

Servicenämnden

Servicenämndens delårsrapport 1 år 2024

Förslag till beslut

1. Delårsrapport 1, januari till mars 2024, godkänns och överlämnas till kommunstyrelsen och kommunrevisionen.
2. Servicenämnden resultatför tidigare års upparbetade underskott om -7,0 mnkr i 2024 års räkenskaper enligt gällande regler.

Ärendebeskrivning

De avvikelser servicenämnden vill lyfta vad gäller verksamhet är behovet av en kommunövergripande livsmedel- och måltidspolicy, speciellt om en del av de krav som idag finns ska frångås för att ge förutsättningar att minska kostnaden för måltidsservice. Det finns också behov av en förändrad finansieringsmodell för kommungemensamma system, då digitaliseringens påverkar stödprocesserna med ökade behov inom både drift och förvaltningsroller såväl som ökade fasta systemkostnader.

Vad gäller sjukfrånvaro ligger nämnden efter februari 2024 på rullande 12 månader på 6,4 %. Jämförelsevis samma period förra året låg sjukfrånvaron på 7,1%. För korttidsfrånvaron dag 1-14 ligger sjukfrånvaron på 3% från mars 2023 till februari 2024 och samma period föregående år på 3,3%.

Servicenämnden prognostiserar ett resultat på -12,8 mnkr. I det prognostiserade resultatet ingår underskott från föregående år med -7,0 mnkr. Nämndens viktigaste utmaning just nu är att skapa en budget i balans och förankrade prioriteringar med direktörer och beställarnämnder

Bilagor:

Delårsrapport 1 2024 servicenämnden
Intern styrning och kontroll delår 1 2024 servicenämnden

SERVICEFÖRVALTNINGEN

Jörgen Axelsson
Förvaltningschef

Beslutet skickas till:
Kommunstyrelsen
Kommunrevisionen

Intern styrning och kontroll

Delår 1 2024 Servicenämnden

Intern styrning och kontroll delår 1 2024

Status: Påbörjad **Rapportperiod:** 2024-01-01 **Organisation:** Servicenämnden

Sammanfattning

Servicenämndens internkontrollplan för 2024 har tagits fram i samarbete mellan tjänstepersoner och politiker. Ett antal risker har lyfts upp av verksamheterna och kompletterats av nämnden. Riskerna har sedan bedömts, av både förvaltningsledningen och nämnden. De allvarigare riskerna som identifierats hanteras antingen som utvecklingspunkter i verksamhetsplanen, eller som kontrollmoment i Servicenämndens internkontrollplan.

Kontrollmoment införs för:


- Nyttjande av privata utförare, vilket är nytt för servicenämnden

Risker som kommer hanteras som utvecklingspunkter i verksamhetsplanen är:

1. Otillräcklig försörjningsberedskap på grund av sent definierade behov
2. Undermålig drift på grund av att driftsresurser används till utveckling
3. Överbelastade chefer och medarbetare som ger en mindre hållbar organisation
4. Suboptimerad verksamhet och utveckling på grund av otillräcklig helhetsbild och för lite samverkan över verksamhets- och processgränser.
5. Risk för mutor, korruption, bedrägeri och jäv

Risker 2024

Otillräcklig försörjningsberedskap på grund av sent definierade behov

Riskvärde	Sannolikhet	Konsekvens
	4	4

Risken att vi inte klarar förväntad leverans inträffar pga. att övriga förvaltningar inte hinner/orkar beställa utifrån sina behov, vilket leder till att vi inte kan skapa en fullgod försörjningsberedskap i kommunkoncernen. Risken hanteras via VP och inriktningen: Samverkan och gemensamt arbetssätt

Kommentar delår1:

Via KUG pågår koncerngemensamt arbete med långsiktig målbild och delmål per år för att förbereda behov och prioriteringar inför 2026.

Undermålig drift på grund av att driftsresurser används till utveckling


Riskvärde	Sannolikhet	Konsekvens
	2	3

Risken att driften blir undermålig inträffar pga. en ambition att hålla högre utvecklingstakt än vi har resurser och finansiering för, vilket leder till att vi inte klarar förväntad leverans. Risken hanteras via VP och inriktningen: Skapa systematik för utvecklingsplaner

Kommentar delår 1:

Ett antal enheter har påbörjat arbetet med att skapa en systematik för sina utvecklingsplaner. I dialog med kunder och beställare tas prioriteringar och ambitionsnivå fram utifrån de ekonomiska förutsättningar som finns. Majoriteten av våra verksamheter jobbar strukturerat och systematiskt med ständiga förbättringar.

Överbelastade chefer och medarbetare som ger en mindre hållbar organisation

Riskvärde	Sannolikhet	Konsekvens
	3	3

Risken att vi får en överbelastning i delar av organisationen inträffar pga. större förändringar, vilket leder till en mindre hållbar organisation med hög personalomsättning, låg utvecklingstakt, sjukskrivningar mm.

Risken hanteras via VP och inriktningen: Goda förutsättningar för medarbetare och ledare

Kommentar delår 1:

Arbete för att ge goda förutsättningar för medarbetare och ledare handlar under året bl a om:

- Tillitsbaserat ledarskap – Forskningsprojekt uppstartat i verksamheten
- Nätverk för jämställdhet och arbetsledare
- Service och tillgänglighetsutbildning för medarbetare
- Utbildningspaket för alla chefer inom måltidsservice

Suboptimerad verksamhet och utveckling på grund av otillräcklig helhetsbild och för lite samverkan över verksamhets- och processgränser.

Riskvärde	Sannolikhet	Konsekvens
	2	3

Risken att vi inte samordnar oss inom SEF (och egentligen inom hela Eskilstuna kommun) utan suboptimerar inom enhet/process inträffar pga. att det är svårt att överblicka konsekvenser för andra verksamheter vilket leder till att vi inte uppnår helhetseffekten av förändringen. Risken hanteras via VP och inriktningen: Identifiera utvecklingsbehov för kulturen.

Kommentar delår 1:

1. Omorganisering av hela område 1 är under genomförande i syfte att:

- Förbättra samarbeten och resursanvändning
- Få bort stuprör och jobba mer tillsammans.
- Skapa förutsättningar för objektsförvaltning kopplat till verksamheten.
- Prioritera gemensamma initiativ inom digitaliseringsfunktionen och objektsförvaltningen.

2. Arbetssätt framtaget för att mäta förbättringskulturen.

Arbetssätt för mätning och uppföljning av serviceförvaltningens förbättringskultur är framtagen. Enhetscheferna ansvarar för att minst en gång per år göra en mätning av sin förbättringskultur på enheten. Mätningen görs via en enkät, där alla enhetschefer har fått en länk till enkäten och en länk för att ta ut sitt resultat. Mätningen kan även sammanställas på aggregerad nivå för rapport till nämnd. Effekten vi får av denna mätning är dels att vi får ett sammanställt värde för serviceförvaltningen, men den viktigaste effekten är att resultatet kan användas för dialog och förbättring i den egna verksamheten. För att minimera risken runt samordning finns frågor kring det kvalitativa förbättringsarbetet med i enkäten i form av följande frågor:

Kvalitativ (Vi samarbetar och utvecklar våra tjänster inom och mellan våra verksamheter för att möta våra användares behov. Vi fokuserar på att göra rätt saker på rätt sätt, för att använda våra resurser på ett effektivt sätt.)

- *När du ser behov av samarbete över verksamhetsgränser, hur ofta tar du initiativ till det?*
- *Hur ofta säkerställer du att du gör rätt saker utifrån behoven hos dem du är till för?*

Risk för mutor, korruption, bedrägeri och jäv

Riskvärde	Sannolikhet	Konsekvens
	2	4

Risken att kommunens medel missbrukas inträffar pga. mutor, korruption eller bedrägeri vilket leder till ekonomisk förlust och varumärkesskada.


Kommentar delår 1:

Risken hanteras genom fortsatt utbildning/information kring mutor, korruption, bedrägeri och jäv som är inplanerat i APT planering/mallar för 2024. Genomförs på alla enheter någon gång mellan maj och december.

Kontrollmoment 2024

Uppföljning av privata utförare

Nämnder med privata utförare ska lägga in uppföljning av avtal som kontrollmoment.

Riskvärde	Sannolikhet	Konsekvens
	2	4

Kontrollmoment	Frekvens	Metod
Uppföljning av avtal med privat utförare av inkasso och påminnelsetjänster	Avtalsuppföljningen återrapporteras till nämnd i samband med nämndens övriga verksamhetsuppföljning; delår 1, delår 2 och verksamhetsberättelse. Återrapporteringen fokuserar på avvikelser, det vill säga krav eller resultat som har överträffats eller inte uppnåtts, analys och förslag till nämnden på eventuella åtgärder eller strategier inför kommande avtal.	1. Kontroll av att leverantören kvartalsvis redovisar uppfyllelse av de krav som ingår i dokumentet "överenskommelse om servicenivåer (SLA)" 2. Stickprovskontroll att kostnaden som leverantör erhåller är i linje med avtal

Kommentar delår 1:

Internkontrollpunkten finns med i Ekonomiservice lokala VP. Löpande avstämning med inkassohandläggare på kommunen för att fånga upp kommentarer eller klagomål från kommunens invånare.

Kvartalsvis uppföljning av rapport där leverantören redovisar uppfyllelse av de krav som ingår i SLA enligt överenskommelse om servicenivåer för inkassotjänster.

Rapporteras till nämnd vid delår 2.

Delårsrapport 1, 2024

Servicenämnden

Delårsrapport 1, 2024

Status: Påbörjad **Rapportperiod:** 2024-03-31 **Organisation:** Servicenämnden

Innehållsförteckning

Verksamhet	2
Medarbetare	3
Sjukfrånvaro	3
Ekonomi.....	4
Resultaträkning	5
Driftbudget	6
Investeringsbudget.....	7
Intern styrning och kontroll.....	8

Verksamhet

STÄRKT BEREDSKAP

Serviceförvaltningen arbetar aktivt för att bidra till koncernutvecklingsgruppens (KUG Stärkt beredskap) arbete med att ta fram en gemensam målbild 2027 samt delmål. Planering av krisberedskapsövningar på förvaltnings- och områdesnivå finns för våren 2024 och övningar genomförs enligt plan. En systematisk och långsiktig planering av övningar behöver tas fram. Målen och arbetet mot dem är beroende av kommunkoncernövergripande beslut och riktlinjer kring försörjning och beredskap.

-

KLIMATSMART

Måltidsservice stannar kvar på spetsnivå medan övriga verksamheter på serviceförvaltningen läggs på medelnivå, vilket innebär att alla fortsätter arbeta utifrån Servicenämndens plan för miljö 2024-2030 men endast måltidsservice kommer ha externa revisioner. Måltidsservice är beroende av att en kommunövergripande livsmedel- och måltidspolicy tas fram, speciellt om en del av de krav som idag finns ska frångås för att ge förutsättningar att minska kostnaden för måltidsservice.

-

FÖRETAGSTILLVÄXT OCH FLER I JOBB

Upphandlingsenhetens arbete inom det här området kommer rapporteras via KLK till KS för att undvika dubbelrapportering.

-

ÖKAD UTVECKLINGSTAKT

Hur arbetet med att öka förbättringskulturen fortskrider kan nu stämmas av med hjälp av en ny enkät som enheterna använder så ofta de vill men minst en gång om året. Det innehåller frågor som berör både tillit, kvalitet och hållbarhet som framför allt ska användas för dialog på enheterna men som också kommer följas upp på aggregerad förvaltningsnivå som en av indikatorerna för det prioriterade verksamhetsmålet.

I arbetet med att förtydliga uppdrag och förväntansnivåer pågår arbete på många av våra enheter för att tillsammans med beställare och kunder se över prioritering och ambitionsnivå utifrån de ekonomiska förutsättningar som finns nu och framåt. Flera enheter arbetar på samma sätt med sina utvecklingsplaner och i nära dialog med kunder och beställare se över vad som är möjligt att genomföra och i vilken takt utifrån den finansiering som finns tillgänglig.

Digitaliseringens påverkar stödprocesserna med ökade behov inom både drift och förvaltningsroller såväl som ökade fasta systemkostnader. Behov finns av en förändrad finansieringsmodell för kommundemensamma system.

Medarbetare

För att kunna vara en arbetsgivare i tiden och erbjuda ett flexibelt arbetsliv deltar flera enheter inom serviceförvaltningen (SEF) i ett forskningsprojekt. Detta projekt innefattar fyra team i Eskilstuna kommun som vill utveckla sina hybrida arbetsätt genom att stärka självledarskap och delat ledarskap. Genom projektet deltar enheterna i en serie workshops för att utveckla nya hybridarbetsmetoder samt testa dessa i vardagen. Forskningen kommer att undersöka effekterna av dessa arbetsätt på välbefinnandet i teamet. Projektet pågår under två år.

Under årets första månader har delar av staben haft utbildning i service och tillgänglighet för ett antal enheter inom stödprocesserna. Utbildningen är ett led i att stärka servicekänslan bland enheterna och skapa en gemensam grund för utveckling och ständiga förbättringar inom enheten.

Under våren pågår också en stor utbildningsinsats för chefer inom måltidsservice. Fokus ligger på att få kunskapshöjning inom rehabilitering, arbetsrätt, tillbud/arbetskadorna, friskfaktorer och riskfaktorer. Detta är ett led i att kunna arbeta systematiskt med områdets arbetsmiljöarbete och minska sjukfrånvaron.

Sjukfrånvaron för hela SEF ligger rullande från mars 2023 till februari 2024 på 6,4 %. Jämförelsevis samma period förra året låg sjukfrånvaron på 7,1%. För korttidsfrånvaron dag 1-14 ligger sjukfrånvaron på 3% från mars 2023 till februari 2024 och samma period föregående år på 3,3%.

Nätverksträff för alla arbetsledare har genomförts där fokus har varit på verksamhetsplanering, enhetens ständiga förbättringar och dialog om det tillitsbaserade ledarskapet.

Nätverk jämställdhet har också hunnit med en träff där temat har varit: Dela tips och spaning du gjort inom jämställdhetsområdet, filmvisning från jämställdhetsmyndigheten, dialog om plan för jämställdhet och Serviceförvaltningens prioriterade mål.

Sjukfrånvaro

	Kvinnor 2024	Män 2024	Totalt 2024	Kvinnor helår 2023	Män helår 2023	Totalt helår 2023	Förändring totalt
Totalt %	6.8%	4.7%	6.2%	6.9%	4.6%	6.3%	0.0%

Utfall 2024 är ett medelvärde för perioden 1 mars 2023 - 29 februari 2024.

Ekonomi

Nämndens viktigaste utmaning just nu är att skapa en budget i balans och förankrade prioriteringar med direktörer och beställarnämnder.

Servicenämnden prognostiserar ett underskott på -12,8 mnkr inklusive rullat underskott på -7 mnkr.

Samtliga områden arbetar med åtgärder för att nå en budget i balans. Servicenämnden kan emellertid inte ensamt besluta om de besparingsåtgärder vi ser behöver göras för att nå en budget i balans. Konsekvenserna av de föreslagna åtgärderna får stor påverkan på stödet till övriga nämnder och därför behövs förankring och acceptans för åtgärderna och prioritering av det stöd som kommer kunna erbjudas.

Förslagen som listas för måltidsservice kräver framtagande av kommunövergripande måltids- och livsmedelspolicy som medger att åtgärderna kan genomföras förutom stängning av matsalen i Zetterbergska. Den åtgärden kan ske efter godkännande av gymnasienämnden.

I tabellen nedan finns åtgärder för 2,5 mnkr som är medräknade i prognosen (markerat med asterisk*). Det är åtgärder nämnden själv kan besluta om och/eller är förankrade med berörda parter.

Accepteras inte de föreslagna åtgärderna kommer inte nämnden nå en budget i balans och följaktligen inte heller kunna hämta hem det rullade underskottet.

Åtgärder	Effekt 2024 (tkr)	Effekt 2025 (tkr)
IT: minska bemanningen i IT supporten	400*	800
IT: ersätta inhyrda med egen personal	340*	700
IT: ej ersätta vakans	480*	800
Kommunikation: lägre systemkostnader, andra annonskanaler	350*	150
HR-process: vakanshålla psykolog 2024, ej tillsatt vakans 2025	300*	800
Ekonomi-process: minska med 2 controllers	800	1600
Ekonomi-process: minska med 1 adm (utöver plan att minska med 4 medarbetare)	350	700
Nämnd & reg: minska med 1 nämndsekreterare	350	700
Måltid: frångå all märkning av livsmedel	4000	5000
Måltid: frångå heltid som norm	3000	4000
Måltid: frångå riktlinje "laga mat nära gästen"	2000	3000
Måltid: stänga matsal Zetterbergska	600	1000
OLC: minskat antal postturer	300*	500
ED: effektiviserat sätt att arbeta med tolkförmedling	350*	350

Åtgärder	Effekt 2024 (tkr)	Effekt 2025 (tkr)
ED: sluta hantera inkommande post från info@eskilstuna.se. Ofinansierad tjänst	400	800
Totalsumma	14020	20900

Resultaträkning

Projekt: Drift + driftprojekt

Konto	Utfall Mar 2023	Utfall Mar 2024	Budgetavvikelse Mar 2024	Årsprognos mars	Avvikelse Årsprognos mars
- Övriga intäkter	200,3	209,9	-1,0	821,8	-19,1
Summa INTÄKTER	200,3	209,9	-1,0	821,8	-19,1
- Personalkostnader	-120,3	-122,0	3,5	-468,3	10,7
- Lokalkostnader	-16,0	-15,8	0,6	-65,6	-0,1
- Köp av verksamhet	-0,5	-0,4	0,3	-2,8	0,0
- Övriga kostnader	-74,0	-74,5	1,1	-291,1	2,8
Summa KOSTNADER	-210,8	-212,7	5,5	-827,9	13,3
FINANSNETTO	0,1	0,1	0,0	0,2	0,0
Summa ÅRETS RESULTAT exkl över-/underskott	-10,4	-2,7	4,6	-5,8	-5,8
Över-/underskott	1,2	-1,8	-1,8	-7,0	-7,0
Summa RR verksamhetsrapportering	-9,2	-4,4	2,8	-12,8	-12,8

Driftbudget

Driftbudget - underliggande enheter

Projekt: Drift + driftprojekt

Underliggande enheter	Budgetavvikelse Mar 2023	Budgetavvikelse Mar 2024	Budget 2024	Avvikelse Årsprognos mars
Nämnd, Ledning och Stöd	-8,0	0,4	0,0	-0,7
Område 1	0,8	-2,1	0,0	-5,2
Område 2	0,7	0,3	0,0	1,3
Område 3	0,3	-0,6	0,0	-5,9
Område 5	0,0	3,5	0,0	0,0
Område 4	-8,2	1,4	0,0	-2,3
Summa Servicenämnden	-14,3	2,8	0,0	-12,8

Prognoser:

Område 1 It & digitalisering: -5,2 mnkr. Fortsatta förseningar Klient som tjänst samt intäktstapp pga för få konsulter. -1 mnkr kostnad för IT-attacken.

Område 2 HR och Kommunikation: HR-processen +1,7 mnkr pga besparingar samt vakanser.

Område 3 Ekonomi, Upphandling, Nämnd och registratur: Ekonomiprocessen -5,3 mnkr pga högre personalkostnader i förhållande till budget, effektivisering har inte följt budgetförändring.

Område 5 OLC, Transport, Eskilstuna direkt: Eskilstuna direkt prognostiserar -0,9 mnkr bla pga att BUF sagt upp en årsöverenskommelse per omgående. Reavinster på fordon +1,3 mnkr mer än budgeterat gör att prognosen för området totalt sett är i nivå med budget.

Måltidsservice: -2,3 mnkr pga rullat underskott.

Utfall:

Utfallet påverkas positivt jämfört med budget med +0,8 mnkr för Upphandlingsenheten vilket är en periodiseringseffekt samt med +3,7 mnkr för Transportenheten beroende på försäljningar av fordon vilket också är en periodiseringseffekt. I båda fallen är beloppen budgeterade med jämt utfall över hela året men där utfallet kommer kommer oregelbundet beroende på när fordon säljs exempelvis.

Jämfört med 2023 är utfallet rensat för utbokade över- och underskott +7,8 mnkr bättre 2024.

Rensat för reavinster av fordon är utfallet +4,7 mnkr bättre än 2023 vilket är den mest jämförbara siffran.

Måltidsservice utfall är positivt i sin helhet för perioden. Äldreomsorgen och gymnasiets resultat är dock negativt och extra fokus läggs på att komma ikapp resultatmässigt för de områdena.

Investeringsbudget

År: 2024 Period: Mars Konto: INVESTERINGAR Ansvar: Servicenämnden Verksamhetsprocess: Alla verksamhetsprocesser Projekt: Investeringsredovisning 2 Prognos: Årsprognos nov

Projekt	Utfall ack totalt	Total projekt- budget	Avvikelse	Prognos- avvikelse	Budget helår 2024	Utfall ack - Mar 2024	Avvikelse helår 2024
Investeringsredovisning 2							
Anläggningsinvesteringar (kf)							
Fastighetsinvesteringar (kf)	0,0		0,0				
Summa Anläggningsinvesteringar (kf)	0,0		0,0				
Nämndbeslutad investering	-14,1		-14,1		-46,9	-12,5	34,3
Summa Investeringsredovisning 2	-14,1		-14,1		-46,9	-12,5	34,3

Servicenämnden beräknar att hålla investeringsbudgeten.

Intern styrning och kontroll

Se bilaga för uppföljning av delår 1.