022.

Ärendebeskrivning

Tolkservice är en verksamhet inom medborgarnämndens ansvarområde. Tolkservice uppdrag är att förmedla tolkar till i första hand offentliga aktörer såsom skola, sjukvård och socialtjänst. Tolkservice arbetar även med att förmedla översättningsuppdrag vid behov.

Den 18 januari 2022, § 19 beslutade kommunstyrelsen att ge medborgarförvaltningen tillsammans med serviceförvaltningen i uppdrag att utreda en flytt av tolkservice från medborgarförvaltningen till serviceförvaltningen samt att återkomma till kommunstyrelsen med förslag på organisatorisk tillhörighet.

Medborgarförvaltningen har i skrivelse 23 mars 2022 bedömt att en flytt av tolkservice från medborgarnämnden till servicenämnden är en organisationsförändring som långsiktigt gynnar utveckling och arbetsmiljö för verksamheten och att en flytt stödjer kommunens strategi kring en samlad service inom en nämnds uppdrag. Medborgarförvaltningen förordar att en övergång bör ske årsskiftet 2022/2023.

Medborgarnämnden har den 17 augusti 2022, § 77 beslutat att föreslå kommunstyrelsen att inhämta yttrande från servicenämnden gällande övertagande av tolkservice.

Beslut skickas till:

Servicenämnden

Medborgarnämnden

Anmälan om delegationsbeslut oktober**Måltidsservice****Anställningar:**

Kock vik annan tjänst från Forsheda till Kärda skola 86,25 % from 220901 tom 221231.

Måltidsbiträde vikariat Rörstorpsskolan 68,75 % from 221001 tom 221231.

Kock 80 % vik annan tjänst from 230101 tom 230630 från Trälleborgsskolan till Bredaryds skola .

Kock vik annan tjänst 100 % från Bredaryds skola till förste kock Forsheda skola from 230101 tom 230630.

Måltidsbiträde 75 % vikariat Forsheda skola from 221001 tom 221231.

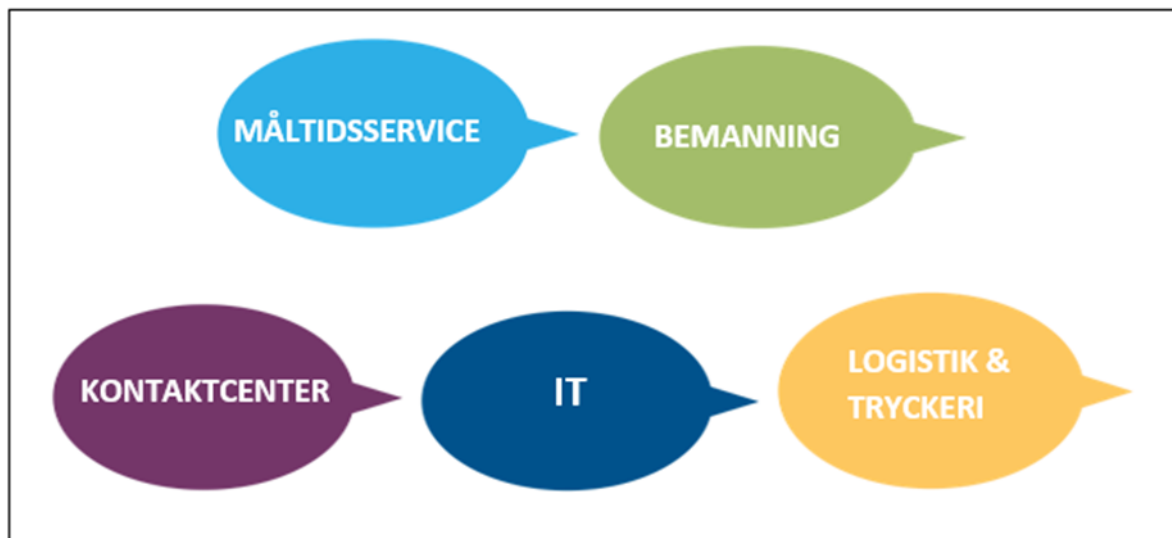
Måltidsbiträde 60 % vikariat Nylunds förskola from 221010 tom 221231.

Avslut:**Bemanningsenheten****Avslut:**

Kock 100 % resurspool from 22-09-30

Barnskötare 100 % resurspool from 22-10-31

Verksamhetsplan för servicenämnden 2023 - 2025



Antagen av nämnd: Servicenämnden

Datum: 2022-03-23, § 21

Dokumentet gäller från: 2023-01-01

Dokumentansvarig: ordförande Haris Sibonjic, förvaltningschef Annelie Andersson

Innehåll

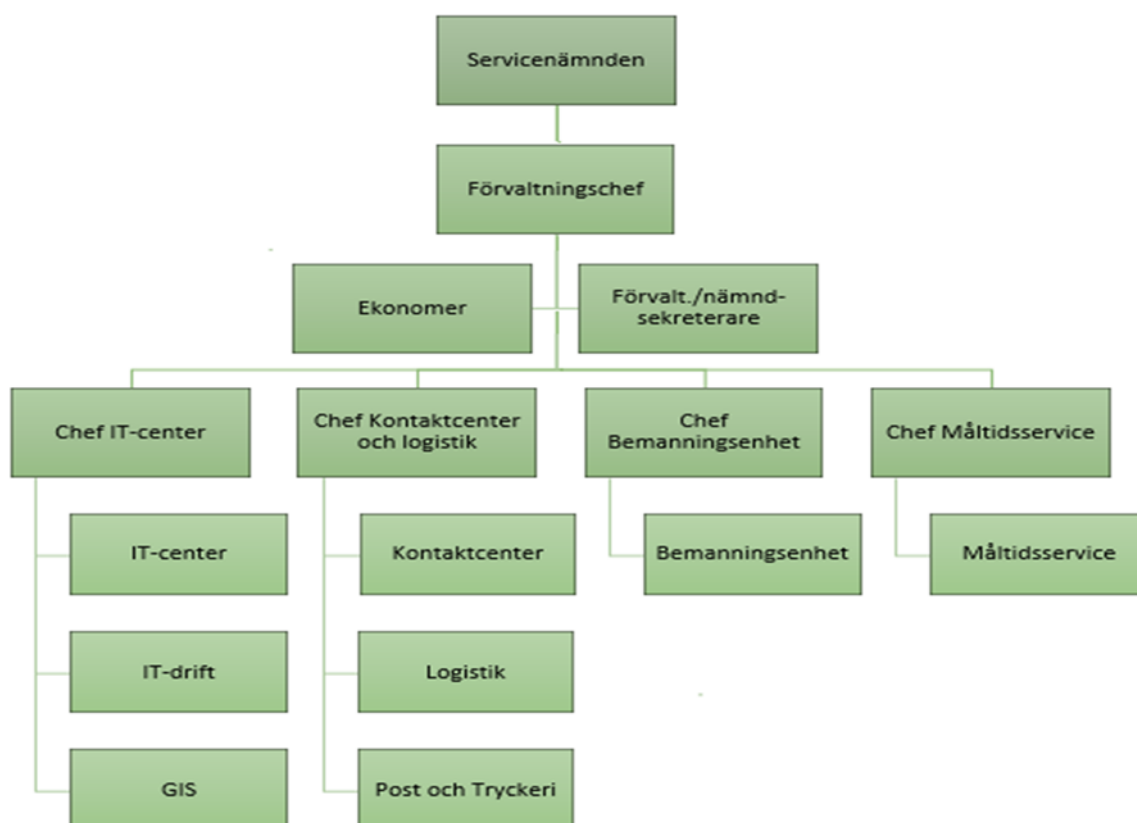
1. Nämndens uppdrag enligt reglemente	3
1.1 Organisationsbeskrivning	3
1.2 Uppdragets omfattning	3
2. Verksamhetsåren 2023 - 2025	4
Kontaktcenter	5
Bemanningsenheten	5
Måltidsservice	5
Logistik, post och tryckeri	6
IT	6
2.1 Strategier och metoder	7
Kontaktcenter	7
Bemanningsenheten	8
Måltidsservice	9
Logistik, post och tryckeri	9
IT	9
2.2 Hälsosam uppväxt i Värnamo (HUV)	10
3. Utmaningar och framtida utveckling	10
4. Nämndens mål, ekonomi, HR och övriga nyckeltal	11
4.1 Nämndens mål	11
4.2 Nämndens Ekonomi	14
4.2.1 Driftbudget 2023 samt plan 2024-2025	14
4.2.2. Investeringsbudget 2023 samt –plan 2024-2027	14
4.3 Nämndens HR	14
5. Sammanfattning	16

1. Nämndens uppdrag enligt reglemente

Servicenämnden ansvarar för och ska i enlighet med de riktlinjer kommunfullmäktige anger, till självkostnadspris tillhandahålla tjänster till kommunens förvaltningar avseende:

- kommunens samlade måltidsservice även omfattande personal- och lokalansvar
- kommunens övergripande ansvar för drift och support av kommunens nätverk, datorer och telefoni samt viss utveckling inom IT. Stöd till övriga nämnder i deras IT-utveckling och upprätthållande av fastställd nivå för IT-säkerhet.
- kommunens bemanningsenhet för vikariehantering inklusive kommunens resurspoolspersonal för kost, omsorg och förskola
- kommunens logistikplanering, administration och skötsel av kommunens fordon samt kommunens centrala tryckeri, posthantering och turbilsservice
- kommunens kontaktcenter med där tillhörande övrig verksamhet
- kommunens GIS-verksamhet

1.1 Organisationsbeskrivning



1.2 Uppdragets omfattning

Servicenämnden består av 193 tillsvidareanställda och omkring 500 medarbetare med tidsbegränsad anställning, inklusive korttidsvikarier. Nämnden ansvarar för IT, måltidsservice, post och tryckeri, kontaktcenter, logistikenhet med tillhörande bilpool samt bemanningsenhet för vikarier inklusive resurspool till förskola, omsorg och måltidsservice. Servicen ska medverka till att underlätta för berörda nämnders genomförande av sin verksamhet.

Måltidsservice levererar omkring 2,3 miljoner portioner per år via 46 kök. Till omsorgsnämndens verksamheter omkring 450 000 portioner och till barn- och utbildningsnämnden omkring 1 850 000 portioner. Måltidsservice har 117 tillsvidareanställda medarbetare varav 9 medarbetare ingår i ledning och stödfunktioner. Övriga utgörs av kockar och måltidsbiträden.

IT-avdelningens uppdrag är att stödja kommunens verksamheter med relevant IT-stöd och stabila förutsättningar för digitalisering. Grundläggande för uppdraget är att fokusera på kundbehov samt att på ett kostnadseffektivt sätt leverera drift och support. I uppdraget ingår även det yttersta ansvaret för nämndens information och system samt att ansvara för säkerheten i kommunens IT-driftsmiljö och infrastruktur. Detta innebär att skapa god struktur och tydlighet i organisationen så att information, processer, system och arbetssätt bedrivs på ett sätt som motsvarar de säkerhets- och informationskrav som ställs på verksamheterna. Från 2022 arbetar IT-avdelningen också med geografiska informationssystem genom övertagandet av GIS-enheten. De första stegen i skapandet av ett IT-center har tagits med syfte att skapa ett naturligt nav som möter kommunens framtida behov av digitalisering på ett hållbart sätt.

Bemanningsenheten rekryterar och introducerar korttidsvikarier till verksamheterna inom äldre- och funktionshinderomsorg, förskola, fritidshem samt måltidsservice. Enheten serverar närmare 300 arbetslag och hade under 2021 över 45 000 beställningar, vilket är omkring 20 procent fler än tidigare år. De senaste åren har enheten haft en lösningsgrad på omkring 85 procent. Enheten ansvarar även för semestervikarier i nära dialog med omsorgsförvaltningen. Bemanningsenheten består av omkring 40 tillsvidareanställda medarbetare varav omkring 30 ingår i någon av resurspoolerna för undersköterskor, barnskötare samt kockar.

Kontaktcenter är medborgarens väg in i Värnamo kommun. Kontaktcentrets huvudsakliga uppdrag är att lösa medborgarens ärende vid första kontakten, att effektivisera och samtidigt leverera en bra kundservice. Kontaktcenter underlättar för medborgarna att komma i kontakt med kommunen genom att hantera inkommande ärenden och skapa e-tjänster. De avlastar specialisterna i de kommunala förvaltningarna från rutinärenden och medverkar till effektivare handläggning med kortare väntetider. Kontaktcenter ansvarar även för intern service i kommunen, bland annat genom att utfärda SITHS-kort, uppdatera webbsidan (kommun.varnamo.se) åt verksamheterna **samt att tillsammans med IT-center bemanna kommunens interna IT-service.**

Logistik-och tryckerienheten hanterar kommunens logistikplanering och distributionslösning av varor till och från kommunens enheter. Enheten ansvarar också för administration och skötsel av kommunens fordon under 3,5 ton. I enheten ingår även kommunens posthantering, turbilsservice samt centrala tryckeri som tillsammans med IT har fått ett utökat uppdrag att byta ut kommunens skrivarpark.

2. Verksamhetsåren 2023 - 2025

Servicenämnden strävar efter att vara den nämnd som underlättar för övriga nämnder genom smarta digitala lösningar, bra service och leveranser med hög kvalitet. Servicenämndens arbete påverkas i hög grad av övriga nämnders förändrings- och utvecklingsarbete. Att anpassa verksamheterna utifrån övriga nämnders krav kräver hög flexibilitet och i många fall ska denna anpassning göras med kort framförhållning. De senaste åren har resurser fått omdisponeras för att stödja andra verksamheter. Det har medfört en hög arbetsbelastning och nedprioritering av andra utvecklingsarbeten, säkerhetsarbeten och strategiska initiativ för digitalisering. De närmaste åren blir det viktigt att hitta arbetssätt som fortsatt kan stödja övriga nämnder, där egna aktiviteter och utvecklingsarbeten samtidigt kan

prioriteras. För att leva upp till de förväntningar och krav som ställs på servicenämndens verksamheter är resurs- och kompetensfrågan central. Tillgången till arbetskraft med relevant kompetens är begränsad, vilket är en utmaning i samtliga verksamheter. Vikten av att planera för hur denna kompetensförsörjning ska hanteras kommer ställa krav, främst på Värnamo kommun som arbetsgivare, men även på andra samarbetspartners som Arbetsförmedlingen och lokala utbildningsaktörer.

Kontaktcenter

Medborgarens krav på tillgänglighet, service och digitala lösningar kräver ett fortsatt proaktivt arbete och effektiviseringar. Arbetet fortsätter med att försöka lösa 60 procent av medborgarnas ärenden direkt i kontaktcenter. Utvecklingen har gått snabbt framåt från 17 procents lösningsgrad 2018 till 50 procent 2021. Det innebär att omkring 23 500 ärenden löses direkt i kontaktcenter, vilket kortar ner väntetiderna och frigör mycket tid till övriga förvaltningar.

Digitaliseringsarbete med digitala kundforum och med e-tjänster blir viktiga faktorer framåt då det ökar både tillgänglighet och service. Antalet inskickade e-tjänster har från 2018 ökat från 196 till 10 062 år 2021 vilket visar den snabba utvecklingen som är viktig att fortsätta med. Att medborgarna ska kunna genomföra sitt ärende när det passar dem bäst är en självklar framtidsvision. Tjänsterna ökar dessutom informationssäkerheten och effektiviserar befintliga processer. En förutsättning för att fortsätta arbetet med e-tjänstelösningar och digitala kundforum är att det finns permanent finansiering. Om driftbudget inte tillförs från 2023 finns inte möjlighet att arbeta vidare med att förvalta befintliga e-tjänster eller utveckla nya.

Omfattningen på kontaktcentrets uppdrag har ökat sedan starten och den höga lösningsgraden har gjort att svarstiden blivit längre. Mellan 2018 och 2021 har svarstiden dubblats, och för att klara uppdraget, hålla nere svarstiderna och upprätthålla en hög tillgänglighet för medborgarna behöver kontakteenter utökas med en kommunvägledare. Förvaltningarna har samtidigt en högre förväntan på att kontaktcenter ska kunna mer om deras verksamheter och upprätthålla en hög kompetensnivå. För att säkerställa att kontaktcenter upprätthåller en hög kompetens- och kvalitetsnivå behövs mer dagligt coachande ledarskap än tidigare. Effektivisering inom kontakteenter har skapat visst utrymme för att tillsätta tjänsten som teamledare, men det finns fortfarande behov av 50 procent finansiering från 2023.

Bemanningsenheten

Nämndens bemanningsenhet kommer ha en central roll för en effektiv vikariehantering och resurspoolspersonal inom kommunen. Uppdraget med att rekrytera nya korttidsvikarier har de senaste åren varit utmanande både genom att sökunderlaget varit lågt, samt att många marknadsföringsinsatser inte har gått att genomföra under pandemin. Ett nytt system som är bättre anpassat till bemanningsenhetens uppgifter skulle underlätta administrationen och samtidigt stödja beställarens behov av att följa sina beställningar. Under kommande planperiod kommer arbetssätt ses över och arbetet med att revidera bemanningsenhetens uppdrag kommer att prioriteras enligt utredningen som beslutades i Kommunstyrelsen 5 maj 2020 § 185. Beslut har även fattats kring ett utredningsuppdrag med extern utredare för att se över bemanningsprocessen i sin helhet hos köpande förvaltningar och bemanningsenhetens uppdrag som en del i detta. Det kommer sannolikt medföra förändringar av bemanningsenhetens uppdrag under aktuell planperiod. Anledningen till att detta inte har gjorts tidigare är akuta behov och omställning under pandemin.

Måltidsservice

Omvärldens krav på de offentliga måltiderna ökar och med det även kraven på verksamhetens produktion, beredskapsförmåga och hållbarhetsarbete. I måltidsverksamheten är arbetet med upphandling en viktig del i att kunna välja bra råvaror som bidrar till hållbara måltider utifrån både god djuromsorg och låg klimatpåverkan. Det är även viktigt för att hålla nere livsmedelskostnaderna som förväntas stiga mycket de närmaste åren. Prioritering av närproducerat, svenskt och ekologiskt fortsätter. Måltidsupplevelsen ska inte bara vara att maten på tallriken är god, vällagad och följer hållbara matvanor med ett lågt svinn. Den ska också skapas på ett sätt som är tilltalande samtidigt som måltiden både speglar traditioner och nya influenser, vilket kräver hög kompetens och skaparglädje. Verksamheten har under ett år fått ta del av budgetmedel för att arbeta med en inspirationskock som ska kunna ge medarbetarna de verktyg de behöver för att laga god och säker mat. För att skapa en större möjlighet att arbeta vidare med att utveckla måltiderna och arbetssätten behöver denna tjänst på sikt permanentas.

Den fysiska miljön där matgästen äter måltiden ska samtidigt vara behaglig. Flera kök är i behov av renovering och upprustning. Ytterligare kök byggs i nya skolor och förskolor för att klara av den ökade efterfrågan på måltider. Ledningsfunktionerna lägger mycket tid på projektering, planering och hantering av kök som både ska öppnas, stängas och renoveras. Omfattningen slår hårt mot verksamheten. Måltidsverksamhetens chefer har idag många kök att hantera och de är placerade på ett stort geografiskt område. I takt med att fler kök byggs kommer en personalutökning behövas under kommande planperiod, både i köken och ledningsfunktionen. Verksamheten ser också ett stort behov av att utbilda befintlig personal. Framför allt avser det kockar som är den yrkesgrupp som är svårast att rekrytera. Utbildningar och valideringsprogram är däremot både tids- och resurskrävande. Att samarbetet mellan måltidsverksamheten och de köpande förvaltningarna stärks är också viktigt för att den totala måltidsupplevelsen ska bli så positiv som möjlig.

Logistik, post och tryckeri

Logistikenheten driver frågorna kring utbyggnad av laddinfrastruktur för att öka andelen fordon som drivs på förnyelsebara drivmedel. Fortsatt arbete med att effektivisera och kvalitetssäkra administrationen av kommunens fordon, så också arbetet med att hitta kostnadseffektiva lösningar för skötsel av fordonen. Utbytet av kommunens skrivarpark och ökad digitalisering kommer troligtvis medföra behov av anpassning för det interna tryckeriet och posthanteringen. I nuläget finns ingen central hantering av kopieringsmaskiner, men projektet *Utbyte av skrivare* är i gång och under planperioden kommer IT tillsammans med logistik- och tryckerienheten att vara delaktiga i skrivaruutbytet.

IT

Digitaliseringen som går snabbt framåt bidrar till en kontinuerlig förändring i sättet att arbeta. De digitala systemens tillförlitlighet och prestanda tas som en självklarhet, men det ställer allt större krav på en pålitlig och säker IT-miljö. Förmågan att ta tillvara nyttan med digitalisering kommer succesivt öka med den teknologiska utvecklingen. Enkelhet ska eftersträvas i de tekniska lösningarna för att underlätta för användaren, men också för underhåll och driftsäkerhet. Med Vision e-Hälsa 2025 och det nationella målet om att vara bäst i världen på att använda digitaliseringsmöjligheter förstärks dessutom kraven på en effektiv och innovativ offentlig sektor. Utvecklingsarbete utförs mer och mer i samarbete inom GGVV, men också regionalt och nationellt.

IT-center ska vara det naturliga navet i kommunens strategiska digitaliseringsutmaning. Betydelsen av en strukturerad förvaltning och vidareutveckling av kommunens IT-stöd blir viktig, så också arbetet

med IT-säkerheten. För att ha stabila tekniska förutsättningar behöver kritiska åtgärder inom driftmiljön prioriteras. Flera investeringsinsatser inom IT-säkerhet behöver göras för minska risken för att cyberattacker ska skapa betydliga verksamhetsstörningar inom samhällskritiska tjänster och därtill medföra stora ekonomiska konsekvenser.

Centrala verksamhetssystem inom flera nämnder har flyttats till molntjänster där drift och utveckling sker hos leverantören. Flytten ställer nya krav för att uppnå stabila tekniska förutsättningar samt effektiv utveckling och förvaltning. Övergången mot fler molntjänster kommer dessutom ställa högre krav på beställaren. Nya och mer effektiva strukturer behövs i områden som berör samverkan, kravanalys, serviceavtal och kvalitetssäkring. Övergången mot andra lösningar kan medföra nya licensstyper vilket i flera fall kommer göra att licenskostnaderna ökar. För att kunna uppgradera till ny version av Windows med fler säkerhetstjänster och nya funktioner har Microsoft indikerat att Värnamo kommuns licenser för sällananvändare behöver ändra licensform. Det kommer medföra en ökad kostnad. Efterfrågan av stöd och hjälp har dessutom ökat kraftigt sedan start, så även antalet beställningar av digitala enheter och tjänster. IT-service blir en viktig part i detta arbete genom att skapa en väg in för att lösa IT-relaterade problem.

Enligt gällande lagstiftning ska alla offentliga myndigheter arkivera handlingar/information ifrån sina verksamheter. Detta styrs av såväl Arkivlagen som mer verksamhetsspecifika lagar som Skollagen eller Socialtjänstlagen. Värnamo kommuns arkivering styrs av kommunens arkivreglemente vilken gäller för alla kommunens myndigheter (nämnder) och bolag. Nämnderna är också ägare av information och lagkrav kring arkivering av system och den information som finns i systemen. Under 2020 och 2021 har kommunarkivarien och en resurs från IT-center i projektform, jobbat med att bygga upp processer och verktyg för att kunna arkivera informationen. Från och med 2023 saknas permanent finansiering för uppdraget att stötta kommunens arkivarie att föra över informationen från systemen till e-arkivet.

2.1 Strategier och metoder

Samarbetet inom kommunens verksamheter och genom nätverkande med andra kommuner blir även fortsättningsvis en viktig framgångsfaktor för att skapa en bra helhet och en tillfredsställande slutprodukt. Det görs genom att skapa arenor för samarbeten och samtidigt vara öppen för förändring. Det är en gemensam utmaning att vara en attraktiv arbetsgivare och hitta bra arbetssätt för att få in ny personal och möta de utmaningar som finns kring kompetensförsörjningen. Marknadsföring och dialog med arbetssökande via sociala medier kommer att vara ett viktigt inslag för att möta rätt målgrupp. Flera pensionsavgångar inom servicenämndens verksamheter kommer också kräva en kompetensöverföring som inleds i god tid och kontinuerliga behov av utbildningar och nyrekryteringar.

Kontaktcenter

Servicenämndens kontaktcenter arbetar vidare med att underlätta för medborgaren och samtidigt effektivisera och kvalitetssäkra interna processer. Med en teamledare på plats förbättras också förutsättningarna för att arbeta med kvalitetsuppföljning och utveckling av arbetssätt. Arbetet med att utveckla och förvalta e-tjänster blir även fortsättningsvis ett viktigt arbete. Det finns ett ökat intresse för kommunens e-tjänster både internt och externt. Tjänsterna skapas i kommunens centrala e-tjänstelösning och avser både kommun- och förvaltningsspecifika e-tjänster. Alla e-tjänster finns samlade i en portal på webbsidan (kommun.varnamo.se) och det finns även möjlighet för medborgarna att se sitt inskickade ärende via Mina sidor. Viktigt att tillägga är att i vissa fall effektiviseras inte processen med e-tjänster, men det ökar kvalitén eftersom ärendena hanteras digitalt fullt ut. Det ökar

möjligheten för att verksamheterna att hantera processerna likvärdigt och det minskar risken för felhantering.

Införande av ett digitalt kundforum är ett sätt som skulle göra kommunen mer tillgänglig för medborgarna. På kundforumet kan vanliga frågor publiceras vilket är ett mer kostnadseffektivt och tillgängligt alternativ än en chattfunktion som sker live. Införandet är förenat med en kostnad som inte finns i budgetramen.

Kontaktcenter kommer på sikt även se över möjligheten att utveckla samarbetet med de kommunala bolagen. Att vara den gemensamma ingången för de kommunala bolagen hade varit kostnadseffektivt och skapar även en ökad tydlighet för medborgaren.

Kontaktcenter har under åren byggt upp ett gott förtroende internt i kommunen och det finns flera förvaltningar som ser fördelen med att ta hjälp av kontaktcenter när det gäller vissa typer av intern service. Att flytta mer intern service till kontaktcenter hade varit värdeskapande och kunnat utveckla kontaktcenter till ett *Servicecenter* med ett utökat uppdrag att stötta förvaltningarna och möta medborgarna.

Bemanningsenheten

I takt med att verksamheterna själva har svårt att tillsätta vakanta tjänster stiger förväntningarna på bemanningsenheten. Bemanningsenheten strävar efter att uppnå en ökad kvalitet och service där servicenivån bygger på behov och önskemål från köpande förvaltningar. Under kommande planperiod behöver en dialog föras om hur efterfrågad servicenivå kan uppnås. En större samsyn och ökad förståelse för behovet kan ske genom besök i verksamheterna eller genom att delta på arbetsplatsträffar. Någon form av nöjdhetsmätning kommer också att genomföras för att få återkoppling från beställande verksamheter.

I dialog med köpande förvaltningar behöver uppdraget kring resurspooler och vikariebank ses över. Fortsatt ambition är att resurspoolerna ska vara ett säkrat kvalitetsstöd och att de kan bidra med hög kompetens och flexibilitet. För att klara det krävs att resurspoolgrupperna får en egen kompetensutveckling och kan erbjudas att delta i de övriga förvaltningarnas utbildningssatsningar. En strategisk satsning i form av en vårdbiträdesutbildning med integrerad yrkessvenska planeras tillsammans med Arbetsförmedlingen under hösten 2022 vilket förväntas få effekt med fler resurser till vård och omsorg under kommande planperiod.

För att möta det ökade behovet av korttidsvikarier till verksamheterna måste en anpassning göras. Hur detta ska göras på bästa sätt kommer att utredas under planperioden. En möjlig utveckling är att erbjuda tryggare anställningsförhållanden som också skulle ställa högre krav på arbetad tid. Att under en begränsad tid erbjuda en säkrad anställning kan bidra till att vikarien stannar längre och på så sätt minskar personalomsättningen i vikariebanken. Bemanningsenheten planerar att tillsammans med HR-avdelningen arbeta med möjliga lösningar för att hantera anställningsformer enligt Skollagen för att möta vikariebehovet inom förskola och fritids på ett säkert sätt. Arbetet kring att utveckla, anpassa och säkra introduktion av nyanställda kommer att fortsätta för att erbjuda vikarier av hög kvalitet. I nuläget saknas däremot resurser för att arbeta med korttidsvikariernas sjukfrånvaro vilket över tid bör ses över.

Tid behöver även frigöras från administrativa uppgifter för att skapa större utrymme att fokusera på ökad service. För att frigöra tid för mer värdeskapande aktiviteter kommer processer ses över, system utvecklas och rutinmässiga arbetsuppgifter automatiseras. Möjlighet finns även till robotisering av vikarietillsättningen. Nytt rekryteringssystem implementeras under 2022 vilket kommer skapa bättre förutsättningar och på sikt förbättra processen kring rekryteringsuppdraget. Två nya funktioner

kommer att implementeras i befintligt bemanningssystem för att frigöra tid och samtidigt ge verksamheterna ökat stöd. Den ena funktionen handlar om att ge beställande verksamheter ökad trygghet i bemanningsplaneringen med mer information kring bokningen. Den andra funktionen är en digital anslagstavla där korttidsvikarierna inom äldre- och funktionsomsorgen själva kan lämna intresse för olika arbetspass. Samtliga korttidsvikarier kommer fortsättningsvis även att kunna registrera tillgänglig tid. Processen för beställningar när vikarien blir sjuk behöver också ses över. Utvecklingsarbete pågår med systemleverantören för att hitta en lösning där verksamheterna inte ska behöva göra en ny beställning vid sjukdom.

Om önskemål finns från köpande förvaltningar kan även en roll som bemanningscontroller skapas inom bemanningsenheten för att utbilda och stötta chefer kring strategisk, praktisk och operativ planering.

Måltidsservice

För att leverera måltider som är lagade från grunden och som består av hållbara livsmedel, samtidigt som de är tillagade på ett resurseffektivt sätt, krävs bra utformade arbetssätt och personal med rätt kompetens. Ett arbete har initierats för att utarbeta strategier för att möta personalbristen, främst avseende kockar. Stöd från både HR-avdelningen och andra samarbetspartners krävs för att klara uppdraget.

Det är en utmaning att klara av de projekt som ständigt är närvarande, bland annat om- och nybyggnation av kök, och samtidigt ha en bra styrning. Tiden för att utreda frågor kring arbetsmiljö, kvalitetssäkring och utveckling är knapp. Då antalet kök och därmed antalet medarbetare ökar är det nödvändigt med en utökning av antalet chefer. De arbetsledande medarbetarna som finns i köken behöver också få en större roll för att avlasta cheferna. Förutsättningarna för att arbetsleda kollegor i köken behöver ses över, så också möjligheten att få utvidgade uppdrag som L-chefer. Utan denna satsning riskerar verksamheten att inte klara av kommande utmaningar och behov som de köpande förvaltningarna har.

Om en utökning av ledningsfunktionen inte sker, måste andra möjligheter ses över. Exempelvis kan frågan lyftas igen om att återlämna ansvaret för personalen i förskolornas serveringskök till barn- och utbildningsförvaltningen. Det handlar primärt om att säkerställa medarbetarens arbetsmiljö genom att tillhöra förskolan medan ansvaret för mat och måltider fortfarande ligger hos måltidsservice.

Att permanenta tjänsten som inspirationskock är ett viktigt steg i att fortsätta utvecklandet av måltiderna. I kombination skulle det vara ett sätt att inspirera personalen och öka arbetsglädjen. Att arbeta upp arenor för kunskapsutbyte, informationsutbyte och samverkan bidrar också till en effektiv resursanvändning vilket krävs då kommunen planerar för fler kök. Implementering av ett nytt kostdatasystem med tillhörande system för analys av livsmedelsinköp, miljöpåverkan och matsvinn förbättrar förutsättningarna för bättre uppföljning. Det förväntas bidra till en större kontroll och att enklare hitta områden där det finns utrymme för utveckling.

Logistik, post och tryckeri

Transporter behöver optimeras och fordonsparken ska ersättas med fler fordon som drivs med förnyelsebart bränsle. Värnamo kommun bör de närmsta åren satsa på en blandning av el, laddhybrider och gasbilar. Laddinfrastrukturen behöver utökas, idag har kommunen 94 interna laddpunkter. För att elektriska fordon inte ska ha för låg kapacitet till nästa användare behöver snabbladdare sättas upp vid bilpoolen. **Finansiering för snabbladdare och underhåll av befintlig laddinfrastruktur saknas, vilket kan påverka utbyggnaden och övergången till en fordonsflotta som drivs av förnybara bränslen.**

IT

Centralt för IT-området är att digitalisering sker och IT ska skapa förutsättningar för att den ska gå att genomföra. Utvecklingsprogram för digital infrastruktur och digital arbetsplats har inletts, men de behöver fortsätta under hela perioden för att uppnå stabila tekniska förutsättningar för digitalisering. Respektive förvaltning ansvarar för att de egna verksamheterna tar tillvara de möjligheter digitaliseringen erbjuder och möter de utmaningar som den innebär. Arbetet med att implementera en effektiv styrningsmodell för utveckling och förvaltning har inletts och under kommande planperiod förväntas IT ha större möjlighet att stödja verksamheterna. Med investering i mer strukturell kompetens till IT-center kan verksamheterna få bättre stöd i behovsdriven utveckling och bättre hemtagning av nytta. Det sker också vidareutveckling av beställarkompetens inklusive stöd för att definiera och utvärdera krav, göra realiserbarhetsbedömningar och vara stöd för leveranser. Tjänsterna som avser strukturell kompetens inom IT-center är projektledare och kompetens inom IT-arkitektur. Tjänsterna har under 2022 finansierats genom budgettillskott, men från 2023 saknas finansiering vilket kan påverka arbetet om budgetmedel inte tillförs.

Under förutsättning av finansiering fortsätter utvecklingen av systematiskt arbete med IT-säkerhet samt lösningar för åtkomst med digital identifiering och signering. Processer för drift och förvaltning av nätverk ska också vidareutvecklas för att säkra tillräcklig uppkoppling. För att möta krav på nätseparation och uppkoppling mot nya servrar behövs dessutom fler fiberförbindelser, vilket är förenat med ökade kostnader. Principer och förutsättningar som ska bidra till en helhet och anpassningsbar IT-arkitektur ska också förtydligas. Under 2023 kommer det ökade kravet på beredskap och övervakning av infrastruktur i relation till samhällskritiska tjänster att utredas. Här behöver kostnadsmässiga konsekvenser ses över för utökad beredskap och övervakning under dygnets samtliga timmar.

Det blir viktigt att vidareutveckla program och applikationer samt en effektiv installation och underhåll av utrustning. Fokus kommer vara på att stödja användarvänlighet, effektiv samverkan, säkerhet och stabilitet. Här ingår även att vidareutveckla supportkedjan för att säkerställa att användaren får hjälp och stöd som man är nöjd med. Under perioden behöver smarta lösningar inom Internet of Things (IoT) och geografiska informationssystem lyftas fram och vidareutvecklas. Det är viktiga verktyg i arbetet med att stödja Värnamo kommun att bygga framtiden på hållbarhet, attraktivitet, trygghet och tillväxt.

Mer regional samverkan och nationella tjänster ska under perioden vara centrala insatsfaktorer för att kraftsamla kompetens och att digitalisera på ett kostnadseffektivt sätt. Bland annat genom förstärkt deltagande i regionens Digitaliseringsråd inklusive regiongemensamma och nationella projekt. Mer samverkan och gemensamma lösningar möter även invånarens förväntningar avseende åtkomst till information och tjänster i en digital värld där geografiska gränser suddas ut.

Under 2023 ska även behovet av en ny ekonomisk styrmodell och debitering av tjänster från IT-center att utredas.

2.2 Hälsosam uppväxt i Värnamo (HUV)

Frågor kopplade till HUV arbetar servicenämnden dagligen med genom måltiderna till barn och elever i förskola och skola. Det som på sikt behöver utvecklas är de matråd som finns i skolorna och till viss del även i förskolorna. För att kunna använda barnens och elevernas inspel i arbetet med att skapa goda måltider som de vill äta bör arbetet initieras och drivas av den egna måltidsverksamheten. Måltidsservice har sedan 2021 tagit del av medel för att arbeta med HUV. Dessa medel kan användas

till aktiviteter utöver den dagliga driften, men även som en del i att arbeta mer målinriktat med redan pågående aktiviteter. Även här kan en inspirationskock vara en viktig länk i arbetet med HUV.

3. Utmaningar och framtida utveckling

Kompetensförsörjningen blir en allt viktigare fråga för att upprätthålla en god arbetsmiljö och utveckla verksamheterna. Det är redan nu en stor utmaning att rekrytera personal med rätt kompetens och försörja verksamheterna med vikariebehov. Här behöver nämndens verksamheter arbeta för att hitta hållbara lösningar. Fler strategiska utbildningssatsningar behöver skapas i nära anslutning till Värnamo kommun och samtidigt få ungdomar att välja studieinriktningar som möter upp efterfrågan på kompetens.

Det kommer att vara en kompetens- och kostnadsmässig utmaning att leverera i en hög digitaliseringstakt där förväntningar om innovativa lösningar ökar samtidigt som det sker ökade krav på IT-säkerhet. Att effektivisera och kompetensutveckla verksamheterna för att frigöra tid och optimera resurser kommer behövas för att uppnå uppsatta mål och hålla en hög kvalitet. Servicenämnden ska vara öppen för anpassning och utveckling för att möta förändrade behov. Det gäller samtidigt att ha tillräcklig finansiering för att leverera rätt saker i rätt tid samtidigt som det ska finnas utrymme för kompetensbyggande åtgärder i den takt som krävs. Det kommer också krävas en större samsyn och dialog kring prioritering av arbetsuppgifter. Användarvänliga systemstöd är en viktig byggsten för att underlätta arbetet och samtidigt kunna ge en god service då många medarbetare har bristande datavana.

Den digitala utvecklingen i samhället går snabbt framåt och det ställer höga krav på tillgänglighet och service. Det är viktigt att kommunen levererar både information, digital teknik och tjänster som medborgarna efterfrågar. Det gäller samtidigt att involvera medborgarna för att få en medborgardriven utveckling. Servicenämnden behöver ligga i framkant när det gäller proaktivt arbete och effektivisering. Digitala lösningar som underlättar för medborgaren, likt e-tjänster, kundforum och robotiserade tjänster blir viktigt. Drift- och förvaltning av centrala verksamhetssystem kommer sannolikt ligga ute hos leverantören till större del. Det kommer göra det resurskrävande att uppnå stabila tekniska förutsättningar där IT kan ha ett helhetsansvar. Nya effektiva strukturer behövs för integrationer, samverkan, kravanalys och kvalitetssäkring. Det behöver också byggas en arkitektur som gör att kommunen undviker att bli låst till leverantören.

Omvärldens krav och förändrade behov kommer kräva anpassning. Verksamheterna behöver vara flexibla men också rustade rent kapacitetsmässigt för att klara kommande utmaningar. Klimat- och hållbarhetsarbetet blir viktiga områden för det offentliga köket. Transporter och kommunens fordonsflotta behöver samtidigt ses över. Laddinfrastrukturen behöver byggas ut, men det blir också viktigt att följa om andra bränsleslag, likt vätgas, kommer slå igenom och medföra andra behov i fordonsparken.

4. Nämndens mål, ekonomi, HR och övriga nyckeltal

4.1 Nämndens mål

KVALITET – grunduppdrag av god kvalitet för de vi är till för

Det visar verksamhetens nytta för medborgaren. Vi får ett underlag för verksamhetsutveckling, att vi följer och säkrar verksamhetens kvalitet.

Det ger goda underlag till ledning och nämnd för beslut om resurser och insatser. Kvalitetsmål formuleras utifrån respektive nämnds/bolags grunduppdrag i förhållande till medborgarna.

Nämndernas och bolagens kvalitetsmål, för sitt grunduppdrag, ska visa god målpåfyllelse inom ekonomiskt given budgetram.



Nämndsmål: Servicenämndens tjänster ger övriga förvaltningar förutsättningar till effektiv resursanvändning genom en god leveranssäkerhet och kvalitet.

	Nuläge:	Målnivåer:			
Indikatorer	2021	2022	2023	2024	2025
Andelen genomförda bokningar av bemanningsenheten	84%	89%	90%	90%	90%
Kontaktcenter andel lösta ärenden – medborgare*	50%	55%	60%	60%	60%
Kontaktcenter, andel lösta ärenden – medborgare + förvaltningar**	79%	80%	85%	85%	85%
Engagemang – Kontaktcenter***	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5
Kundnöjdheten inom måltidsservice seniorrestauranger****	-	92%	92,5%	93%	93,5
Kundnöjdheten inom måltidsservice skolrestauranger	69,5%	76,9%	77,2%	77,5%	77,8%
IT-avdelningens kundbemötande	97,2%	97,8%	98%	98,1%	98,2%

* Medborgaren får hjälp i första kontakten med kontaktcenter och behöver inte återkomma

** Kontaktcenter underlättar för förvaltningarna genom att lösa medborgarens ärende direkt eller tar in information om ärendet och fördelar den vidare till rätt verksamhet, övrig procentandel (21% för 2021) kopplas direkt till kollegorna i verksamheterna.

*** Betyg på hur medborgarna upplever kontaktcentrets engagemang i samtalen (betyg 1-5, där 5 är bästa betyg).

**** Beslut har tagits om att inte mäta kundnöjdheten i seniorrestaurangerna under 2021 då de varit stängda.

DELAKTIGHET - medborgare och medarbetare är delaktiga i kommunens utveckling

Vi vill kommunicera och ge återkoppling avseende mål, resultat och kvalitet. Vi vill att medborgare och medarbetare ska ha möjlighet att påverka kommunens utveckling.

Externt mål: Värnamo kommun kommunicerar och för dialog om mål och resultat med sina medborgare.

- Medborgare får svar på sina frågor
- Medborgarna har möjlighet att påverka kommunens utvecklingsarbete

Internt mål: Verksamhetsuppföljning av mål, resultat, kvalitet, personal och ekonomi rapporteras sammanhållet.

- Medarbetarna är insatta i målen för sin arbetsplats och Värnamo kommuns målstyrning
- Medarbetarna är delaktiga i arbetet



Nämndsmål: Medborgare och förvaltningens medarbetare upplever att verksamheten präglas av dialog, tydlighet, delaktighet och med möjlighet att påverka.

	Nuläge:	Målnivåer:			
Indikatorer	2021	2022	2023	2024	2025
Generell nöjdhet – Kontaktcenter*	4,27	4,31	4,32	4,33	4,34
Medarbetarundersökning, kvalitetsområde Mål och uppföljning	4,3		4,4		4,5
Medarbetarundersökning HME (Hållbart medarbetarengagemang) Styrning	83		84		85
Medarbetarundersökning, kvalitetsområde Arbetsplatsträffar	4,2		4,3		4,3

*Medborgarnöjdhetmätning, Brilliant. Betyg på hur nöjda medborgarna är med samtalet som helhet (betyg 1-5, där 5 är bästa betyg).

KOMPETENSFÖRSÖRJNING – arbetsgivare kan anställa de medarbetare de behöver

Genom samverkan kan Värnamo kommun och andra arbetsgivare rekrytera och behålla medarbetare. Medarbetare, vars erfarenheter och kompetens tas till vara och utvecklas, trivs och stannar.

Externt: Värnamo kommun samverkar aktivt med externa aktörer för att främja och underlätta rekrytering för alla arbetsgivare i kommunen.

Människors erfarenheter och kompetens tas tillvara.



Nämndsmål: Servicenämndens medarbetare är nöjda med sin upplevda arbetssituation i frågor som ledarskap, motivation och personlig utveckling.

	Nuläge:	Målnivåer:			
Indikatorer	2021	2022	2023	2024	2025
Medarbetarundersökning: Hållbart medarbetarengagemang HME, Ledarskap	82		83		83
Medarbetarundersökning: Hållbart medarbetarengagemang HME, Motivation	77		79		79

KLIMAT – klimatsmarta val underlättas

Klimatet är vår viktigaste framtidsfråga, där allas insats behövs och är viktig. Vi ska skapa goda förutsättningar att göra val som minskar vår klimatpåverkan.

Externt: Kommunens medborgare, företag, föreningar och besökare har stora möjligheter att leva och bedriva verksamhet klimatsmart.

Internt: Värnamo kommun minskar sin klimatpåverkan inom områdena resande och energianvändning.



Nämndsmål: Servicenämnden ska minska sin klimatpåverkan

	Nuläge:	Målnivåer:			
Indikatorer	2021	2022	2023	2024	2025
Andelen matsvinn ska minska i måltidsservice restauranger	7%	7%	6,9%	6,8%	6,7%

Andel personbilar och lätta lastbilar som drivs med förnybara drivmedel*	47%	53%	70%	75%	80%
Antal biogas/elhybrid/elbilar	104	145	125	135	140

* Från 2023 ändras mätmetoden att innefatta samtliga fordon under 3,5 ton inom Värnamo kommun, det vill säga även tekniska förvaltningens fordon som i flera fall drivs med HVO bränsle.

4.2 Nämndens Ekonomi

4.2.1 Driftbudget 2023 samt plan 2024-2025

Servicenämndens preliminära driftbudgetramar för år 2023 är 44,1 miljoner kronor, för år 2024 44,8 miljoner kronor och för år 2025 45,7 miljoner kronor.

DRIFTVERKSAMHET	Bokslut	Bokslut	Budget	Prel.	Prel.	Prel.
<i>Nettobelopp i miljoner kronor med en decimal</i>	2020	2021	2022	Budget 2023	Budget 2024	Budget 2025
Servicenämnden	0,4	0,6	0,6			
Serviceförvaltning	4,1	5,2	4,8			
IT-verksamhet	20,1	20,1	24,7			
Kontaktcenter	8,7	7,5	7,5			
Bemanningsenhet	-0,6	0,7	0,0			
Måltidsservice	6,3	3,9	0,1			
Logistik, post och tryckeri	3,1	3,5	3,1			
TOTAL NETTOKOSTNAD	42,0	41,5	40,8	44,1	44,8	45,7

4.2.2. Investeringsbudget 2023 samt –plan 2024-2027

Servicenämndens investeringsbudgetförslag för år 2023 är 17,9 miljoner kronor. Servicenämndens förslag till investeringsplan för åren 2024-2027 är totalt 27,4 miljoner kronor.

Projektnamn/Projektgruppering		Budget	Plan	Plan	Plan	Plan
<i>Belopp i miljoner kronor med en decimal</i>	<i>Projektblad nr</i>	2023	2024	2025	2026	2027
Inventarier	SN 001	0,4	0,1	0,1	0,1	0,1
IT-utrustning	SN 002	0,4	0,2	0,2	0,3	0,4
Utbyte av skrivare	SN 039	1,2	0,1	0,1	0,6	0,1
Inventarier och storköksutrustning	SN 011	1,6	1,3	0,8	0,6	0,7
Lösen av minibussar	SN 032		0,1	0,1	0,1	
Fordon understigande 3,5 ton	SN 033		0,5			
Utbyggnad laddinfrastruktur	SN 035	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Produktionsskrivare till internttryckeri	SN 037	0,6				
Snabbladdare till bilpoolen	SN 040	0,7				
Bra digital arbetsplats	SN 017	1,0	1,1	0,5	0,5	1,0
Stabil och pålitlig leverans av system och tjänster	SN 018	6,6		2,4		
Säker digital identitet och åtkomst	SN 026	1,0	1,0	0,5	0,5	
Tillräcklig uppkoppling	SN 028	2,4	2,6	2,6	2,6	2,6
Innovation och verksamhetsutveckling	SN 038	1,5	1,0			
SUMMA INVESTERINGAR		17,9	8,4	7,8	5,8	5,4

4.3 Nämndens HR

Servicenämnden har under de senaste åren haft en låg personalomsättning och få pensionsavgångar. Med fler pensionsavgångar de närmaste åren blir det viktigt med kompetensöverföring och rekrytering av ny personal. Det ordinarie arbetet tar upp all tid vilket hämmar insatser för kompetensutveckling. Dels beror det på nya krav för att leverera på ett sätt som verksamheterna och medborgarna förväntar sig, vilket hade behövt mer personal. Det beror också på svårigheter att få in vikarier samt att rekrytera ny personal då antalet sökande i många fall är väldigt få. Den höga belastningen på befintlig personal har gjort att både övertid och fyllnadstid har stigit.

Antalet tillsvidareanställda har stigit med 5 personer under 2021 och sysselsättningsgraden har gått upp till 95,7 procent. Andelen timanställda har minskat då köken inte längre har semestervikarier, utan bemanning sker med ordinarie personal. Trots att verksamheterna inte varit hårt drabbade av Covid-19 så har sjukfrånvaron stigit, vilket förklaras av att personal ska stanna hemma vid symtom. Även långtidssjukskrivningen har ökat. Viktigt att notera är att i statistiken ingår även sjukfrånvaron för korttidsvikarier, vilka nämnden idag inte har resurser att arbeta med. För att minska risken för långtidssjukskrivning har bland annat IT påbörjat en utbildning om balans och återhämtning är ett exempel på insatser som görs. Utvärdering görs om utbildningen kommer bli aktuell för fler verksamheter.

	2020-12-31	2021-12-31	Förändring
Tillsvidareanställda, antal	188	193	+5
Tillsvidareanställda, årsarbetare	179	185	+6
Tidsbegränsat månadsanställda, antal	14	10	-4
Tidsbegränsat månadsanställda, årsarbetare	13	9	-4
Andel kvinnor, %	84,6	86,0	+1,4 procentenheter
Sysselsättningsgrad, %	95,3	95,7	+0,4 procentenheter

	2020-12-31	2021-12-31	Förändring
Övertid exklusive PO, tkr*	92	110	+18
Övertid, timmar**	218	265	+47
Fyllnadstid exklusive PO, tkr*	70	148	+78
Fyllnadstid, timmar**	400	791	+391
Timlön exklusive PO, tkr*	2 248	1 859	-389
Timlön, timmar**	15 749	14 617	-1 132
Personalkostnader exklusive PO och pension, tkr	76 973	81 213	+4 240

*Kostnader enligt bokföringen 2021-12-31, timmar utförda december 2020 - november 2021 (12 månader). Inklusive deltidssbrandmän. I personalomkostnadspålägget (PO) ingår lagstadgade arbetsgivaravgifter samt avgifter till avtalspensioner och försäkringar.

**Timmar utförda december 2020 - november 2021 (12 månader). Exklusive deltidssbrandmän.

	2020-12-31	2021-12-31	Förändring
Sjukfrånvaro, % *	7,52	7,73	+0,21 procentenheter
Andel sjukfrånvaro längre än 60 dagar, % *	22,14	33,28	+11,14 procentenheter
Sjuklön exklusive PO (månadsavlönade, timavlönade), tkr **	1 762	1 656	-106

*Sjukfrånvarotid januari - november 2021 (11 månader). I förvaltningsberättelsen finns uppgift om sjukfrånvarotid januari - december 2021 (12 månader).

**Kostnader enligt bokföringen 2021-12-31. I personalomkostnadspålägget (PO) ingår lagstadgade arbetsgivaravgifter samt avgifter till avtalspensioner och försäkringar.

	2020-12-31	2021-12-31	Förändring
--	------------	------------	------------

Personalomsättning, % *	7,1	5,4	-1,7 procentenheter
Personalomsättning exkl. pensionsavgångar, % *	4,5	4,3	-0,2 procentenheter
Pensionsavgångar, antal faktiska *	5	2	-3

*Avser tillsvidareanställda.

Pensionsavgångar prognos (beräknat vid 65 års ålder) *	Prognos 2022	Prognos 2023	Prognos 2024	Prognos 2025	Prognos 2026
Antal	6	5	1	7	4

*Avser tillsvidareanställda.

5. Sammanfattning

Servicenämndens tjänster ska ge förutsättningar för en effektiv resursanvändning. Verksamheterna behöver vara flexibla men också rustade rent kapacitetsmässigt för att klara kommande utmaningar. Servicenämndens arbete påverkas i hög grad av övriga nämnders förändrings- och utvecklingsarbete. Att anpassa verksamheterna utifrån övriga nämnders krav kräver hög flexibilitet och i många fall ska denna anpassning göras med kort framförhållning. De närmaste åren blir det viktigt att hitta arbetssätt som fortsatt kan stödja övriga nämnder, men där egna aktiviteter och utvecklingsarbeten samtidigt kan prioriteras. Det kommer också krävas en större samsyn och dialog kring prioritering av arbetsuppgifter och utvecklingsinsatser. Användarvänliga systemstöd är här en viktig byggsten för att underlätta arbetet och frigöra tid från administrativa uppgifter. För att leva upp till de förväntningar och krav som ställs på servicenämndens verksamheter är resurs- och kompetensfrågan central. Det är en stor utmaning att rekrytera personal med rätt kompetenser och försörja verksamheterna med vikarie. Här behöver arbetet utvecklas för att hitta hållbara lösningar.

Övriga nämnder har ett ökat behov av stöd från flera av servicenämndens verksamheter, vilket kommer medföra behov av personalförstärkning. Förskolekök och skolor byggs under planperioden vilket medför behov av **mer personal för att bemanna de nya köken**. Omvärldens krav på de offentliga måltiderna ökar samtidigt och med det även kraven på verksamhetens produktion, beredskapsförmåga och hållbarhetsarbete. **För att utveckla måltiderna och ge medarbetarna de verktyg som behövs för att laga god och säker mat behöver tjänsten som inspirationskök permanent finansiering från 2023.** För att hantera en större personalstyrka i fler kök och samtidigt hinna med viktiga frågor kring arbetsmiljö, kvalitetssäkring och utveckling behövs över tid, **förstärkning av en enhetschef måltidsservice**. Ett alternativ skulle kunna vara att göra en översyn av personalens tillhörighet i servicenämndens serveringskök inom förskolorna med frågeställning; fördelar respektive nackdelar med att överföra personal- och lokalansvar för måltidsbiträdet i serveringsköket till ansvarig rektor för förskolan men där ansvaret för maten ligger kvar på servicenämndens måltidsservice.

IT-säkerheten måste prioriteras och arbetet med att skapa stabila tekniska förutsättningar blir allt viktigare när mer kommunikation sker digitalt och fler verksamheter går över i molnbaserade lösningar. **För att möta krav på nätseparation och uppkoppling mot nya servrar behövs fler fiberförbindelser**, vilket är förenat med ökade kostnader. Övergången mot andra lösningar kan också innebära nya licenstyper vilket i flera fall kommer göra att licenskostnaderna ökar. **Microsoft har även indikerat att Värnamo kommuns licenser för sällananvändare behöver ändra licensform för att kunna uppgraderas till en ny version av Windows.** Det medför en ökad kostnad, men är samtidigt en förutsättning för att få tillgång till både säkerhetstjänster och nya funktioner. Samtidigt har beslut tagits om att skapa ett IT-center som ska vara navet i Värnamo kommuns digitaliseringsutmaning. För att möta den utmaningen behöver servicenämnden ligga i framkant när det gäller proaktivt arbete och

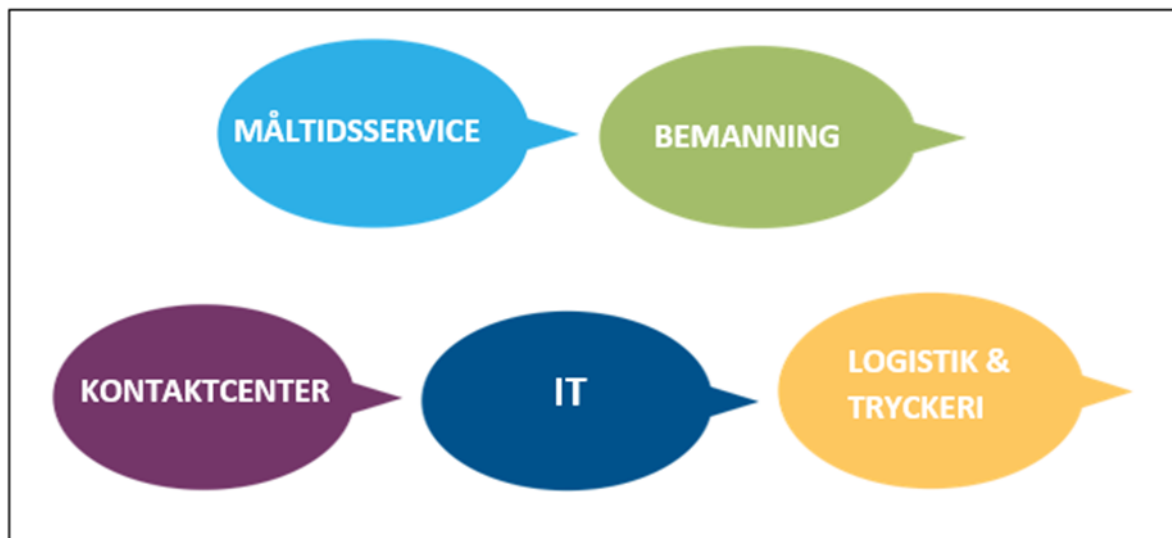
effektivisering. Det finns också behov av att strukturera upp arbetssätt samtidigt som det måste finnas utrymme att projektleda de utvecklingsuppdrag som uppstår och kommer in från övriga nämnder.

Behov finns av permanent finansiering för resurser inom projektering och arkitektur från och med 2023. E-arkivuppdraget är också en viktig fråga för kommunen för att uppfylla gällande lagkrav. **Från 2023 finns behov av en halvtidsresurs på IT-center för att stötta kommunarkivarien i arbetet med att inhämta information från verksamhetssystem på ett strukturerat sätt och sedan skicka informationen till e-arkivet.** Medborgarens krav ökar samtidigt när det gäller tillgänglighet, service och digitala lösningar. Att medborgarna ska kunna genomföra sitt ärende när det passar dem bäst är en självklar framtidsvision. Arbetet med **digitala kundforum och utveckling av e-tjänster** är effektiva lösningar för att möta de ökade kraven. **En förutsättning för att fortsätta med det arbetet är att det finns finansiering från 2023.** Omfattningen på kontaktcenters uppdrag har ökat sedan starten. **Förvaltningarna har en högre förväntan på att kontaktecenter ska kunna mer om deras verksamheter. Med en teamledare och fler kommunvägledare. För att säkerställa att kontaktecenter upprätthåller en hög kompetens- och kvalitetsnivå behövs finansiering med 50 procent för en teamledare som kan arbeta mer med dagligt coachande och effektivisering. För att hålla nere svarstiderna och upprätthålla en hög tillgänglighet för medborgarna behöver kontaktecenter dessutom utökas med en kommunvägledare.**

Servicenämndens klimatarbete kommer även fortsättningsvis vara viktigt. Livsmedelsval, matsvinn och resursförbrukning blir viktigt för en hållbar produktion. Utbytet av kommunens skivarpark och ökad digitalisering kommer troligtvis medföra behov av anpassning för det interna tryckeriet och posthanteringen. Transporter behöver optimeras och fordonsparken ska ersättas med fler fordon som drivs med förnyelsebart bränsle. För att skapa bättre förutsättningar att byta ut fordonsparken behöver laddinfrastrukturen byggas ut.

Behovet av en nämnd som är anpassningsbar och på ett snabbt sätt kan leverera är oerhört värdefullt för en kommun. Servicenämnden arbetar kontinuerligt med förbättringsarbeten i befintliga verksamheter och anpassar arbetssätt för att ge en bra service av hög kvalitet. För att uppnå ännu högre effektivitet och kostnadsbesparingar samt underlätta för nämnder att fokusera på sin kärnverksamhet finns det flera områden som kan placeras under servicenämndens ansvarsområde. Exempel på uppdrag med fokus på service som skulle ge synergieffekter för kommunen och servicenämnden är tolkservice, budget- och skuldrådgivning, lokalvård, fastighetsskötsel, föreningsservice och skötsel av gata/park. Servicenämnden är mogen för att ta emot uppdragen.

Verksamhetsplan för servicenämnden 2023 - 2025



Antagen av nämnd: Servicenämnden

Datum: 2022-03-23, § 21

Dokumentet gäller från: 2023-01-01

Dokumentansvarig: ordförande Haris Sibonjic, förvaltningschef Annelie Andersson

Innehåll

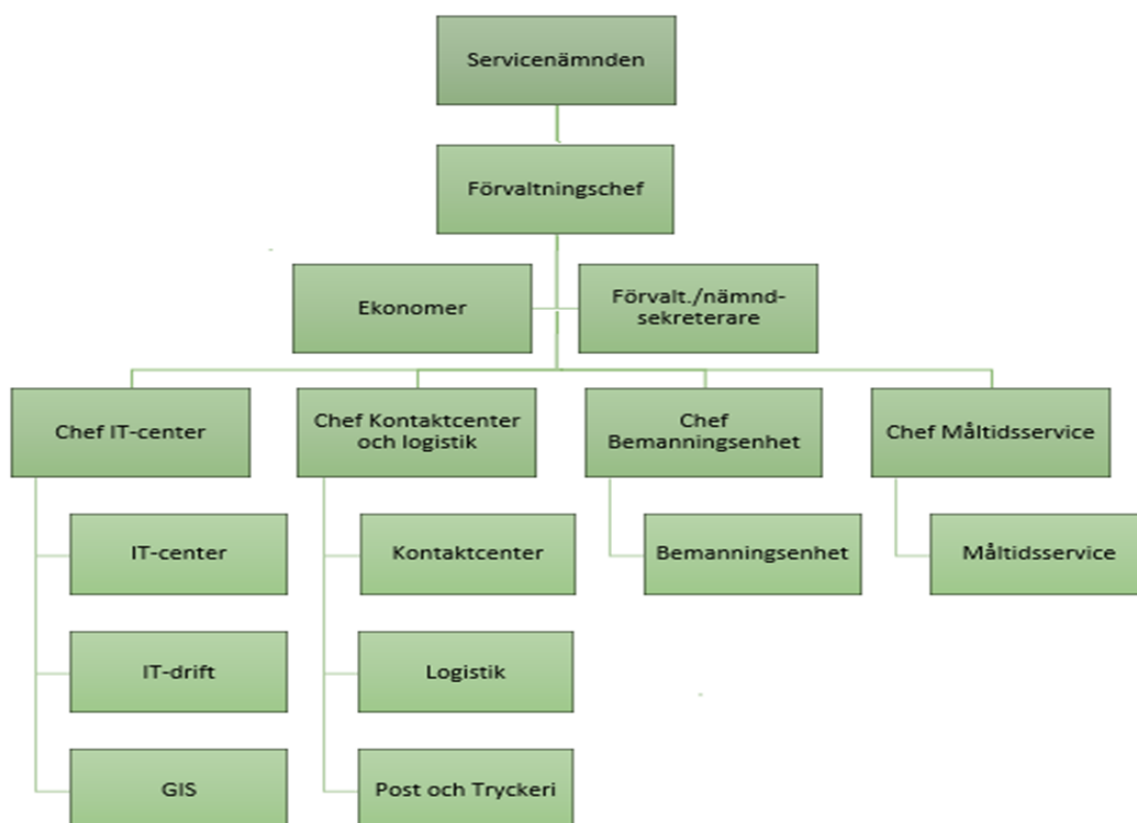
1. Nämndens uppdrag enligt reglemente	3
1.1 Organisationsbeskrivning	3
1.2 Uppdragets omfattning	3
2. Verksamhetsåren 2023 - 2025	4
Kontaktcenter	5
Bemanningsenheten	5
Måltidsservice	5
Logistik, post och tryckeri	6
IT	6
2.1 Strategier och metoder	7
Kontaktcenter	7
Bemanningsenheten	8
Måltidsservice	9
Logistik, post och tryckeri	9
IT	9
2.2 Hälsosam uppväxt i Värnamo (HUV)	10
3. Utmaningar och framtida utveckling	10
4. Nämndens mål, ekonomi, HR och övriga nyckeltal	11
4.1 Nämndens mål	11
4.2 Nämndens Ekonomi	14
4.2.1 Driftbudget 2023 samt plan 2024-2025	14
4.2.2. Investeringsbudget 2023 samt –plan 2024-2027	14
4.3 Nämndens HR	14
5. Sammanfattning	16

1. Nämndens uppdrag enligt reglemente

Servicenämnden ansvarar för och ska i enlighet med de riktlinjer kommunfullmäktige anger, till självkostnadspris tillhandahålla tjänster till kommunens förvaltningar avseende:

- kommunens samlade måltidsservice även omfattande personal- och lokalansvar
- kommunens övergripande ansvar för drift och support av kommunens nätverk, datorer och telefoni samt viss utveckling inom IT. Stöd till övriga nämnder i deras IT-utveckling och upprätthållande av fastställd nivå för IT-säkerhet.
- kommunens bemanningsenhet för vikariehantering inklusive kommunens resurspoolspersonal för kost, omsorg och förskola
- kommunens logistikplanering, administration och skötsel av kommunens fordon samt kommunens centrala tryckeri, posthantering och turbilsservice
- kommunens kontaktcenter med där tillhörande övrig verksamhet
- kommunens GIS-verksamhet

1.1 Organisationsbeskrivning



1.2 Uppdragets omfattning

Servicenämnden består av 193 tillsvidareanställda och omkring 500 medarbetare med tidsbegränsad anställning, inklusive korttidsvikarier. Nämnden ansvarar för IT, måltidsservice, post och tryckeri, kontaktcenter, logistikenhet med tillhörande bilpool samt bemanningsenhet för vikarier inklusive resurspool till förskola, omsorg och måltidsservice. Servicen ska medverka till att underlätta för berörda nämnders genomförande av sin verksamhet.

Måltidsservice levererar omkring 2,3 miljoner portioner per år via 46 kök. Till omsorgsnämndens verksamheter omkring 450 000 portioner och till barn- och utbildningsnämnden omkring 1 850 000 portioner. Måltidsservice har 117 tillsvidareanställda medarbetare varav 9 medarbetare ingår i ledning och stödfunktioner. Övriga utgörs av kockar och måltidsbiträden.

IT-avdelningens uppdrag är att stödja kommunens verksamheter med relevant IT-stöd och stabila förutsättningar för digitalisering. Grundläggande för uppdraget är att fokusera på kundbehov samt att på ett kostnadseffektivt sätt leverera drift och support. I uppdraget ingår även det yttersta ansvaret för nämndens information och system samt att ansvara för säkerheten i kommunens IT-driftsmiljö och infrastruktur. Detta innebär att skapa god struktur och tydlighet i organisationen så att information, processer, system och arbetssätt bedrivs på ett sätt som motsvarar de säkerhets- och informationskrav som ställs på verksamheterna. Från 2022 arbetar IT-avdelningen också med geografiska informationssystem genom övertagandet av GIS-enheten. De första stegen i skapandet av ett IT-center har tagits med syfte att skapa ett naturligt nav som möter kommunens framtida behov av digitalisering på ett hållbart sätt.

Bemanningsenheten rekryterar och introducerar korttidsvikarier till verksamheterna inom äldre- och funktionshinderomsorg, förskola, fritidshem samt måltidsservice. Enheten serverar närmare 300 arbetslag och hade under 2021 över 45 000 beställningar, vilket är omkring 20 procent fler än tidigare år. De senaste åren har enheten haft en lösningsgrad på omkring 85 procent. Enheten ansvarar även för semestervikarier i nära dialog med omsorgsförvaltningen. Bemanningsenheten består av omkring 40 tillsvidareanställda medarbetare varav omkring 30 ingår i någon av resurspoolerna för undersköterskor, barnskötare samt kockar.

Kontaktcenter är medborgarens väg in i Värnamo kommun. Kontaktcentrets huvudsakliga uppdrag är att lösa medborgarens ärende vid första kontakten, att effektivisera och samtidigt leverera en bra kundservice. Kontaktcenter underlättar för medborgarna att komma i kontakt med kommunen genom att hantera inkommande ärenden och skapa e-tjänster. De avlastar specialisterna i de kommunala förvaltningarna från rutinärenden och medverkar till effektivare handläggning med kortare väntetider. Kontaktcenter ansvarar även för intern service i kommunen, bland annat genom att utfärda SITHS-kort, uppdatera webbsidan (kommun.varnamo.se) åt verksamheterna.

Logistik-och tryckerienheten hanterar kommunens logistikplanering och distributionslösning av varor till och från kommunens enheter. Enheten ansvarar också för administration och skötsel av kommunens fordon under 3,5 ton. I enheten ingår även kommunens posthantering, turbilsservice samt centrala tryckeri som tillsammans med IT har fått ett utökat uppdrag att byta ut kommunens skrivarpark.

2. Verksamhetsåren 2023 - 2025

Servicenämnden strävar efter att vara den nämnd som underlättar för övriga nämnder genom smarta digitala lösningar, bra service och leveranser med hög kvalitet. Servicenämndens arbete påverkas i hög grad av övriga nämnders förändrings- och utvecklingsarbete. Att anpassa verksamheterna utifrån övriga nämnders krav kräver hög flexibilitet och i många fall ska denna anpassning göras med kort framförhållning. De senaste åren har resurser fått om disponeras för att stödja andra verksamheter. Det har medfört en hög arbetsbelastning och nedprioritering av andra utvecklingsarbeten, säkerhetsarbeten och strategiska initiativ för digitalisering. De närmaste åren blir det viktigt att hitta arbetssätt som fortsatt kan stödja övriga nämnder, där egna aktiviteter och utvecklingsarbeten samtidigt kan prioriteras. För att leva upp till de förväntningar och krav som ställs på servicenämndens verksamheter

är resurs- och kompetensfrågan central. Tillgången till arbetskraft med relevant kompetens är begränsad, vilket är en utmaning i samtliga verksamheter. Vikten av att planera för hur denna kompetensförsörjning ska hanteras kommer ställa krav, främst på Värnamo kommun som arbetsgivare, men även på andra samarbetspartners som Arbetsförmedlingen och lokala utbildningsaktörer.

Kontaktcenter

Medborgarens krav på tillgänglighet, service och digitala lösningar kräver ett fortsatt proaktivt arbete och effektiviseringar. Arbetet fortsätter med att försöka lösa 60 procent av medborgarnas ärenden direkt i kontaktcenter. Utvecklingen har gått snabbt framåt från 17 procents lösningsgrad 2018 till 50 procent 2021. Det innebär att omkring 23 500 ärenden löses direkt i kontaktcenter, vilket kortar ner väntetiderna och frigör mycket tid till övriga förvaltningar.

Digitaliseringsarbete med digitala kundforum och med e-tjänster blir viktiga faktorer framåt då det ökar både tillgänglighet och service. Antalet inskickade e-tjänster har från 2018 ökat från 196 till 10 062 år 2021 vilket visar den snabba utvecklingen som är viktig att fortsätta med. Att medborgarna ska kunna genomföra sitt ärende när det passar dem bäst är en självklar framtidsvision. Tjänsterna ökar dessutom informationssäkerheten och effektiviserar befintliga processer.

Omfattningen på kontaktcentrets uppdrag har ökat sedan starten och den höga lösningsgraden har gjort att svarstiden blivit längre. Mellan 2018 och 2021 har svarstiden dubblats. Förvaltningarna har samtidigt en högre förväntan på att kontaktcenter ska kunna mer om deras verksamheter och upprätthålla en hög kompetensnivå. För att säkerställa att kontaktcenter upprätthåller en hög kompetens- och kvalitetsnivå behövs mer dagligt coachande ledarskap än tidigare.

Bemanningsenheten

Nämndens bemanningsenhet kommer ha en central roll för en effektiv vikariehantering och resurspoolspersonal inom kommunen. Uppdraget med att rekrytera nya korttidsvikarier har de senaste åren varit utmanande både genom att sökunderlaget varit lågt, samt att många marknadsföringsinsatser inte har gått att genomföra under pandemin. Ett nytt system som är bättre anpassat till bemanningsenhetens uppgifter skulle underlätta administrationen och samtidigt stödja beställarens behov av att följa sina beställningar. Under kommande planperiod kommer arbetssätt ses över och arbetet med att revidera bemanningsenhetens uppdrag kommer att prioriteras enligt utredningen som beslutades i Kommunstyrelsen 5 maj 2020 § 185. Beslut har även fattats kring ett utredningsuppdrag med extern utredare för att se över bemanningsprocessen i sin helhet hos köpande förvaltningar och bemanningsenhetens uppdrag som en del i detta. Det kommer sannolikt medföra förändringar av bemanningsenhetens uppdrag under aktuell planperiod.

Måltidsservice

Omvärldens krav på de offentliga måltiderna ökar och med det även kraven på verksamhetens produktion, beredskapsförmåga och hållbarhetsarbete. I måltidsverksamheten är arbetet med upphandling en viktig del i att kunna välja bra råvaror som bidrar till hållbara måltider utifrån både god djuromsorg och låg klimatpåverkan. Det är även viktigt för att hålla nere livsmedelskostnaderna som förväntas stiga mycket de närmaste åren. Prioritering av närproducerat, svenskt och ekologiskt fortsätter. Måltidsupplevelsen ska inte bara vara att maten på tallriken är god, vällagad och följer hållbara matvanor med ett lågt svinn. Den ska också skapas på ett sätt som är tilltalande samtidigt som måltiden både speglar traditioner och nya influenser, vilket kräver hög kompetens och skaparglädje. Verksamheten har under ett år fått ta del av budgetmedel för att arbeta med en inspirationskock som ska kunna ge medarbetarna de verktyg de behöver för att laga god och säker mat. För att skapa en

större möjlighet att arbeta vidare med att utveckla måltiderna och arbetssätten behöver denna tjänst på sikt permanentas.

Den fysiska miljön där matgästen äter måltiden ska samtidigt vara behaglig. Flera kök är i behov av renovering och upprustning. Ytterligare kök byggs i nya skolor och förskolor för att klara av den ökade efterfrågan på måltider. Ledningsfunktionerna lägger mycket tid på projektering, planering och hantering av kök som både ska öppnas, stängas och renoveras. Omfattningen slår hårt mot verksamheten. Måltidsverksamhetens chefer har idag många kök att hantera och de är placerade på ett stort geografiskt område. I takt med att fler kök byggs kommer en personalutökning behövas under kommande planperiod, både i köken och ledningsfunktionen. Verksamheten ser också ett stort behov av att utbilda befintlig personal. Framför allt avser det kockar som är den yrkesgrupp som är svårast att rekrytera. Utbildningar och valideringsprogram är däremot både tids- och resurskrävande. Att samarbetet mellan måltidsverksamheten och de köpande förvaltningarna stärks är också viktigt för att den totala måltidsupplevelsen ska bli så positiv som möjlig.

Logistik, post och tryckeri

Logistikenheten driver frågorna kring utbyggnad av laddinfrastruktur för att öka andelen fordon som drivs på förnyelsebara drivmedel. Fortsatt arbete med att effektivisera och kvalitetssäkra administrationen av kommunens fordon, så också arbetet med att hitta kostnadseffektiva lösningar för skötsel av fordonen. Utbytet av kommunens skrivarpark och ökad digitalisering kommer troligtvis medföra behov av anpassning för det interna tryckeriet och posthanteringen. I nuläget finns ingen central hantering av kopieringsmaskiner, men projektet *Utbyte av skrivare* är i gång och under planperioden kommer IT tillsammans med logistik- och tryckerienheten att vara delaktiga i skrivarutbytet.

IT

Digitaliseringen som går snabbt framåt bidrar till en kontinuerlig förändring i sättet att arbeta. De digitala systemens tillförlitlighet och prestanda tas som en självklarhet, men det ställer allt större krav på en pålitlig och säker IT-miljö. Förmågan att ta tillvara nyttan med digitalisering kommer succesivt öka med den teknologiska utvecklingen. Enkelhet ska eftersträvas i de tekniska lösningarna för att underlätta för användaren, men också för underhåll och driftsäkerhet. Med Vision e-Hälsa 2025 och det nationella målet om att vara bäst i världen på att använda digitaliseringsmöjligheter förstärks dessutom kraven på en effektiv och innovativ offentlig sektor. Utvecklingsarbete utförs mer och mer i samarbete inom GGVV, men också regionalt och nationellt.

IT-center ska vara det naturliga navet i kommunens strategiska digitaliseringsutmaning. Betydelsen av en strukturerad förvaltning och vidareutveckling av kommunens IT-stöd blir viktig, så också arbetet med IT-säkerheten. För att ha stabila tekniska förutsättningar behöver kritiska åtgärder inom driftmiljön prioriteras. Flera investeringsinsatser inom IT-säkerhet behöver göras för minska risken för att cyberattacker ska skapa betydliga verksamhetsstörningar inom samhällskritiska tjänster och därtill medföra stora ekonomiska konsekvenser.

Centrala verksamhetssystem inom flera nämnder har flyttats till molntjänster där drift och utveckling sker hos leverantören. Flytten ställer nya krav för att uppnå stabila tekniska förutsättningar samt effektiv utveckling och förvaltning. Övergången mot fler molntjänster kommer dessutom ställa högre krav på beställaren. Nya och mer effektiva strukturer behövs i områden som berör samverkan, kravanalys, serviceavtal och kvalitetssäkring. Övergången mot andra lösningar kan medföra nya licenstyper vilket i flera fall kommer göra att licenskostnaderna ökar. För att kunna uppgradera till ny version av Windows med fler säkerhetstjänster och nya funktioner har Microsoft indikerat att

Värnamo kommuns licenser för sällananvändare behöver ändra licensform. Det kommer medföra en ökad kostnad. Efterfrågan av stöd och hjälp har dessutom ökat kraftigt sedan start, så även antalet beställningar av digitala enheter och tjänster. IT-service blir en viktig part i detta arbete genom att skapa en väg in för att lösa IT-relaterade problem.

Enligt gällande lagstiftning ska alla offentliga myndigheter arkivera handlingar/information ifrån sina verksamheter. Detta styrs av såväl Arkivlagen som mer verksamhetsspecifika lagar som Skollagen eller Socialtjänstlagen. Värnamo kommuns arkivering styrs av kommunens arkivreglemente vilken gäller för alla kommunens myndigheter (nämnder) och bolag. Nämnderna är också ägare av information och lagkrav kring arkivering av system och den information som finns i systemen. Under 2020 och 2021 har kommunarkivarien och en resurs från IT-center i projektform, jobbat med att bygga upp processer och verktyg för att kunna arkivera informationen. Från och med 2023 saknas permanent finansiering för uppdraget att stötta kommunens arkivarie att föra över informationen från systemen till e-arkivet.

2.1 Strategier och metoder

Samarbetet inom kommunens verksamheter och genom nätverkande med andra kommuner blir även fortsättningsvis en viktig framgångsfaktor för att skapa en bra helhet och en tillfredsställande slutprodukt. Det görs genom att skapa arenor för samarbeten och samtidigt vara öppen för förändring. Det är en gemensam utmaning att vara en attraktiv arbetsgivare och hitta bra arbetssätt för att få in ny personal och möta de utmaningar som finns kring kompetensförsörjningen. Marknadsföring och dialog med arbetssökande via sociala medier kommer att vara ett viktigt inslag för att möta rätt målgrupp. Flera pensionsavgångar inom servicenämndens verksamheter kommer också kräva en kompetensöverföring som inleds i god tid och kontinuerliga behov av utbildningar och nyrekryteringar.

Kontaktcenter

Servicenämndens kontaktcenter arbetar vidare med att underlätta för medborgaren och samtidigt effektivisera och kvalitetssäkra interna processer. Med en teamledare på plats förbättras också förutsättningarna för att arbeta med kvalitetsuppföljning och utveckling av arbetssätt. Arbetet med att utveckla och förvalta e-tjänster blir även fortsättningsvis ett viktigt arbete. Det finns ett ökat intresse för kommunens e-tjänster både internt och externt. Tjänsterna skapas i kommunens centrala e-tjänstelösning och avser både kommun- och förvaltningsspecifika e-tjänster. Alla e-tjänster finns samlade i en portal på webbsidan (kommun.varnamo.se) och det finns även möjlighet för medborgarna att se sitt inskickade ärende via Mina sidor. Viktigt att tillägga är att i vissa fall effektiviseras inte processen med e-tjänster, men det ökar kvalitén eftersom ärendena hanteras digitalt fullt ut. Det ökar möjligheten för att verksamheterna att hantera processerna likvärdigt och det minskar risken för felhantering.

Införande av ett digitalt kundforum är ett sätt som skulle göra kommunen mer tillgänglig för medborgarna. På kundforumet kan vanliga frågor publiceras vilket är ett mer kostnadseffektivt och tillgängligt alternativ än en chattfunktion som sker live. Införandet är förenat med en kostnad som inte finns i budgetramen.

Kontaktcenter kommer på sikt även se över möjligheten att utveckla samarbetet med de kommunala bolagen. Att vara den gemensamma ingången för de kommunala bolagen hade varit kostnadseffektivt och skapar även en ökad tydlighet för medborgaren.

Kontaktcenter har under åren byggt upp ett gott förtroende internt i kommunen och det finns flera förvaltningar som ser fördelen med att ta hjälp av kontaktcenter när det gäller vissa typer av intern

service. Att flytta mer intern service till kontaktcenter hade varit värdeskapande och kunnat utveckla kontaktcenter till ett *Servicecenter* med ett utökat uppdrag att stötta förvaltningarna och möta medborgarna.

Bemanningsenheten

I takt med att verksamheterna själva har svårt att tillsätta vakanta tjänster stiger förväntningarna på bemanningsenheten. Bemanningsenheten strävar efter att uppnå en ökad kvalitet och service där servicenivån bygger på behov och önskemål från köpande förvaltningar. Under kommande planperiod behöver en dialog föras om hur efterfrågad servicenivå kan uppnås. En större samsyn och ökad förståelse för behovet kan ske genom besök i verksamheterna eller genom att delta på arbetsplatsträffar. Någon form av nöjdhetsmätning kommer också att genomföras för att få återkoppling från beställande verksamheter.

I dialog med köpande förvaltningar behöver uppdraget kring resurspooler och vikariebank ses över. Fortsatt ambition är att resurspoolerna ska vara ett säkrat kvalitetsstöd och att de kan bidra med hög kompetens och flexibilitet. För att klara det krävs att resurspoolgrupperna får en egen kompetensutveckling och kan erbjudas att delta i de övriga förvaltningarnas utbildningssatsningar. En strategisk satsning i form av en vårdbiträdesutbildning med integrerad yrkessvenska planeras tillsammans med Arbetsförmedlingen vilket förväntas få effekt med fler resurser till vård och omsorg under kommande planperiod.

För att möta det ökade behovet av korttidsvikarier till verksamheterna måste en anpassning göras. Hur detta ska göras på bästa sätt kommer att utredas under planperioden. En möjlig utveckling är att erbjuda tryggare anställningsförhållanden som också skulle ställa högre krav på arbetad tid. Att under en begränsad tid erbjuda en säkrad anställning kan bidra till att vikarien stannar längre och på så sätt minskar personalomsättningen i vikariebanken. Bemanningsenheten planerar att tillsammans med HR-avdelningen arbeta med möjliga lösningar för att hantera anställningsformer enligt Skollagen för att möta vikariebehovet inom förskola och fritids på ett säkert sätt. Arbetet kring att utveckla, anpassa och säkra introduktion av nyanställda kommer att fortsätta för att erbjuda vikarier av hög kvalitet. I nuläget saknas däremot resurser för att arbeta med korttidsvikariernas sjukfrånvaro vilket över tid bör ses över.

Tid behöver även frigöras från administrativa uppgifter för att skapa större utrymme att fokusera på ökad service. För att frigöra tid för mer värdeskapande aktiviteter kommer processer ses över, system utvecklas och rutinmässiga arbetsuppgifter automatiseras. Möjlighet finns även till robotisering av vikarietillsättningen. Nytt rekryteringssystem implementeras under 2022 vilket kommer skapa bättre förutsättningar och på sikt förbättra processen kring rekryteringsuppdraget. Två nya funktioner kommer att implementeras i befintligt bemanningssystem för att frigöra tid och samtidigt ge verksamheterna ökat stöd. Den ena funktionen handlar om att ge beställande verksamheter ökad trygghet i bemanningsplaneringen med mer information kring bokningen. Den andra funktionen är en digital anslagstavla där korttidsvikarierna inom äldre- och funktionsomsorgen själva kan lämna intresse för olika arbetspass. Samtliga korttidsvikarier kommer fortsättningsvis även att kunna registrera tillgänglig tid. Processen för beställningar när vikarien blir sjuk behöver också ses över. Utvecklingsarbete pågår med systemleverantören för att hitta en lösning där verksamheterna inte ska behöva göra en ny beställning vid sjukdom.

Om önskemål finns från köpande förvaltningar kan även en roll som bemanningscontroller skapas inom bemanningsenheten för att utbilda och stötta chefer kring strategisk, praktisk och operativ planering.

Måltidsservice

För att leverera måltider som är lagade från grunden och som består av hållbara livsmedel, samtidigt som de är tillagade på ett resurseffektivt sätt, krävs bra utformade arbetssätt och personal med rätt kompetens. Ett arbete har initierats för att utarbeta strategier för att möta personalbristen, främst avseende kockar. Stöd från både HR-avdelningen och andra samarbetspartners krävs för att klara uppdraget.

Det är en utmaning att klara av de projekt som ständigt är närvarande, bland annat om- och nybyggnation av kök, och samtidigt ha en bra styrning. Tiden för att utreda frågor kring arbetsmiljö, kvalitetssäkring och utveckling är knapp. Då antalet kök och därmed antalet medarbetare ökar är det nödvändigt med en utökning av antalet chefer. De arbetsledande medarbetarna som finns i köken behöver också få en större roll för att avlasta cheferna. Förutsättningarna för att arbetsleda kollegor i köken behöver ses över, så också möjligheten att få utvidgade uppdrag som L-chefer. Utan denna satsning riskerar verksamheten att inte klara av kommande utmaningar och behov som de köpande förvaltningarna har.

Om en utökning av ledningsfunktionen inte sker, måste andra möjligheter ses över. Exempelvis kan frågan lyftas igen om att återlämna ansvaret för personalen i förskolornas serveringskök till barn- och utbildningsförvaltningen. Det handlar primärt om att säkerställa medarbetarens arbetsmiljö genom att tillhöra förskolan medan ansvaret för mat och måltider fortfarande ligger hos måltidsservice.

Att permanenta tjänsten som inspirationskock är ett viktigt steg i att fortsätta utvecklandet av måltiderna. I kombination skulle det vara ett sätt att inspirera personalen och öka arbetsglädjen. Att arbeta upp arenor för kunskapsutbyte, informationsutbyte och samverkan bidrar också till en effektiv resursanvändning vilket krävs då kommunen planerar för fler kök. Implementering av ett nytt kostdatasystem med tillhörande system för analys av livsmedelsinköp, miljöpåverkan och matsvinn förbättrar förutsättningarna för bättre uppföljning. Det förväntas bidra till en större kontroll och att enklare hitta områden där det finns utrymme för utveckling.

Logistik, post och tryckeri

Transporter behöver optimeras och fordonsparken ska ersättas med fler fordon som drivs med förnyelsebart bränsle. Värnamo kommun bör de närmsta åren satsa på en blandning av el, laddhybrider och gasbilar. Laddinfrastrukturen behöver utökas, idag har kommunen 94 interna laddpunkter. För att elektriska fordon inte ska ha för låg kapacitet till nästa användare behöver snabbaddare sättas upp vid bilpoolen.

IT

Centralt för IT-området är att digitalisering sker och IT ska skapa förutsättningar för att den ska gå att genomföra. Utvecklingsprogram för digital infrastruktur och digital arbetsplats har inletts, men de behöver fortsätta under hela perioden för att uppnå stabila tekniska förutsättningar för digitalisering. Respektive förvaltning ansvarar för att de egna verksamheterna tar tillvara de möjligheter digitaliseringen erbjuder och möter de utmaningar som den innebär. Arbetet med att implementera en effektiv styrningsmodell för utveckling och förvaltning har inletts och under kommande planperiod förväntas IT ha större möjlighet att stödja verksamheterna. Med investering i mer strukturell kompetens till IT-center kan verksamheterna få bättre stöd i behovsdriven utveckling och bättre hemtagning av nytta. Det sker också vidareutveckling av beställarkompetens inklusive stöd för att definiera och utvärdera krav, göra realiserbarhetsbedömningar och vara stöd för leveranser. Tjänsterna som avser strukturell kompetens inom IT-center är projektledare och kompetens inom IT-arkitektur.

Under förutsättning av finansiering fortsätter utvecklingen av systematiskt arbete med IT-säkerhet samt lösningar för åtkomst med digital identifiering och signering. Processer för drift och förvaltning av nätverk ska också vidareutvecklas för att säkra tillräcklig uppkoppling. För att möta krav på nätseparation och uppkoppling mot nya servrar behövs dessutom fler fiberförbindelser, vilket är förenat med ökade kostnader. Principer och förutsättningar som ska bidra till en helhet och anpassningsbar IT-arkitektur ska också förtydligas. Under 2023 kommer det ökade kravet på beredskap och övervakning av infrastruktur i relation till samhällskritiska tjänster att utredas. Här behöver kostnadsmässiga konsekvenser ses över för utökad beredskap och övervakning under dygnets samtliga timmar.

Det blir viktigt att vidareutveckla program och applikationer samt en effektiv installation och underhåll av utrustning. Fokus kommer vara på att stödja användarvänlighet, effektiv samverkan, säkerhet och stabilitet. Här ingår även att vidareutveckla supportkedjan för att säkerställa att användaren får hjälp och stöd som man är nöjd med. Under perioden behöver smarta lösningar inom Internet of Things (IoT) och geografiska informationssystem lyftas fram och vidareutvecklas. Det är viktiga verktyg i arbetet med att stödja Värnamo kommun att bygga framtiden på hållbarhet, attraktivitet, trygghet och tillväxt.

Mer regional samverkan och nationella tjänster ska under perioden vara centrala insatsfaktorer för att kraftsamla kompetens och att digitalisera på ett kostnadseffektivt sätt. Bland annat genom förstärkt deltagande i regionens Digitaliseringsråd inklusive regiongemensamma och nationella projekt. Mer samverkan och gemensamma lösningar möter även invånarens förväntningar avseende åtkomst till information och tjänster i en digital värld där geografiska gränser suddas ut.

Under 2023 ska även behovet av en ny ekonomisk styrmodell och debitering av tjänster från IT-center att utredas.

2.2 Hälsosam uppväxt i Värnamo (HUV)

Frågor kopplade till HUV arbetar servicenämnden dagligen med genom måltiderna till barn och elever i förskola och skola. Det som på sikt behöver utvecklas är de matråd som finns i skolorna och till viss del även i förskolorna. För att kunna använda barnens och elevernas inspel i arbetet med att skapa goda måltider som de vill äta bör arbetet initieras och drivas av den egna måltidsverksamheten. Måltidsservice har sedan 2021 tagit del av medel för att arbeta med HUV. Dessa medel kan användas till aktiviteter utöver den dagliga driften, men även som en del i att arbeta mer målinriktat med redan pågående aktiviteter. Även här kan en inspirationskock vara en viktig länk i arbetet med HUV.

3. Utmaningar och framtida utveckling

Kompetensförsörjningen blir en allt viktigare fråga för att upprätthålla en god arbetsmiljö och utveckla verksamheterna. Det är redan nu en stor utmaning att rekrytera personal med rätt kompetens och försörja verksamheterna med vikariebehov. Här behöver nämndens verksamheter arbeta för att hitta hållbara lösningar. Fler strategiska utbildningssatsningar behöver skapas i nära anslutning till Värnamo kommun och samtidigt få ungdomar att välja studieinriktningar som möter upp efterfrågan på kompetens.

Det kommer att vara en kompetens- och kostnadsmässig utmaning att leverera i en hög digitaliseringstakt där förväntningar om innovativa lösningar ökar samtidigt som det sker ökade krav på IT-säkerhet. Att effektivisera och kompetensutveckla verksamheterna för att frigöra tid och optimera resurser kommer behövas för att uppnå uppsatta mål och hålla en hög kvalitet.

Servicenämnden ska vara öppen för anpassning och utveckling för att möta förändrade behov. Det gäller samtidigt att ha tillräcklig finansiering för att leverera rätt saker i rätt tid samtidigt som det ska finnas utrymme för kompetensbyggande åtgärder i den takt som krävs. Det kommer också krävas en större samsyn och dialog kring prioritering av arbetsuppgifter. Användarvänliga systemstöd är en viktig byggsten för att underlätta arbetet och samtidigt kunna ge en god service då många medarbetare har bristande datavana.

Den digitala utvecklingen i samhället går snabbt framåt och det ställer höga krav på tillgänglighet och service. Det är viktigt att kommunen levererar både information, digital teknik och tjänster som medborgarna efterfrågar. Det gäller samtidigt att involvera medborgarna för att få en medborgardriven utveckling. Servicenämnden behöver ligga i framkant när det gäller proaktivt arbete och effektivisering. Digitala lösningar som underlättar för medborgaren, likt e-tjänster, kundforum och robotiserade tjänster blir viktigt. Drift- och förvaltning av centrala verksamhetssystem kommer sannolikt ligga ute hos leverantören till större del. Det kommer göra det resurskrävande att uppnå stabila tekniska förutsättningar där IT kan ha ett helhetsansvar. Nya effektiva strukturer behövs för integrationer, samverkan, kravanalys och kvalitetssäkring. Det behöver också byggas en arkitektur som gör att kommunen undviker att bli låst till leverantören.

Omvärldens krav och förändrade behov kommer kräva anpassning. Verksamheterna behöver vara flexibla men också rustade rent kapacitetsmässigt för att klara kommande utmaningar. Klimat- och hållbarhetsarbetet blir viktiga områden för det offentliga köket. Transporter och kommunens fordonsflotta behöver samtidigt ses över. Laddinfrastrukturen behöver byggas ut, men det blir också viktigt att följa om andra bränsleslag, likt vätgas, kommer slå igenom och medföra andra behov i fordonsparken.

4. Nämndens mål, ekonomi, HR och övriga nyckeltal

4.1 Nämndens mål

KVALITET – grunduppdrag av god kvalitet för de vi är till för

Det visar verksamhetens nytta för medborgaren. Vi får ett underlag för verksamhetsutveckling, att vi följer och säkrar verksamhetens kvalitet.

Det ger goda underlag till ledning och nämnd för beslut om resurser och insatser. Kvalitetsmål formuleras utifrån respektive nämnds/bolags grunduppdrag i förhållande till medborgarna.

Nämndernas och bolagens kvalitetsmål, för sitt grunduppdrag, ska visa god måluppfyllelse inom ekonomiskt givet budgetram.



Nämndsmål: Servicenämndens tjänster ger övriga förvaltningar förutsättningar till effektiv resursanvändning genom en god leveranssäkerhet och kvalitet.

	Nuläge:	Målnivåer:			
Indikatorer	2021	2022	2023	2024	2025
Andelen genomförda bokningar av bemanningsenheten	84%	89%	90%	90%	90%
Kontaktcenter andel lösta ärenden – medborgare*	50%	55%	60%	60%	60%
Kontaktcenter, andel lösta ärenden – medborgare + förvaltningar**	79%	80%	85%	85%	85%
Engagemang – Kontaktcenter***	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5
Kundnöjdheten inom måltidsservice seniorrestauranger****	-	92%	92,5%	93%	93,5
Kundnöjdheten inom måltidsservice skolrestauranger	69,5%	76,9%	77,2%	77,5%	77,8%
IT-avdelningens kundbemötande	97,2%	97,8%	98%	98,1%	98,2%

* Medborgaren får hjälp i första kontakten med kontaktcenter och behöver inte återkomma

** Kontaktcenter underlättar för förvaltningarna genom att lösa medborgarens ärende direkt eller tar in information om ärendet och fördelar den vidare till rätt verksamhet, övrig procentandel (21% för 2021) kopplas direkt till kollegorna i verksamheterna.

*** Betyg på hur medborgarna upplever kontaktcentrets engagemang i samtalen (betyg 1-5, där 5 är bästa betyg).

**** Beslut har tagits om att inte mäta kundnöjdheten i seniorrestaurangerna under 2021 då de varit stängda.

DELAKTIGHET - medborgare och medarbetare är delaktiga i kommunens utveckling

Vi vill kommunicera och ge återkoppling avseende mål, resultat och kvalitet. Vi vill att medborgare och medarbetare ska ha möjlighet att påverka kommunens utveckling.

Externt mål: Värnamo kommun kommunicerar och för dialog om mål och resultat med sina medborgare.

- Medborgare får svar på sina frågor
- Medborgarna har möjlighet att påverka kommunens utvecklingsarbete

Internt mål: Verksamhetsuppföljning av mål, resultat, kvalitet, personal och ekonomi rapporteras sammanhållet.

- Medarbetarna är insatta i målen för sin arbetsplats och Värnamo kommuns målstyrning
- Medarbetarna är delaktiga i arbetet



Nämndsmål: Medborgare och förvaltningens medarbetare upplever att verksamheten präglas av dialog, tydlighet, delaktighet och med möjlighet att påverka.

	Nuläge:	Målnivåer:			
Indikatorer	2021	2022	2023	2024	2025
Generell nöjdhet – Kontaktcenter*	4,27	4,31	4,32	4,33	4,34
Medarbetarundersökning, kvalitetsområde Mål och uppföljning	4,3		4,4		4,5
Medarbetarundersökning HME (Hållbart medarbetarengagemang) Styrning	83		84		85
Medarbetarundersökning, kvalitetsområde Arbetsplatsträffar	4,2		4,3		4,3

*Medborgarnöjdhetsmätning, Brilliant. Betyg på hur nöjda medborgarna är med samtalet som helhet (betyg 1-5, där 5 är bästa betyg).

KOMPETENSFÖRSÖRJNING – arbetsgivare kan anställa de medarbetare de behöver

Genom samverkan kan Värnamo kommun och andra arbetsgivare rekrytera och behålla medarbetare. Medarbetare, vars erfarenheter och kompetens tas till vara och utvecklas, trivs och stannar.

Externt: Värnamo kommun samverkar aktivt med externa aktörer för att främja och underlätta rekrytering för alla arbetsgivare i kommunen.

Människors erfarenheter och kompetens tas tillvara.



Nämndsmål: Servicenämndens medarbetare är nöjda med sin upplevda arbetssituation i frågor som ledarskap, motivation och personlig utveckling.

	Nuläge:	Målnivåer:			
Indikatorer	2021	2022	2023	2024	2025
Medarbetarundersökning: Hållbart medarbetarengagemang HME, Ledarskap	82		83		83
Medarbetarundersökning: Hållbart medarbetarengagemang HME, Motivation	77		79		79

KLIMAT – klimatsmarta val underlättas

Klimatet är vår viktigaste framtidsfråga, där allas insats behövs och är viktig. Vi ska skapa goda förutsättningar att göra val som minskar vår klimatpåverkan.

Externt: Kommunens medborgare, företag, föreningar och besökare har stora möjligheter att leva och bedriva verksamhet klimatsmart.

Internt: Värnamo kommun minskar sin klimatpåverkan inom områdena resande och energianvändning.



Nämndsmål: Servicenämnden ska minska sin klimatpåverkan

	Nuläge:	Målnivåer:			
Indikatorer	2021	2022	2023	2024	2025
Andelen matsvinn ska minska i måltidsservice restauranger	7%	7%	6,9%	6,8%	6,7%
Andel personbilar och lätta lastbilar som drivs med förnybara drivmedel*	47%	53%	70%	75%	80%
Antal biogas/elhybrid/elbilar	104	145	125	135	140

* Från 2023 ändras mätmetoden att innefatta samtliga fordon under 3,5 ton inom Värnamo kommun, det vill säga även tekniska förvaltningens fordon som i flera fall drivs med HVO bränsle.

4.2 Nämndens Ekonomi

4.2.1 Driftbudget 2023 samt plan 2024-2025

Servicenämndens preliminära driftbudgetramar för år 2023 är 44,1 miljoner kronor, för år 2024 44,8 miljoner kronor och för år 2025 45,7 miljoner kronor.

DRIFTVERKSAMHET	Bokslut	Bokslut	Budget	Prel.	Prel.	Prel.
<i>Nettobelopp i miljoner kronor med en decimal</i>	2020	2021	2022	Budget 2023	Budget 2024	Budget 2025
Servicenämnden	0,4	0,6	0,6			
Serviceförvaltning	4,1	5,2	4,8			
IT-verksamhet	20,1	20,1	24,7			
Kontaktcenter	8,7	7,5	7,5			
Bemanningsenhet	-0,6	0,7	0,0			
Måltidsservice	6,3	3,9	0,1			
Logistik, post och tryckeri	3,1	3,5	3,1			
TOTAL NETTOKOSTNAD	42,0	41,5	40,8	44,1	44,8	45,7

4.2.2. Investeringsbudget 2023 samt –plan 2024-2027

Servicenämndens investeringsbudgetförslag för år 2023 är 17,9 miljoner kronor. Servicenämndens förslag till investeringsplan för åren 2024-2027 är totalt 27,4 miljoner kronor.

Projektnamn/Projektgruppering		Budget	Plan	Plan	Plan	Plan
<i>Belopp i miljoner kronor med en decimal</i>	<i>Projektblad nr</i>	2023	2024	2025	2026	2027
Inventarier	SN 001	0,4	0,1	0,1	0,1	0,1
IT-utrustning	SN 002	0,4	0,2	0,2	0,3	0,4
Utbyte av skrivare	SN 039	1,2	0,1	0,1	0,6	0,1
Inventarier och storköksutrustning	SN 011	1,6	1,3	0,8	0,6	0,7
Lösen av minibussar	SN 032		0,1	0,1	0,1	
Fordon understigande 3,5 ton	SN 033		0,5			
Utbyggnad laddinfrastruktur	SN 035	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Produktionsskrivare till internttryckeri	SN 037	0,6				
Snabbladdare till bilpoolen	SN 040	0,7				
Bra digital arbetsplats	SN 017	1,0	1,1	0,5	0,5	1,0
Stabil och pålitlig leverans av system och tjänster	SN 018	6,6		2,4		
Säker digital identitet och åtkomst	SN 026	1,0	1,0	0,5	0,5	
Tillräcklig uppkoppling	SN 028	2,4	2,6	2,6	2,6	2,6
Innovation och verksamhetsutveckling	SN 038	1,5	1,0			
SUMMA INVESTERINGAR		17,9	8,4	7,8	5,8	5,4

4.3 Nämndens HR

Servicenämnden har under de senaste åren haft en låg personalomsättning och få pensionsavgångar. Med fler pensionsavgångar de närmaste åren blir det viktigt med kompetensöverföring och rekrytering av ny personal. Det ordinarie arbetet tar upp all tid vilket hämmar insatser för kompetensutveckling. Dels beror det på nya krav för att leverera på ett sätt som verksamheterna och medborgarna förväntar sig, vilket hade behövt mer personal. Det beror också på svårigheter att få in vikarier samt att rekrytera

ny personal då antalet sökande i många fall är väldigt få. Den höga belastningen på befintlig personal har gjort att både övertid och fyllnadstid har stigit.

Antalet tillsvidareanställda har stigit med 5 personer under 2021 och sysselsättningsgraden har gått upp till 95,7 procent. Andelen timanställda har minskat då köken inte längre har semestervikarier, utan bemanning sker med ordinarie personal. Trots att verksamheterna inte varit hårt drabbade av Covid-19 så har sjukfrånvaron stigit, vilket förklaras av att personal ska stanna hemma vid symtom. Även långtidssjukskrivningen har ökat. Viktigt att notera är att i statistiken ingår även sjukfrånvaron för korttidsvikarier, vilka nämnden idag inte har resurser att arbeta med. Utbildning om balans och återhämtning är ett exempel på insatser som görs. Utvärdering görs om utbildningen kommer bli aktuell för fler verksamheter.

	2020-12-31	2021-12-31	Förändring
Tillsvidareanställda, antal	188	193	+5
Tillsvidareanställda, årsarbetare	179	185	+6
Tidsbegränsat månadsanställda, antal	14	10	-4
Tidsbegränsat månadsanställda, årsarbetare	13	9	-4
Andel kvinnor, %	84,6	86,0	+1,4 procentenheter
Sysselsättningsgrad, %	95,3	95,7	+0,4 procentenheter

	2020-12-31	2021-12-31	Förändring
Övertid exklusive PO, tkr*	92	110	+18
Övertid, timmar**	218	265	+47
Fyllnadstid exklusive PO, tkr*	70	148	+78
Fyllnadstid, timmar**	400	791	+391
Timlön exklusive PO, tkr*	2 248	1 859	-389
Timlön, timmar**	15 749	14 617	-1 132
Personalkostnader exklusive PO och pension, tkr	76 973	81 213	+4 240

*Kostnader enligt bokföringen 2021-12-31, timmar utförda december 2020 - november 2021 (12 månader). Inklusive deltidbrandmän. I personalomkostnadspåslägget (PO) ingår lagstadgade arbetsgivaravgifter samt avgifter till avtalspensioner och försäkringar.

**Timmar utförda december 2020 - november 2021 (12 månader). Exklusive deltidbrandmän.

	2020-12-31	2021-12-31	Förändring
Sjukfrånvaro, % *	7,52	7,73	+0,21 procentenheter
Andel sjukfrånvaro längre än 60 dagar, % *	22,14	33,28	+11,14 procentenheter
Sjuklön exklusive PO (månadsavlönade, timavlönade), tkr **	1 762	1 656	-106

*Sjukfrånvarotid januari - november 2021 (11 månader). I förvaltningsberättelsen finns uppgift om sjukfrånvarotid januari - december 2021 (12 månader).

**Kostnader enligt bokföringen 2021-12-31. I personalomkostnadspåslägget (PO) ingår lagstadgade arbetsgivaravgifter samt avgifter till avtalspensioner och försäkringar.

	2020-12-31	2021-12-31	Förändring
Personalomsättning, % *	7,1	5,4	-1,7 procentenheter
Personalomsättning exkl. pensionsavgångar, % *	4,5	4,3	-0,2 procentenheter
Pensionsavgångar, antal faktiska *	5	2	-3

*Avser tillsvidareanställda.

Pensionsavgångar prognos (beräknat vid 65 års ålder) *	Prognos 2022	Prognos 2023	Prognos 2024	Prognos 2025	Prognos 2026
Antal	6	5	1	7	4

*Avser tillsvidareanställda.

5. Sammanfattning

Servicenämndens tjänster ska ge förutsättningar för en effektiv resursanvändning. Verksamheterna behöver vara flexibla men också rustade rent kapacitetsmässigt för att klara kommande utmaningar. Servicenämndens arbete påverkas i hög grad av övriga nämnders förändrings- och utvecklingsarbete. Att anpassa verksamheterna utifrån övriga nämnders krav kräver hög flexibilitet och i många fall ska denna anpassning göras med kort framförhållning. De närmaste åren blir det viktigt att hitta arbetssätt som fortsatt kan stödja övriga nämnder, men där egna aktiviteter och utvecklingsarbeten samtidigt kan prioriteras. Det kommer också krävas en större samsyn och dialog kring prioritering av arbetsuppgifter och utvecklingsinsatser. Användarvänliga systemstöd är här en viktig byggsten för att underlätta arbetet och frigöra tid från administrativa uppgifter. För att leva upp till de förväntningar och krav som ställs på servicenämndens verksamheter är resurs- och kompetensfrågan central. Det är en stor utmaning att rekrytera personal med rätt kompetenser och försörja verksamheterna med vikarie. Här behöver arbetet utvecklas för att hitta hållbara lösningar.

Övriga nämnder har ett ökat behov av stöd från flera av servicenämndens verksamheter, vilket kommer medföra behov av personalförstärkning. Förskolekök och skolor byggs under planperioden vilket medför behov av **mer personal för att bemanna de nya köken**. Omvärldens krav på de offentliga måltiderna ökar samtidigt och med det även kraven på verksamhetens produktion, beredskapsförmåga och hållbarhetsarbete. För att hantera en större personalstyrka i fler kök och samtidigt hinna med viktiga frågor kring arbetsmiljö, kvalitetssäkring och utveckling behövs över tid, **förstärkning av en enhetschef måltidsservice**. Ett alternativ skulle kunna vara att göra en översyn av personalens tillhörighet i servicenämndens serveringskök inom förskolorna med frågeställning; fördelar respektive nackdelar med att överföra personal- och lokalansvar för måltidsbiträdet i serveringsköket till ansvarig rektor för förskolan men där ansvaret för maten ligger kvar på servicenämndens måltidsservice.

IT-säkerheten måste prioriteras och arbetet med att skapa stabila tekniska förutsättningar blir allt viktigare när mer kommunikation sker digitalt och fler verksamheter går över i molnbaserade lösningar. **För att möta krav på nätseparation och uppkoppling mot nya servrar behövs fler fiberförbindelser**, vilket är förenat med ökade kostnader. Övergången mot andra lösningar kan också innebära nya licenstyper vilket i flera fall kommer göra att licenskostnaderna ökar. Samtidigt har beslut tagits om att skapa ett IT-center som ska vara navet i Värnamo kommuns digitaliseringsutmaning. För att möta den utmaningen behöver servicenämnden ligga i framkant när det gäller proaktivt arbete och effektivisering. Det finns också behov av att strukturera upp arbetssätt samtidigt som det måste finnas utrymme att projektleda de utvecklingsuppdrag som uppstår och kommer in från övriga nämnder. E-arkivuppdraget är också en viktig fråga för kommunen för att uppfylla gällande lagkrav. Medborgarens krav ökar samtidigt när det gäller tillgänglighet, service och digitala lösningar. Att medborgarna ska kunna genomföra sitt ärende när det passar dem bäst är en självklar framtidsvision. Arbetet med **digitala kundforum och utveckling av e-tjänster** är effektiva lösningar för att möta de ökade kraven

Servicenämndens klimatarbete kommer även fortsättningsvis vara viktigt. Livsmedelsval, matsvinn och resursförbrukning blir viktigt för en hållbar produktion. Utbytet av kommunens skivarpark och ökad digitalisering kommer troligtvis medföra behov av anpassning för det interna tryckeriet och posthanteringen. Transporter behöver optimeras och fordonsparken ska ersättas med fler fordon som drivs med förnyelsebart bränsle. För att skapa bättre förutsättningar att byta ut fordonsparken behöver laddinfrastrukturen byggas ut.

Behovet av en nämnd som är anpassningsbar och på ett snabbt sätt kan leverera är oerhört värdefullt för en kommun. Servicenämnden arbetar kontinuerligt med förbättringsarbeten i befintliga verksamheter och anpassar arbetssätt för att ge en bra service av hög kvalitet. För att uppnå ännu högre effektivitet och kostnadsbesparingar samt underlätta för nämnder att fokusera på sin kärnverksamhet finns det flera områden som kan placeras under servicenämndens ansvarsområde. Exempel på uppdrag med fokus på service som skulle ge synergieffekter för kommunen och servicenämnden är tolkservice, budget- och skuldrådgivning, lokalvård, fastighetsskötsel, föreningsservice och skötsel av gata/park. Servicenämnden är mogen för att ta emot uppdragen.

Ekonomigenomgång september 2022

Period: 2022-09

Serviceförvaltningen

SERVICEFÖRVALTNINGEN	Utfall Ack 2022-09	Budget Ack 2022-09	Avvikelse Ack 2022-09	Budget Helår
Försäljningsintäkter	-101 683	-101 456	227	-137 404
Taxor och avgifter	-45	0	45	0
Intäkter hyror fordon	-9 281	-8 634	647	-11 512
Erhållna bidrag	-950	-344	606	-444
Övriga intäkter	-770	-551	219	-735
Verksamhetens intäkter	-112 729	-110 985	1 744	-150 095
Kostnader för arbetskraft	64 419	67 601	3 182	92 154
Lokal-/markhyror	12 534	12 446	-88	16 595
Kapitaltjänstkostnader	6 057	6 057	0	6 057
Övriga kostnader	58 482	56 910	-1 572	75 880
Verksamhetens kostnader	141 492	143 014	1 522	190 686
VERKSAMHETENS NETTOKOSTNADER	28 763	32 029	3 266	40 590
Finansiella poster	74	0	-74	0
VERKSAMHETENS RESULTAT	28 837	32 029	3 192	40 590

Kommentarer:

Serviceförvaltningen redovisar ett överskott som uppgår till 3 192 tkr efter nio månader. Största delen beror på vakanser med följden att personalkostnaderna är 3 182 tkr lägre än budget. Erhållna stadsbidrag för sjuklönekostnader och lägre kostnader för utbildningar bidrar också till överskottet. Ökade livsmedelskostnader, transportkostnader och kostnader för förpackningsmaterial förväntas tillsammans med högre kostnader för konsulter att minska överskottet under hösten/vintern.

Period: 2022-09

Nämnden & Staben

NÄMNDEN OCH STAB	Utfall Ack 2022-09	Budget Ack 2022-09	Avvikelse Ack 2022-09	Budget Helår
Försäljningsintäkter	-1	0	1	0
Erhållna bidrag	-14	0	14	0
Verksamhetens intäkter	-15	0	15	0
Kostnader för arbetskraft	2 732	3 043	311	4 103
Lokal-/markhyror	275	290	14	386
Kapitaltjänstkostnader	38	38	0	38
Övriga kostnader	212	662	449	882
Verksamhetens kostnader	3 257	4 032	775	5 409
<i>VERKSAMHETENS NETTOKOSTNADER</i>	<i>3 242</i>	<i>4 032</i>	<i>790</i>	<i>5 409</i>
VERKSAMHETENS RESULTAT	3 242	4 032	790	5 409

Kommentarer:

Nämnden och staben redovisar efter nio månader ett överskott som uppgår till 790 tkr (nämnden 68 tkr, staben 722 tkr). Överskottet består av lägre kostnader för representation, kurser, konsulttjänster samt personal.

Period: 2022-09
IT samt GIS

IT- VERKSAMHETER	Utfall Ack 2022-09	Budget Ack 2022-09	Avvikelse Ack 2022-09	Budget Helår
Försäljningsintäkter	-14 845	-15 004	-159	-20 005
Taxor och avgifter	-44	0	44	
Erhållna bidrag	-78	-36	42	-36
Övriga intäkter	0	0	0	0
Verksamhetens intäkter	-14 967	-15 039	-73	-20 041
Kostnader för arbetskraft	9 532	11 993	2 461	16 233
Lokal-/markhyror	418	416	-1	555
Kapitaltjänstkostnader	3 842	3 842	0	3 842
Övriga kostnader	16 063	16 823	761	22 431
Verksamhetens kostnader	29 854	33 074	3 220	43 061
VERKSAMHETENS NETTOKOSTNADER	14 888	18 035	3 147	23 020
Finansiella poster	74	0	-74	0
VERKSAMHETENS RESULTAT	14 962	18 035	3 073	23 020

Kommentarer:

IT-avdelningen redovisar en positiv avvikelse på 3 073 tkr. 2 461 tkr av överskottet (80%) kommer från vakanser inom både IT och GIS. De flesta tjänster är tillsatta under hösten, dessutom förväntas ökade konsultkostnader göra att överskottet minskar under hösten. Hela överskottet för posten övriga kostnader beror på periodisering av fakturor, där vissa fakturor som avser september inte har kommit in än.

Period: 2022-09

Kontaktcenter

KONTAKTCENTER	Utfall Ack 2022-09	Budget Ack 2022-09	Avvikelse Ack 2022-09	Budget Helår
Försäljningsintäkter	-136	0	136	0
Erhållna bidrag	-33	0	33	0
Verksamhetens intäkter	-168	0	168	0
Kostnader för arbetskraft	4 374	4 325	-49	5 862
Lokal-/markhyror	425	425	1	567
Kapitaltjänstkostnader	334	334	0	334
Övriga kostnader	657	613	-45	817
Verksamhetens kostnader	5 790	5 697	-93	7 580
<i>VERKSAMHETENS NETTOKOSTNADER</i>	<i>5 621</i>	<i>5 697</i>	<i>76</i>	<i>7 580</i>
Finansiella poster	0	0	0	0
VERKSAMHETENS RESULTAT	5 621	5 697	76	7 580

Kommentarer:

Kontaktcenter redovisar en budget i balans.

Period: 2022-09

Bemanningsenheten

BEMANNINGSENHETEN	Utfall Ack 2022-09	Budget Ack 2022-09	Avvikelse Ack 2022-09	Budget Helår
Försäljningsintäkter	-6 889	-6 889	0	-9 185
Erhållna bidrag	-384	0	384	0
Övriga intäkter	-13	0	13	0
Verksamhetens intäkter	-7 285	-6 889	397	-9 185
Kostnader för arbetskraft	6 234	6 466	232	8 718
Lokal-/markhyror	234	240	6	320
Kapitaltjänstkostnader	12	12	0	12
Övriga kostnader	150	263	112	350
Verksamhetens kostnader	6 630	6 980	350	9 400
VERKSAMHETENS NETTOKOSTNADER	-655	91	746	215
Finansiella poster	0	0	0	0
VERKSAMHETENS RESULTAT	-655	91	746	215

Kommentarer:

Bemanningsenheten redovisar ett överskott på 746 tkr. Administrationen ligger i linje med budget, det gör också korttidsvikarier då stadsbidrag har erhållits för sjuklönekostnaderna. Kostnaderna har varit lägre i samtliga resurspooler vilket förklarar överskottet. Resurspool BUN visar ett överskott på 252 tkr, omsorgens resurspool +397 tkr och måltidsservice resurspool +28 tkr.

Period: 2022-09
Måltidsservice

MÅLTIDSSERVICE	Utfall Ack 2022-09	Budget Ack 2022-09	Avvikelse Ack 2022-09	Budget Helår
Försäljningsintäkter	-78 945	-78 680	265	-107 037
Erhållna bidrag	-431	-300	131	-400
Övriga intäkter	-202	0	202	0
Verksamhetens intäkter	-79 578	-78 980	598	-107 437
Kostnader för arbetskraft	39 310	39 365	55	53 978
Lokal-/markhyror	11 024	10 917	-107	14 556
Kapitaltjänstkostnader	1 480	1 480	0	1 480
Övriga kostnader	31 414	29 003	-2 411	38 671
Verksamhetens kostnader	83 228	80 765	-2 463	108 685
<i>VERKSAMHETENS NETTOKOSTNADER</i>	<i>3 650</i>	<i>1 785</i>	<i>-1 865</i>	<i>1 248</i>
Finansiella poster	0	0	0	0
VERKSAMHETENS RESULTAT	3 650	1 785	-1 865	1 248

Kommentarer:

Måltidsservice redovisar ett underskott på -1 865 tkr. Underskottet kommer i huvudsak från högre livsmedelskostnader som överstiger budget med 1 919 tkr. Transporter överstiger budget med 370 tkr och kostnaden för förpackningsmaterial är 361 tkr högre än budget. Underskottet dämpas av erhållna bidrag och högre försäljningsintäkter.

Period: 2022-09

Logistik & Post och tryckeri

LOGISTIK & TRYCKERI	Utfall Ack 2022-09	Budget Ack 2022-09	Avvikelse Ack 2022-09	Budget Helår
Försäljningsintäkter	-867	-883	-16	-1 177
Taxor och avgifter	-1	0	1	0
Intäkter hyror fordon	-9 281	-8 634	647	-11 512
Erhållna bidrag	-11	-8	2	-8
Övriga intäkter	-555	-551	4	-735
Verksamhetens intäkter	-10 715	-10 076	639	-13 432
Kostnader för arbetskraft	2 237	2 409	173	3 260
Lokal-/markhyror	158	158	0	211
Kapitaltjänstkostnader	351	351	0	351
Övriga kostnader	9 986	9 547	-440	12 729
Verksamhetens kostnader	12 732	12 465	-267	16 551
VERKSAMHETENS NETTOKOSTNADER	2 017	2 389	372	3 118
Finansiella poster	0	0	0	0
VERKSAMHETENS RESULTAT	2 017	2 389	372	3 118

Kommentarer:

Logistik, post och tryckeri har totalt ett överskott på 372 tkr (logistik 481 tkr, post och tryckeri - 109 tkr). Överskottet kommer till största del från återbetalning vid avslutade leasingkontrakt, men även lägre personalkostnad och lägre kostnader för reparation och underhåll. Drivmedelskostnaden är 630 tkr högre än budget, men största delen kommer från verksamheter utanför serviceförvaltningen och har därför fakturerats vidare. Kopieringen ligger omkring 92 % av nivån 2021.

§ 282 Dnr: KS.2021.581

Avfallsplan 2023-2030

Beslut

Kommunstyrelsen beslutar

att remittera avfallsplanen till samtliga nämnder, tekniska utskottet samt Finnvedsbostäder för yttrande senast den 31 december 2022.

Ärendebeskrivning

SÅM tillsammans med Gislaved, Gnosjö, Vaggeryd och Värnamo kommuner har gemensamt tagit fram ett förslag till Avfallsplan 2023–2030, ett kommunalt styrdokument för avfallsförebyggande och hållbar avfallshantering. Planen är ett viktigt verktyg för SÅM:s och kommunernas strategiska arbete med att utveckla en hållbar avfallshanteringen.

Förslag till beslut

Kommunledningsförvaltningen föreslår kommunstyrelsen besluta att remittera avfallsplanen till samtliga nämnder, tekniska utskottet samt Finnvedsbostäder för yttrande senast den 31 december 2022.

Beslut skickas till:
Samtliga nämnder
Tekniska utskottet
Finnvedsbostäder

Svar från serviceförvaltningen i Värnamo kommun.

Konkretiserade frågor	Svar
▶ Ange namn på aktuell förvaltning/bolag	▶ Serviceförvaltningen
▶ Hur många anställda finns i er förvaltning/bolag?	195 + ca 500 vikarier
▶ Var ser ni störst utmaningar kopplat till att rekrytera och behålla medarbetare? ▶ Finns det yrkesgrupper/kompetenser där det är särskilt svårt? Om ja, ge exempel	Det är mycket svårt att hitta IT kompetens – IT arkitekt, IT säkerhetsspecialist m fl. Det är även mycket svårt att hitta utbildade kockar. Här är löneläget en utmaning. Vad gäller IT medarbetare kan löneläget också vara en orsak till att specialister inte söker sig till kommuner. Vi har även en bemanningsenhet som arbetar för omsorgen, förskola/fritids och måltidsservice. Här är väldigt svårt att hitta tillräckligt med vikarier.
▶ Tar ni stöd av kommunens HR-avdelning? Om ja, utveckla	Nej vid rekrytering inte mer än vid frågeställningar kring lön. I övrigt sköter vi rekryteringarna själva vilket inom vissa enheter tar väldigt mycket tid. Om möjligt skulle förvaltningarna kunna få mer stöd från HR. För övrigt tar stöd av HR i både grupp och individärenden.
▶ Har kommunstyrelsen, nämnden eller bolagsstyrelserna definierat vad som avses/omfattas inom ramen för attraktiv arbetsgivare? ▶ Har ni några dokument som beskriver hur ni ska arbeta med att vara en attraktiv arbetsgivare?	KS och kommunens ledningsgrupp arbetar kontinuerligt med frågan kring vad som gör en arbetsgivare till en "attraktiv arbetsgivare". Diskussionen har intensifierats senaste tiden då det finns svårigheter i att hitta rätt personal. Riktlinjen för distansarbete är en del i att bli en attraktiv arbetsgivare. Värdegrundsarbete, flextid, ledarskapsutbildning, medarbetarsamtal med utvecklingsplan för samtliga medarbetare och riktlinjen för medarbetarskap är några delar i uppdraget att bli en attraktiv arbetsgivare. Serviceförvaltningen har i nuläget inga egna specifika dokument för styrning utan arbetar tillsammans med HR och kommunen i övrigt.

▶ Har nämnden/bolaget formulerat målsättningar utifrån fullmäktiges målsättning om att vara en attraktiv arbetsgivare? Om ja, bifoga underlag som visar dessa	Nej inte i nuläget. Nämnden har fastställt nämndsmål kring kompetensutveckling. Indikatorerna följer medarbetarundersökningen.
▶ Har kommunens policy för Värnamo kommun som arbetsgivare uppmärksatts inom er verksamhet? ○ Har ni formulerat några målsättningar eller aktiviteter utifrån innehållet i policyn?	Vi har inte formulerat några specifika mål eller aktiviteter utifrån policyn.
▶ Har nämnden/bolagsstyrelsen beslutat om några åtgärder för att stärka attraktiviteten som arbetsgivare? Om ja, beskriv vilka ▶ Har det vidtagits några andra åtgärder under det senaste året?	Nämnden har fattat beslut utifrån ett arbetsmiljöbehov men också utifrån ett attraktivitetstänk. Exempelvis kockpool med fasta anställningar. Nämnden arbetar även med delaktigheten i verksamheten.
▶ Genomför ni avslutssamtal? ○ Sker det någon analys över avslutsorsaker? ▶ Sker det någon uppföljning över om ni upplevs vara en attraktiv arbetsgivare? Om ja, hur genomförs den och vad har den visat?	Ja. Delvis. En medarbetarundersökning genomförs vartannat år och i den finns frågor som följer upp attraktiviteten. Utifrån resultat vidtas åtgärder inom respektive verksamhet. Någon verksamhet gör extra medarbetarundersökning (pulsmätning) under året. Trivselmätning för timvikarier ska genomföras.