

Kommunstyrelsen

## Kommunstyrelsens verksamhetsberättelse 2016

### Förslag till beslut

1. Kommunstyrelsens verksamhetsberättelse för 2016 godkänns.
2. Begäran om överföring av projektmedel till 2017 för kommunledningskontoret med 1,5 miljoner kronor, enligt bilaga 3, godkänns.
3. Begäran om användande av överskott i Konsult och uppdrags resultat på 3,3 miljoner kronor till utvecklingsfond godkänns.

### Ärendebeskrivning

Kommunledningskontoret (KLK) och Konsult och uppdrag (KoU) har sammanställt kommunstyrelsens verksamhetsberättelse för 2016.

#### Kommunledningskontorets ekonomi 2016

KLK:s totala intäkter för 2016 uppgår till 359,4 miljoner kronor. Av dessa utgör driftram 304 miljoner kronor. Årets utfall uppgår till +18,7 miljoner kronor, att jämföra med budget 0 och föregående års utfall +19,5 miljoner kronor.

Kommunstyrelsen är formellt ägare till kommunens verksamhetsfastigheter (skolor, förskolor, äldreboenden), och till kommunens mark- och tomtområden. Budget och utfall avseende verksamhetsfastigheterna, samt för affärsverksamhet (fastighetsförsäljning, mark- och exploatering), redovisas under rubriken ”övriga kungemensamma kostnader” i kommunens årsredovisning och inkluderas inte i detta ärende.

#### Konsult och uppdrags ekonomi 2016

KoU:s budget är helt intäktsfinansierad. Grunden är intäkter från basöverenskommelser med KLK och årsöverenskommelser som tecknas med alla verksamheter i koncernen. Återstående intäkter får KoU genom tilläggsuppdrag från förvaltningar och bolag.

Den under året ökade efterfrågan medförde resursbrist, främst genom svårighet att rekrytera kompetenser men även för låg grundbemanning. Detta gällde främst IT-verksamheten, men även utvecklings-, upphandlings- och rekryteringsverksamheten. Därför beslutade KoU att återbetala 5 miljoner kronor till förvaltningarna. Förvaltningen hade för helåret 5 miljoner kronor lägre personalkostnader mot budgeterat.

KoU:s resultatkrav uppgick 2016 till 3,4 miljoner kronor. Resultatet blev 7 miljoner kronor, vilket innebär ett plusresultat över kravet med 3,6 miljoner kronor. Förvaltningen erhöll under året 4,2 miljoner kronor i verksamhetsbidrag från KLK (Eskilstuna direkt och Omlastningscentralen). 3,3 miljoner kronor av resultatet äskas till utvecklingsfonden, för utveckling av KoU:s tjänster.

### **Kommunledningskontorets processmål och åtaganden 2016**

För KLK finns två typer av processmål. Dels processmål som beslutats av kommunfullmäktige där KLK ska rapportera i egenskap av egen förvaltning. Dessa processmål är 14 stycken och vid utgången av 2016 var bedömningen att sex processmål var bättre än målet, ett processmål var nära målet, tre processmål var sämre än målet och fyra processmål var av olika anledningar inte bedömda.

Den andra sortens processmål har beslutats av kommunstyrelsen och rör KLK:s samordnande uppdrag i kommunen. Dessa processmål är 17 stycken och vid utgången av 2016 var bedömningen att fyra processmål var bättre än målet, fyra processmål var nära målet, sju processmål var sämre än målet och två processmål var av olika anledningar inte bedömda.

KLK har totalt haft 49 åtaganden för 2016. Dessa avser både KLK som förvaltning och KLK i sin samordnande roll i kommunen. Vid utgången av december var 18 åtaganden klara, 27 åtaganden pågår, två åtaganden var försenade och två åtaganden var av olika anledningar inte påbörjade.

### **Konsult och uppdrags åtaganden 2016**

KoU har haft 16 åtaganden i affärsplan 2016. 10 av dessa åtaganden är klara och sex pågår och förs över till 2017.

Kommunledningskontoret

Konsult och uppdrag

Pär Eriksson  
Kommundirektör

Jörgen Axelsson  
Tf förvaltningschef

Bilaga 1 Verksamhetsberättelse 2016 KLK

Bilaga 2 Verksamhetsberättelse Affärsplan 2016 KoU

Bilaga 3 Begäran om överföring av projektmedel

Bilaga 4 Underlag för begäran om överföring av medel till Konsult och uppdrag utvecklingsfond

**Beslutet skickas till:**



KSKF/2017:75  
Bilaga 1

# Verksamhetsberättelse 2016

Kommunledningskontoret

## Innehållsförteckning

Sammanfattning av måluppfyllelsen 2016.....	3
Väsentliga händelser .....	3
Väsentliga händelser under året med externt fokus: .....	3
Väsentliga händelser under året med internt fokus:.....	4
Uppföljning av processmål: .....	4
Uppföljning av åtaganden: .....	5
Bedömningskriterier .....	5
Utmaningar och prioriteringar .....	5
Ekonomisk analys .....	5
Medarbetare .....	6
Hållbar utveckling.....	7
Att värna demokrati .....	7
Tillgodose behovet av vård och sociala tjänster .....	10
Att tillgodose behovet av berikande kultur och fritid .....	13
Att tillgodose behovet av miljö- och samhällsbyggnadsarbete.....	15
Att bedriva samhällsskydd och beredskap.....	20
Att främja näringsliv och arbete .....	21
Effektiv organisation.....	25
Medarbetare .....	25
Processkvalitet .....	31
Ekonomi.....	38
Resultat för perioden.....	40
Resultaträkning, tkr.....	40
Resultat per avdelning, tkr .....	41
Investeringar, tkr .....	41
Bedömningskriterier .....	41

## Sammanfattning av måluppfyllelsen 2016

För kommunledningskontoret (KLK) har året präglats av stor aktivitet både med externa verksamheter och med processutveckling internt.

KLK:s totala intäkter för 2016 uppgick till 359,4 miljoner kronor. Av dessa utgör driftram 304 miljoner kronor.

Budget och utfall avseende verksamhetsfastigheterna och för affärsverksamheten (fastighetsförsäljning, mark och exploatering) redovisas under rubriken övriga kommungemensamma kostnader i kommunens samlade rapportering och ingår inte i KLK:s rapportering.

Årets resultat uppgår till +18,7 miljoner kronor, att jämföra med budget 0 och föregående års utfall +19,5 miljoner kronor.

Antal medarbetare på KLK var i december 2016 totalt 81 medarbetare, varav 54 kvinnor och 27 män. Antalet tillsvidareanställda var 76 personer, varav 52 kvinnor och 24 män. Antalet medarbetare har minskat med totalt 15 personer jämfört med december 2015 varav samtliga var visstidsanställda.

### Väsentliga händelser

Kommunstyrelsen och ytterst kommunfullmäktige är KLK:s uppdragsgivare. Grunden för KLK:s uppdrag kan därför utläsas i kommunstyrelsens reglemente. Uppdraget kan beskrivas i följande punkter:

- koncernstyrning
- utvecklingsfrågor för koncernen
- utvecklingsfrågor för Eskilstuna som ort
- uppsiktsplikten.

Väsentliga händelser under året med externt fokus:

- För att bistå Migrationsverket drev KLK ett evakueringsboende för asylsökande under årets första tre månader.
- Verksamheten med språkvän har utvecklats till att också vara föreningsmatch där nyanlända lotsas in i föreningslivet.
- Ett nytt samverkansavtal har undertecknats mellan Eskilstuna kommun och Polisen. Fokus på trygghetsarbetet har under perioden varit i Fröslunda där det förekommit oro. En fråga som tar mycket tid är att hantera frågor som handlar om utsatta EU-migranter.
- Eskilstuna kommun medverkade framgångsrikt vid de nationella Jämställdhetsdagarna i Malmö.
- Tågdepåprojektet i Gredby har övergått i genomförandefas.
- Startbesked har beviljats för 480 bostäder.
- Invigning har skett av det nya badhuset MunktellBadet och av Skjulstahallen.
- Kommunens vindkraftverk togs i bruk och levererar el motsvarande 54 % av kommunens och Eskilstuna Kommunfastigheter AB:s elförbrukning.

- Ett samarbete med Energimyndigheten om att etablera ett Energicentrum i Eskilstuna har inletts.
- Marksaneringen av första etappen av Kvarteret Nätet är avslutad och markarbetena har påbörjats.
- Affärsplan Eskilstuna har haft sin stämma, (Be)stämma och under den fattades beslut om att upprätta tre arbetsgrupper kopplade till tre fokusområden. Grupperna är Kompetensevolution, Stad- och platsevolution och Attitydevolution.

Väsentliga händelser under året med internt fokus:

- I april startade Eskilstuna Direkt sin verksamhet och sedan start har allt fler uppdrag lagts på centret.
- Nya riktlinjer för service och tillgänglighet har beslutats av kommunfullmäktige och checklistor har tagits fram för att underlätta arbetet för medarbetare och verksamheter.
- Arbete pågår med att förbättra eskilstuna.se och säkra att den viktigaste serviceinformationen finns lätt tillgänglig för besökarna.
- Inom ramen för Modiga idéer drivs utbildningen Ledarskap för innovation med deltagare från hela kommunkoncernen.
- Förslag på ny kostorganisation har tagits fram.
- Omorganisation inom KLK utreddes under våren och trädde i kraft 1 juli.
- Ett förslag har tagits fram med syfte att förtydliga ansvarsfördelningen mellan företagshälsovården och arbetsgivaransvaret vad gäller arbetsmiljö och hälsa.
- Medarbetarundersökning genomfördes i september 2016.
- Arbetet med kompetensförsörjning vad gäller socialsekreterare och lärare inom den så kallade Verktygslådan följer planeringen och ett flertal pilotprojekt pågår på förvaltningarna.
- Beslut i kommunfullmäktige gällande näringslivsenhetens nya roll och bildandet av Eskilstuna Logistik och Etablering AB.
- KLK blev en miljödiplomerad arbetsplats den 8 april.
- Utredningen kring Torshälla stads förvaltning blev klar och beslut fattades av kommunfullmäktige.

Denna rapport omfattar det interna arbetet på KLK som förvaltning och vad de olika avdelningarna inom KLK utträttar i det kommunövergripande uppdraget. Avrapportering av det kommunövergripande uppdraget för hela kommunen sker i Eskilstuna kommuns årsredovisning 2016.

### **Uppföljning av processmål:**

För KLK finns två typer av processmål. Dels processmål som beslutats av kommunfullmäktige där KLK ska rapportera i egenskap av egen förvaltning. Dessa processmål är 14 stycken och vid utgången av 2016 var bedömningen att sex processmål var bättre än målet, ett processmål var nära målet, 3 processmål var sämre än målet och 4 processmål var av olika anledningar inte bedömda.

Den andra sortens processmål har beslutats av kommunstyrelsen och rör KLK:s samordnande uppdrag i kommunen. Dessa processmål är 17 stycken och vid utgången av 2016 var bedömningen att fyra processmål var bättre än målet, fyra processmål var nära målet, sju processmål var sämre än målet och två processmål var av olika anledningar inte bedömda.

**Uppföljning av åtaganden:**

KLK har totalt haft 49 åtaganden för 2016. Dessa avser både KLK som förvaltning och KLK i sin samordnande roll i kommunen. Vid utgången av december var 18 åtaganden klara, 27 åtaganden pågår, två åtaganden var försenade och två åtaganden var av olika anledningar inte påbörjade.

Bedömningskriterier

Beskrivning av tillämpade bedömningskriterier finns sist i detta dokument.

**Utmaningar och prioriteringar**

Fortsatt fokus kommer att behövas inom följande områden:

- Samla resurserna och se en helhet i arbetet med social hållbarhet.
- Kraftsamla kring näringslivsfrågor tillsammans med Munktell Science Park AB och Eskilstuna Logistik och Etablering AB.
- Det nya samarbetet med Energimyndigheten kring Energicentrum.
- Arbeta med stadsläkning Lagersberg/Råbergstorp/Fröslunda.
- Arbetet med Eskilstuna tågdepå där "första spadtaget" togs 12 januari 2017.
- Sjukfrånvaron och kompetensförsörjningen i fokus i kommunen.
- Fortsätta utveckla samarbetsformerna med Konsult och uppdrag.
- Fortsatt arbete med att förbättra service och tillgänglighet där stort fokus kommer läggas på samlad utveckling av eskilstuna.se, e-tjänster och Eskilstuna direkt.
- Ansvar för arbetet med Vision 2030.
- Genomförande av Torshällabeslutet.

**Ekonomisk analys**

KLK:s totala intäkter för 2016 uppgår till 359,4 miljoner kronor. Av dessa utgör driftram 304 miljoner kronor.

Årets utfall uppgår till +18,7 miljoner kronor, att jämföra med budget 0 och föregående års utfall +19,5 miljoner kronor.

Överskottet jämfört med budget består i huvudsak av:

- Budgeterat belopp för oförutsedda kostnader som inte utnyttjats, 5,3 miljoner kronor
- Lägre omfattning av Modern kommun-arbetet än budgeterat, 1,5 miljoner kronor
- Överskott fackligt konto, svårt att förutse, 1,9 miljoner kronor
- Medarbetarkostnader, framförallt i form av vakanser, 2,1 miljoner kronor
- Po-pålägg på grund av fler medarbetare i kommunen, 1,5 miljoner kronor
- Ej genomförda aktiviteter och övrigt, 6,4 miljoner kronor

Överskottet beror framförallt på följande:

- Planerat arbete försköts bland annat på grund av ansvar för akut asylboende i början av året.
- Vakanta tjänster och sjukskrivningar som gjort att aktiviteter skjutits upp.

Årets investeringar består till övervägande del av utgifter för Sundbyholm och tågdepån.



## Medarbetare

Under året har en översyn gjorts av KLK:s organisation och uppdrag. I samband med den har 6 olika fördjupade utredningar genomförts både av externa och interna konsulter. Översynen har lett till ett förtydligat uppdrag och roller. Ett antal förändringar har skett, bland annat flytt av säkerhetsfrågor från Valfärd till Ledningsstaben, förslag till flytt av fastighetsenheten från ekonomi till Miljö och samhällsbyggnad samt ett arbete med att samla den administrativa gruppen under en chef. Operativa delar av verksamheter har flyttats från KLK till förvaltningar. Antalet medarbetare har minskats från 96 december 2015 till 81 december 2016. En kommunstrateggrupp har bildats för att öka samordningen mellan avdelningarna på KLK och på så sätt förbättra och underlätta för förvaltningarna.

En jämställdhets- och mångfaldsplan har tagits fram för åren 2017–2019 av en arbetsgrupp med deltagare från samtliga avdelningar.

En handlingsplan för kompetensförsörjning har även tagits fram under hösten och den kommer att överlämnas till HR-direktören i februari 2017.

Ett stort antal rekryteringar har genomförts varav tre chefsrekryteringar.

Medarbetarenkäten är genomförd och utifrån den har en workshop genomförts med medarbetare på KLK för att ta fram förslag till aktiviteter i syfte att minska den arbetsrelaterade utmattningen.

Uppdraget att forma och bevaka medarbetar- och ekonomiperspektivet i Torshällautredningen har legat på KLK.

## Hållbar utveckling

*Övergripande process*

### Att värna demokrati



*4-åriga processmål*

#### Invånare som är nöjda med möjligheten till inflytande

Målnivå: 2016: 39, 2017: 41, 2018: 43, 2019: 45

Bedömning	Trend
Nära målet	Ökad

Ett nytt processteam som har starkare fokus på delaktighet och jämlikt inflytande har bildats och kommer under 2017 starta upp på allvar. SCB:s mätning hösten 2016 visar att indexet för nöjd inflytande har ökat från 38 till 39.

#### 2019 ska delaktighetsindex vara 75 på hur kommunen möjliggör för invånarna att delta i kommunens utveckling

Målnivå: 2016: 60 2017: 65 2018:70 2019: 75

Bedömning	Trend
Sämre än målet	Minskad

Ett nytt processteam som har starkare fokus på delaktighet och jämlikt inflytande har bildats och kommer under 2017 starta upp på allvar. I SKL:s mätning har dock delaktighetsindex sjunkit, vilket har sin förklaring i en striktare tolkning hur vi lever upp till de olika kraven. Åtgärdsarbete pågår.

#### 2019 ska Nöjd politikerindex förbättras till 72

Målnivå: 2016: 69 2017: 70 2018:71 2019: 72

Bedömning	Trend
Ej utvärderad	Inget värde angivet

En politikerenkät genomfördes under hösten som visade att politikerna är nöjda med den service som ges från förvaltningarna till nämnder och fullmäktige. Enkäten genomfördes på ett annat sätt än senast (2013). Utifrån den nya metodiken är ett rättvisande så kallat Nöjd politikerindex inte möjligt att redovisa.

## Flera av invånarna ska vara nöjda med hur kommunkoncernen sköter sina verksamheter

Målnivå: 2016: 54 2017: 55 2018:56 2019: 58

Bedömning	Trend
Bättre än målet	Ökad

Hösten 2016 blev helhetsbetyget Nöjd-Medborgar-Index (NMI), med frågor om kommunens olika verksamheter 56 (kvinnor 60, män 53). Det är över målet och i nivå med större kommuner, 57. Alla verksamheter har förbättrat sig, särskilt starka områden är räddningstjänst, vatten och avlopp. Det främst förbättringar av verksamheterna Äldreomsorgen, Stöd för utsatta personer, Gator och vägar samt Grundskola som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Medborgar-Index.

## 2019 ska index för trygghet vara 45 för att invånarna känner att kommunen är en trygg och säker plats att leva i.

Målnivå: 2016: 42 2017: 43 2018:44 2019: 45

Bedömning	Trend
Sämre än målet	Minskad

Index för 2016 är 41, vilket är något sämre än 2015. Index för män är 44 och kvinnor 39. Insatser pågår för att öka känslan av trygghet i prioriterade områden.

### *Uppföljning 1-årigt åtagande*

## Alla invånares, upplevelse av insyn, dialog och inflytande ska förbättras och fördjupas.

Status	Färdiggrad
Pågår	10%

Resultat: Processteamet delaktighet och inflytande har bytt namn till delaktighet och jämlikt inflytande. Deltagare i processteamet är utsedda och arbetet kommer att påbörjas i januari. Teamet har representanter från stadsbyggnadsförvaltningen, kultur- och fritidsförvaltningen, KKK och vård- och omsorgsförvaltningen. Processteamet har under 2017 ansvar att ta fram en analys och handlingsplan för invånares möjlighet till delaktighet och jämlikt inflytande.

Analys: Ett analys- och inventeringsarbete ska påbörjas för att se över vad som görs idag och hur olika dialogformer fungerar.

Slutsats: Invånares delaktighet och jämlikt inflytande ska stärkas genom att ta fram gemensamma metoder för kommunkoncernen.

Förs över till 2017.

**Införa Eskilstuna Direkt och stärka e-tjänster och eskilstuna.se för att förbättra tillgängligheten för invånare, brukare och kunder.**

Status	Färdiggrad
Klart, avslutat	100%

Resultat: Eskilstuna direkt har startat som planerat. Samtliga nämnder har ett samarbete med centret. Antalet ärenden, d v s antalet arbetsuppgifter som är överförda från förvaltningarna till Eskilstuna Direkt, ligger på drygt 300 och har ökat under hela 2016. Ett samarbete mellan webb, e-tjänster och Eskilstuna Direkt har inletts för att utveckla kompetensen inom tjänstedesign där kommunikation av evenemang har legat i fokus. Inför 2017 tecknas en gemensam basöverenskommelse för att ytterligare stärka gemensamt utvecklingsarbete.

Analys: Arbetet har fortskridit enligt plan. Behov finns att ytterligare stärka kvalitet och metoder under 2017.

Slutsats: Åtagandet är klart för 2016 och arbete fortsätter 2017.

**Utifrån den internationella utvecklingen ska kommunkoncernen, utifrån sina respektive uppdrag, identifiera hur man kan förebygga och stödja inom integrationsområdet.**

Status	Färdiggrad
Pågår	20%

Resultat: Eskilstuna kommuns deltagande i nätverken Unesco Lucs samt det nationella ECCAR-nätverket säkerställer att kommunens intentioner och vision med det interkulturella arbetet ligger i linje med det nationella samt internationella arbetet. Unesco LUCS samarbete fortsätter och utökas med allt fler nationella aktörer. Eskilstuna kommuns två piloter; flyktingguide/språkvän samt interreligiös dialog fortsätter. Idag finns det 2 000 språkvänner i Eskilstuna och 111 kommuner har startat sina respektive verksamheter med Eskilstuna kommuns hjälp. Språkvänverksamhet har utökats även till föreningsmatchning som har haft en stor genomslagskraft i kommunen. Under våren genomfördes en föreningsmessa med 2 000 besökare och 100 olika föreningar. Mässan kommer att bli ett återkommande evenemang. Interreligiös dialog letar efter nya organisationsformer. Dialogen har frigjort sig från kommunen som var huvudansvarig för verksamheten.

Radikalisering som är en del av våldsbejakande extremism har kommunen aktivt arbetat med att förebygga. Kommunens insatser har sitt fokus främst på förebyggande arbete genom samarbete med moskéer samt kompetenshöjande insatser för socialsekreterare och skolpersonal.

Analys: Handlingsplanen mot våldsbejakande extremism håller på att revideras. Kontakter med ansvariga poliser samt andra aktörer upprätthålls.

Slutsats: Samarbetet inom Unesco LUCS fungerar bra. Det pågår en hel del kompetenshöjande och opinionsbildande insatser på initiativ av Unesco. Den senaste i raden var konferensen 13för13 som hölls i Eskilstuna och där 13-åringars bostadsvillkor diskuterades i syfte att hitta konkreta lösningar till förbättring. En generations- och kulturöverskridande satsning i form av IT-Guide planeras starta under hösten 2017 utifrån säkrade projektmedel från länsstyrelsen.

## Tillgodose behovet av vård och sociala tjänster



### Uppföljning 1-årigt åtagande

#### **Kommunen kraftsamlar gemensamt för bättre stöd till barn, ungdomar och vuxna med komplexa behov**

Status	Färdiggrad
Pågår	100%

KLK har gjort utredningen och vidare arbete sker i berörda förvaltningar och i processutvecklingsgruppen för vård och sociala tjänster.

#### **Samtliga nämnder och bolag deltar i det koncerngemensamma arbetet med verkställandet av den nya strategin för en god och jämlik folkhälsa**

Status	Färdiggrad
Pågår	30%

Resultat: Tidplanen har reviderats. Under hösten 2016 har ett beslut om ett hållbarhetsprogram tagits. Hållbarhetsprogrammet ska inkludera delar av planen för jämlik hälsa.

Analys: Arbetet med hållbarhetsprogrammet har påbörjats. Parallellt pågår också arbetet med att identifiera vilka delar från planen för jämlik hälsa som ska integreras i programmet och/eller om det behövs en mer konkret plan för jämlik hälsa.

#### **KS/KLK ansvarar för att ANDT-arbetet lyfts in i folkhälsostrategin och för att stödja skolan i arbetet med att ta fram flera undervisningspaket för olika årskurser och olika ämnen.**

Status	Färdiggrad
Pågår	20%

Resultat: Åtagandet är omprövat och ett styrdokument för ANDT-arbetet (Alkohol Narkotika Dopning och Tobak) ska tas fram.

Analys: Det beslutades att ingen omfattande skrivning kring ANDT-arbetet skulle stå med i den nya folkhälsoplanen. Däremot ska en ny lokal ANDT-plan skrivas fram som stöds av regeringens nya ANDT-strategi 2016–2020.

Skolorna har arbetat med ett undervisningspaket kring ANDT och utifrån det skulle skolorna ta fram förslag på vidare arbete. Det är endast fyra skolor som har återkopplat av alla skolor på mellan-/högstadiet samt gymnasiet. Anledningarna kan vara flera men troligtvis att förutsättningarna inte finns men att det också handlar om tydlighet från ledning samt vad som prioriteras.

Slutsats: Den nya lokala ANDT-planen blir viktig då den behöver tydliggöra vilket fokus Eskilstuna kommun ska ha kring området. Utifrån den så kan ansvaret läggas tydligare på skolan men att stöd från KLK kommer att finnas.

### **KS/KLK ansvarar för förberedelser inför värdskapet för LUFT-konferensen, Sveriges största tobakskonferens i september 2017.**

Status	Färdiggrad
Pågår	40%

Resultat: LUFT står för "Landstingets utvecklingsarbete för tobaksarbetet". Det är landstinget som står som huvudvärd för konferensen 2017, men den ska genomföras i samarbete med Eskilstuna kommun då konferensen kommer att hållas här. Arbetet sker enligt plan, med kontinuerliga möten med landstinget och nätverket TPLR (TobaksPrevention i Landsting och Regioner) som är huvudägare av konferensen. Under 2016 har ett program för konferensen utarbetats. Marknadsföring och förankring sker främst under våren 2017.

Analys: Arbetet kommer att behöva utökas då det under 2017 ska förankras och bjudas in lokala verksamheter som arbetar framgångsrikt med tobaksarbetet och som kan delta på konferensen.

Slutsats: Det är viktigt att kommunledningen stödjer tobaksarbetet och därmed även det som behöver ske inför LUFT-konferensen 2017.

### **KS/KLK har övergripande strategiskt ansvar för samordning av förvaltningars och bolags arbete med genomförande av handlingsplanen "Eskilstuna - en FriStad för kvinnor 2015–2017", samt för koncernövergripande insatser enligt planen.**

Status	Färdiggrad
Pågår	30%

Resultat: Filmen "Uppdrag motverka mäns våld mot kvinnor" med tillhörande handledning färdigställdes och lanserades till förvaltningar och bolag under kvartal 1. Materialet finns på internportalen och webben. Filmen ger grundläggande kunskap om mäns våld mot kvinnor, vilket alla medarbetare i Eskilstuna kommunkoncern förväntas ha. Uppföljning av hur många medarbetare som sett filmen sker i PS Kompetens. Under 2016 har 582 medarbetare i kommunen registrerat att de sett filmen. Rutin för chefer som misstänker att en medarbetare blir utsatt för våld i nära relationer är färdigställd och lanserad. PLG HR arbetar med implementering av handlingsplanen utifrån ett HR-perspektiv, bland annat genom kompetensutveckling för förvaltningar och bolags HR-funktioner. KLK initierade under året samverkan mellan förvaltningarna kring rekvisering av 2016 års medel från Socialstyrelsen för utveckling av arbetet mot mäns våld mot kvinnor.

Implementering av handlingsplanen på KLK påbörjades under delår 2. Under hösten lämnades ett förslag till handlingsplan för KLK 2016–2017 till ledningsgruppen för beslut. Rekryteringen av Eskilstuna kommuns kvinnofridsutvecklare, som kommer att ha sin placering på socialförvaltningens avdelning för Utveckling och innovation från 3 januari 2017, genomfördes under hösten 2016. Samtidigt säkerställdes överföringen av medel inom ram från kommunstyrelsen till socialnämnden från och med 2017. Under året färdigställdes en kartläggning av omfattningen av mäns våld mot kvinnor och våld i nära relationer i Eskilstuna

kommun av KLK i samverkan med socialförvaltningen. Rapporten presenterades för kommunstyrelsens arbetsutskott, socialnämnden och jämställdhetsberedningen under sista kvartalet 2016.

Analys: Arbetet mot mäns våld mot kvinnor på koncernövergripande nivå tog flera kliv framåt under 2016, trots att det under året bedrevs med begränsade personella resurser på KLK. När socialnämnden övertar det koncernövergripande samordningsansvaret finns det goda förutsättningar för den nya kvinnofridsutvecklaren att fortsätta utveckla arbetet. Frågan är fortsatt politiskt prioriterad och kvinnofridsutvecklarens tjänster och kompetens är redan efterfrågad från flera förvaltningar, bolag och externa parter. Den genomförda kartläggningen av omfattningen av mäns våld mot kvinnor och våld i nära relationer ger en bra grund för analys av hur väl kommunens service och tjänster till målgruppen motsvarar behoven.

Slutsats: KLK kommer under 2017 ha en fortsatt viktig roll i arbetet mot mäns våld mot kvinnor. Nu med fokus att ge den nya kvinnofridsutvecklaren och socialförvaltningen en bra introduktion och kompetensöverföring för det koncernövergripande uppdraget. Det återstår för KLK att tillse att socialnämndens nya koncernövergripande ansvar i frågor som rör mäns våld mot kvinnor förtydligas vid revideringen av nämndens reglemente.

## Att tillgodose behovet av berikande kultur och fritid



### 4-åriga processmål

#### Alla nämnder och styrelser ska ha påbörjat införandet av e-arkiv

Målnivåer: Plan för införande tas fram 2016 och därefter fastställs målen.

Bedömning	Trend
Sämre än målet	Oförändrad

E-arkivprojektet försenades cirka sex månader på grund av att upphandlingen av leverantör överklagades. Projektet kom igång på allvar under hösten med förberedelserna för införande av e-arkivet i hela kommunkoncernen. Första steget är att ansluta en eller två piloter till e-arkivet. Utöver det har en extern översyn av stadsarkivets roll i en modern digital organisation genomförts.

#### Invånare såväl kvinnor som män ska vara nöjda med fritidsmöjligheter i kommunen

Målvärde: 2016:66 % 2017: 67% 2018:69% 2019:70 %

Bedömning	Trend
Sämre än målet	Oförändrad

Förslag till handlingsplaner för idrott och kultur har tagits fram i bred samverkan med föreningsliv och allmänhet. Planerna har varit ute på bred remiss där allmänhet har haft möjlighet att inkomma med remissvar. Beslut ska fattas i februari 2017. I SCB:s medborgarundersökning har indexet för fritidsmöjligheter stigit från 63 till 65.

#### Föreningar ska ha förtroende för kommunens stöd

Målvärde: 2016:87 2017: 88 2018:89 2019: 90

Bedömning	Trend
Ej utvärderad	Oförändrad

Ett samarbete har inletts med DEAB (Destination Eskilstuna AB) för att på ett bättre sätt samordna kommunens samverkansöverenskommelser och bolagens sponsring. Syftet är att göra det tydligare för föreningslivet vilka olika stödformer som finns inom kommunen.



*Uppföljning 1-årigt åtagande*

**Kommunkoncernen ska under 2016 bidra till att Torshällas 700-års jubileum år 2017 blir en hävstång för att stärka platsvarumärket Eskilstuna och synliggöra kommunens värden och tjänster.**

Status	Färdiggrad
Klart, avslutat	100%

Resultat: Kommunstyrelsen deltar i arbetet via styrgrupp och jubileumskommitté samt står för större delen av finansieringen, sammantaget 5 miljoner kronor till jubiléet och 100 000 kr till jubileumsfonden. Planeringen för jubiléet är till stora delar klar. Födelsedagen firas den 24 februari och kalasveckan genomförs i slutet av juli. Dessutom genomförs en hel del aktiviteter löpande under året.

**Genomföra aktiviteter för att utveckla besöksnäringen och omsätta evenemangsstrategin i syfte att utveckla en attraktiv stad och skapa fler jobb.**

Status	Färdiggrad
Klart, avslutat	100%

Kommunstyrelsen deltar i arbetet med evenemangsstrategin. Arbetet pågår inom ramen för processteam där prioriterade frågor är att underlätta för arrangörer samt förbättra arbetet med att värva evenemang. Under 2017 läggs fokus på att säkra "En väg in" för evenemang.

**Påbörja arbetet för att implementera det nya idrottspolitiska programmet och det nya kulturpolitiska programmet**

Status	Färdiggrad
Klart, avslutat	100%

Resultat: De idrottspolitiska och kulturpolitiska planerna beslutas i början av 2017. PUG Kultur och fritid har tagit fram en gemensam planering för hur arbetet ska bedrivas under de kommande åren.

## Att tillgodose behovet av miljö- och samhällsbyggnadsarbete



### 4-åriga processmål

#### Förtätning av staden enligt utvecklingsstrategin

Målvärde: 2016:600 2017: 600 2018:600 2019: 600

Bedömning	Trend
Bättre än målet	Ökad

Det finns lagakraftvunna planer för cirka 1 500 bostäder varav alla ligger i utbyggnadsstrategins utpekade områden. Infrastrukturutbyggnaden i kvarteret Nätet är i gång och Eskilstuna Kommunfastigheter AB har påbörjat byggnationen av 97 lägenheter i området. Inbjudan till en byggherredialog för Årby Norra gick ut i samband med Byggforum i Eskilstuna i maj. Nio byggherrar har anmält intresse och kommer att delta i arbetet med att utforma området och fem valdes ut att fortsätta processen. Utvecklingsplanen för Skiftinge slutförs och kommer att gå ut på samråd under våren 2017. I övrigt går arbetet med stadsläkning planenligt.

#### Tillgänglighet till bredband ska öka PTS

Bedömning	Trend
Nära målet	Ökad

PTS (Post- och telestyrelsen) gör enbart en årlig uppföljning, så det finns inget nytt material att redovisa förrän i mars 2017. Andel av befolkning med minst 100 Mbit/s faktisk hastighet var i oktober 2015 70 %. Bedömning utifrån den 4-åriga perioden är att andelen av hushåll samt arbetsställen i eller i närheten av fiberansluten byggnad kommer att öka. För närvarande pågår en omfattande fibernätsutbyggnad i främst villaområden i Eskilstunas tätorter, men även i andra delar med sammanhängande bebyggelse.

#### Andel förnybara bränslen i kommunens fordonsflotta (%kWh)

Målvärde: 2016:61 % 2017: 74 % 2018: 87 % 2019: 100 %

Bedömning	Trend
Sämrre än målet	Ökad

Andelen förnybart bränsle var 25 % i augusti 2016, nyare siffror finns inte, men andelen tros ha ökat något. Detta är långt under målvärdet 61 % för 2016. Utbytesplanerna för fordon i kommunens förvaltningar har inte börjat få genomslag ännu, men till 2020 ska samtliga fordon bytts ut till att gå på i huvudsak förnybart.

*Uppföljning 1-årigt åtagande***Stadsdelsutveckling i form av stadsläkning och projektarbete för jämlikhetskapande insatser med fokus på Skiftinge, Lagersberg, Råbergstorp, Fröslunda samt Årby**

Status	Färdiggrad
Pågår	30%

Resultat: Styrgrupp är gemensam för Stadsdelsutveckling/stadsläkning med uppstart i december. Leds av KLK.

En kommunövergripande resursgrupp träffas varannan månad och fungerar som beredande instans och som resurs till lokala nätverk samt har informationsansvar till styrgrupp.

Årby: Under årets sista månad startade Årbynätverket upp i syfte att verka som övriga lokala nätverk. Uppslutningen var stor från både kommunala verksamheter, moské, föreningsliv, vårdcentral och fastighetsägare.

LaRS-projektet fortlöpte under året med en musikalisk bazar, barnverksamhet och lilla fritidsgården i samarbete med lokala aktörer och kommunala kulturverksamheter. LarRS-bladet utkom med ett nummer. Stadsdelsgruppen har haft regelbundna träffar och två större möten genomfördes i samarbete med polis och Trygga Eskilstuna och socialtjänst. Under sommaren arbetade åtta feriepraktikanter med öppen mötesplats i Träffpunkten och särskilda aktiviteter för barn under sex veckor, så som musikaliska bazarer, workshops i jonglering, trumma, dans, foto och drama. Dessa aktiviteter genomfördes med sommarlovspengar i Lagersberg och Råbergstorp. För mindre barn höll LaRS-projektet öppet mötesplatsen Träffpunkten två kvällar i veckan och Hyresgästföreningen höll öppet ytterligare två kvällar. Ungdomar från stadsdelen arbetade avlönat under dessa välbesökta kvällar.

Skiftinge: Samordning av regelbundna nätverksmöten som utmynnat i gemensam handlingsplan och arbetsgrupper. Välbesökta temamöten för boende har genomförts, kulturprojekt i form av graffitikonst i utemiljö med unga och äldre samt nattvandring har genomförts. Skiftingebladet har utkommit med fyra nummer. Under hösten och vintern hölls dialogmöten på Palatset i Skiftingenätverkets regi.

I Årby, Nyfors, Råbergstorp, Skiftinge, Lagersberg och övriga stadsdelar har områdesdagar genomförts med deltagande av kommunala verksamheter. Dialog med koordinatörer på lokala mötesplatser hålls kontinuerligt kring verksamhet och prioriteringar. Gemensam styrgrupp för stadsdelsutveckling och stadsläkning är skapad.

Analys: Samarbetet med lokala aktörer, såsom boende, föreningar och fastighetsägare har utvecklats ytterligare och löper på väl och engagemanget och kommunens dialog med nätverken är grundläggande för att verksamheten utvecklas framåt. Utökad kommunkoncernsövergripande samarbete och utökad brett samarbete med mötesplatser och Trygga Eskilstuna har underlättat arbetet i stadsdelarna.

Slutsats: Demokratiarbete, i detta fall i form av stadsdelsutveckling tar tid och det är inget som kan skyndas fram för att nå resultat. Kommunen behöver som idag arbeta med både kortsiktiga och långsiktiga mål och återkoppling till lokala aktörer som deltar i verksamheterna är av största vikt. Kommunkoncernövergripande arbete har utvecklats.

Lärdom: Medborgardialogen bör vara TYDLIG och ske genom kommunsamordnade dialoger

genom delaktighetstrappans princip. Detta för att till exempel undvika att flera förvaltningar/bolag går ut med enkäter med liknande frågeställningar.

**Minst 300 bostäder ska påbörjas under 2016, varav KFAST svarar för 200 bostäder.**

Status	Färdiggrad
Klart, avslutat	100%

Under 2016 beviljades startbesked till flera olika byggherrar för totalt 480 bostäder, vilket innebär att målet är nått.

**Arbetet med underlag till detaljplaner och medverkan i genomförande av detaljplaner ska ges hög prioritet i förvaltningar och bolag**

Status	Färdiggrad
Pågår	80%

KLK arbetar nära stadsbyggnadsförvaltningen i detaljplaneprojekten och arbetet samordnas i en gemensam exploateringsgrupp. Under året har två workshopar kring processfrågor genomförts med hela personalen från mark- och exploatering, och näringsliv på KLK, avdelningarna plan, bygglov, gata, trafik och utveckling på stadsbyggnadsförvaltningen samt representanter för Energi och miljö. På grund av svårigheter att rekrytera har inte resursförstärkning hos mark och exploatering fått riktigt genomslag. Analys: Det är stort fokus på en förbättrad och mer effektiv stadsbyggnadsprocess vilket i sig är positivt. Slutsats: Målen för 2016 har nästan nåtts.

**Utreda förutsättningar för och förbereda införande av gemensam organisation för skötsel av grönytor**

Status	Färdiggrad
Pågår	60%

Processutvecklingsgrupp Miljö och samhällsbyggnad, verksamhetsprocess Underhåll av byggnader och stadsmiljöer, har tillsammans med berörda förvaltningar och bolag gjort en kartläggning av vilket arbete som bedrivs idag. Nästa steg blir en bedömning av vad som kan samordnas. En grupp med representanter från stadsbyggnadsförvaltningen, Torshälla stads förvaltning, kultur- och fritidsförvaltningen samt Eskilstuna Kommunfastigheter AB har arbetat med att kartlägga skötselytor och utrustning. Några förvaltningar har sina områden i kartsnitt medan andra måste göra sin kartläggning manuellt vilket tar tid. Arbetet har redovisats i november och en projektledare från Konsult och uppdrag har tillsatts med uppdrag att föreslå hur arbetet kan effektiviseras och utreda möjligheterna för en gemensam organisation. Analys: Första fasen av projektet är genomförd. Slutsats: Inga resultat uppnådda ännu.

**Aktualisera översiktsplanen, bland annat i syfte att utöka bebyggelse på landsbygden.**

Status	Färdiggrad
Pågår	60%

En aktualitetsprövning av översiktsplanen pågår. Länsstyrelsen i Sörmland har gjort sammanfattande redogörelse enligt PBL och effekter på riksintressen och övriga allmänna intressen. En workshop om översiktsplanens aktualitet är genomförd och enkäter om hur översiktsplanen används i det dagliga arbetet i kommunen har gjorts. Beslut om fortsatt hantering tas under kvartal 1 2017.

**Fokusera på kommunikationsinsatser för att minska klimatpåverkan i Eskilstuna**

Status	Färdiggrad
Klart, avslutat	100%

Resultat: Flera kommunikationsinsatser med klimatinriktning har gjorts, t ex Earth Hour, Världsmiljödagen och Miljölöftet. Miljölöftet är en kommunikationsinsats som lanserats för att visa kommuninvånarna vilka miljöåtgärder som kommunen har beslutat att genomföra under 2017–2018. Miljölöftet består av en checklista med 50 åtgärder, många klimatåtgärder, som bockas av efterhand. Genom sociala media kommuniceras korta filmer och texter med berättelser om vad som planeras eller är genomfört. Miljölöftet är ett resultat av det fortlöpande planeringsarbete som görs i samordningsgruppen för miljökommunikation. Analys: Lanseringen av Miljölöftet fick uppmärksamhet såväl lokalt som nationellt. Den introduktionsfilm som visades var den mest sedda någonsin av kommunens filmer på sociala media. Slutsats: Kommunikationsinsatserna som genomförts under 2016 har haft klimatfrågan i fokus. Miljölöftet är den huvudsakliga plattformen för den fortsatta miljö- och klimatkommunikationen de två kommande åren.

**KS/KLK ansvarar för att utveckla en strategi för ladd-infrastruktur**

Status	Färdiggrad
Pågår	90%

Resultat: Strategin är att jobba uppsökande med information och kunskapshöjande insatser till olika aktörer, att göra vissa investeringar i laddstolpar på kommunal mark samt att organisera den kommunala organisationen. Det sistnämnda involverar t ex att Energi och miljö har påbörjat upphandling av en part för samarbete kring paketerbjudande för aktörer som vill sätta upp laddmöjligheter på sin mark.

**KS/KLK ansvarar för att kommunicera miljöarbetet för ökat engagemang i Eskilstuna.**

Status	Färdiggrad
Klart, avslutat	100%

Resultat: Miljökommunikationsstrategin och miljökommunikationsplan för 2016 genomförs successivt och bland annat Miljölöftet är ett resultat av dessa. Earth Hour och Världsmiljödagen redovisas under respektive åtagande. Analys: Den koncernövergripande samordningsgruppen är en viktig resurs i miljökommunikationsarbetet. Slutsats: Grunden är

lagd för återkommande kommunikationsinsatser. Insatserna de närmaste två åren kommer att fokuseras på Miljölöftet och de återkommande evenemangen.

**KS/KLK ansvarar för att en bullerplan tas fram (myndighetskrav på grund av över 100 000 invånare)**

Status	Färdiggrad
Klart, avslutat	100%

Resultat: Uppdraget är överlämnat till stadsbyggnadsnämnden/förvaltningen i november 2016 på grund av ändrade förutsättningar ifråga om underlagsmaterial. Myndighetskravets tidplan kommer troligen inte att hållas, det vill säga leverans av bullerkartläggning i juni 2017 och åtgärdsplan juni 2018. Status: Uppdraget är avslutat och klart för KLK.

**KS/KLK ansvarar för att en kemikalieplan påbörjas.**

Status	Färdiggrad
Klart, avslutat	100%

Resultat: Arbetet har påbörjats och löper på. En koncernövergripande projektgrupp har bildats, processledningsgrupp miljö utgör styrgrupp och konsult har anlåtats som stöd i arbetet. Analys: Att utarbeta en bred kemikalieplan är ett omfattande arbete och beräknas vara klart i december 2017. Slutsats: Arbetet har inletts och pågår nu som planerat, dock är det försenat i förhållande till ursprunglig tidplan.

**KS/KLK ansvarar för att en dagvattenplan påbörjas (vattenplanen).**

Status	Färdiggrad
Försenat	0%

Resultat: Dagvattenplanen är försenad och har ännu inte påbörjats. Analys: På grund av ändrade förutsättningar inom kommunen och på Energi och Miljö har arbetet med dagvattenplan flyttats fram och beräknas starta under 2017. En förvaltnings- och bolagsövergripande vattengrupp har bildats med syfte att styra arbetet med olika vattenrelaterade planer.

**Att bedriva samhällsskydd och beredskap***4-åriga processmål***Öka förmågan att hantera större händelser/kriser**

Genom mätning av andelen kontinuitetsplaner för samhällsviktig verksamhet i kommunen, procent Målvärde: 2016: 30 % 2017: 50 % 2018: 70 % 2019: 100 %

Bedömning	Trend
Sämre än målet	Oförändrad

Arbetet med att implementera krispärmar till alla förvaltningars verksamheter har fortgått och fördjupad kontinuitetsplanering har skett i och med årets RSA-dag (Risk- och Sårbarhetsanalys) i vilken 65% av de kommunala bolagen och förvaltningarna var representerade.

Arbetet med KLK:s egen krispärm är påbörjat. På säkerhetssidan har en tjänst varit vakant under 2016 vilket medfört att arbetet med vissa uppgifter blivit försenat.

*Uppföljning 1-årigt åtagande***Det koncerngemensamma arbetet för stärkt trygghet och krisberedskap fokuseras under 2016 genom lägeskommunicering, övning och träning av kommunens förmåga.**

Status	Färdiggrad
Pågår	70%

Utbildning i lednings- och stabsmetodik har genomförts för stabschefer, Socialförvaltningen och Eskilstuna Kommunfastigheter AB. Utbildningarna kommer att fortsätta under 2017. Övningarna har under 2016 haft fokus på Konsult och uppdrag och främst på de samhällsviktiga verksamheterna IT och Eskilstuna direkt, där övningar skett under sista kvartalet.

**Att främja näringsliv och arbete***4-åriga processmål***2019 skapas 300 arbetstillfällen/år genom företagsetableringar**

Målvärde: 2016–2019:300

Bedömning	Trend
Nära målet	Oförändrad

Resultat: Ett 30-tal företag har etablerats vilket har genererat i 232 nya arbetstillfällen. Målet 2016 var 300 arbetstillfällen, vilket inte uppnått. Analys: Etableringar har främst skett inom lager, restauranger, handel och gym. Under 2016 har det blivit klart med ytterligare några etableringar som kommer att börja anställa under 2017. Det finns även att par förfrågningar inom callcenterbranschen som det arbetas aktivt med. Slutsats: Stärka etableringsarbetet genom slutförandet av en etableringsstrategi.

**2019 skapas 500 företag per år**

Målvärde: 2016–2019:500

Bedömning	Trend
Bättre än målet	Ökad

Resultat: Enligt UC har 538 stycken nystartade företag registrerats i Eskilstuna. Analys: Resultatet är bra i jämförelse med storleksmässigt jämförbara städer, men mot Sverigesnittet ligger vi lågt. Slutsats: Fortsätta stödja aktörer som arbetar med nyföretagande.

**2019 uppgår resultatet i Svenskt Näringslivs undersökning kring företagsklimat till 3,4.**

Målvärde: 2016:3,2 2017: 3,3 2018: 3,3 2019:3,4

Bedömning	Trend
Nära målet	Minskad

Resultat: I Svenskt näringslivs företagsklimatundersökning har det sammanfattande omdömet sjunkit från 3,3 till 3,16 och rankingplaceringen blev 210.(2015-års placering var plats 186) Målet 2016 var ett omdöme på 3,2 vilket ej uppnått. Analys: Efter resultatläppet anordnades några workshoppar tillsammans med Svenskt näringsliv där politiker och tjänstemän från kommunen träffade företagare för dialog kring ett bättre företagsklimat. Kommunen och näringslivet arbetar tillsammans med "Affärsplan Eskilstuna" som också stärker förutsättningarna för näringslivsklimatet. Slutsats: Genom olika insatser ska kommunen fortsätta skapa förutsättningar för att stärka näringslivsklimat.



## Företagares nöjdhet med kommunens service (SBA-undersökning) uppgår till 75, år 2019.

Målvärde: 2016 72 2017: 73 2018: 74 2019:75

Bedömning	Trend
Bättre än målet	Ökad

Resultat: I Nöjd-Kund-Index blev resultatet 74 (2015 var NKI-värdet 70) och målet 2016 var 72. Analys: Resultatet visar att företagarnas nöjdhet med den kommunala servicen ökat och hamnar i den näst högsta kategorin så kallad hög service. Slutsats: Den kommunala servicen ska fortsätta stärkas och även i andra delar som inte omfattas av NKI så som t ex upphandling.

## 2019 uppgår Handelsindex till 100.

Målvärde: 2016:96 2017: 97 2018: 98 2019:100

Bedömning	Trend
Sämre än målet	Oförändrad

Resultat: Handelsindex 93% och målet 2016 var 96%. Analys: Detaljplaner är under bearbetning som kommer tillföra mer handelsytor, vilket framöver kommer stärka handelsutbudet i Eskilstuna och förhoppningsvis handelsindexresultatet. Slutsats: En fördjupad handelsanalys är under framtagande vilken också ska leda till att utveckla handeln.

### *Uppföljning 1-årigt åtagande*

**Varje nämnd och bolag ska, utifrån sitt uppdrag, analysera och vidta åtgärder för att stärka näringslivsklimatet i enlighet med framtagen handlingsplan för näringsliv och arbete.**

Status	Färdiggrad
Pågår	80%

Resultat från handlingsplanen där KLK Näringsliv är ansvariga: (Aktiviteter där andra är ansvariga följs upp separat under fliken uppföljning av handlingsplan)

- 215 kartläggande företagsbesök har genomförts
- Ett 30-tal företag har etablerats vilket har genererat i 232 nya arbetstillfällen. Etableringar har främst skett inom lager, restauranger, handel och gym. Under 2016 har det blivit klart med ytterligare några etableringar som kommer att börja anställa under 2017. Det finns även att par förfrågningar inom callcenterbranschen som det arbetas aktivt med. För att stärka etableringsarbetet har en etableringsstrategi påbörjats.
- I Nöjd-Kund-Index blev resultatet 74 (2015 var NKI-värdet 70) och målet 2016 var 72. Resultatet visar att företagarnas nöjdhet med den kommunala servicen ökat och hamnar i den näst högsta kategorin så kallad hög service. Den kommunala servicen behöver fortsätta stärkas och även i andra delar som inte omfattas av NKI så som t ex upphandling.

- I Svenskt näringslivs företagsklimatundersökning sjönk det sammanfattande omdömet från 3,3 till 3,16, vilket gav plats 210 i rankingen. (2015-års placering i rankingen var plats 186)
- Ett antal affärsutvecklingsprogram har genomförts tillsammans med andra näringslivsaktörer. Programmen har haft fokus på styrelsearbete och finansiering.
- Näringslivet har vid ett antal tillfällen bjudits in till olika forum, så som företagarnätverk, företagarrådet och andra workshops. Teman på träffarna har bland annat varit stadsbyggnadsfrågor, upphandling samt mark och exploatering.
- För att lyfta Eskilstuna som en attraktiv stad att investera i deltog näringslivsdirektören i mars tillsammans med politiker och andra tjänstemän från kommunen på fastighetsmässan MIPIM. Mässdeltagandet resulterade i många möten för att både inleda och fullfölja diskussioner om framtida medverkan i Eskilstunas utveckling.
- 125 stycken nya företag har startats av personer som haft kontakt med Nyföretagarcentrum som stöttas ekonomiskt av KLK Näringsliv. De har även haft en riktad insats för personer i etableringsfasen.
- Sommarjobbssatsningen UNG-drive har genomförts tillsammans med Företagarna för att väcka intresset av eget företagande hos ungdomar.
- Ung Företagsamhet (UF) stöttats genom medfinansiering och Eskilstuna har 286 UF-elever.
- Satsningen på ett YH-center (YrkesHögskola) har stöttats både med ekonomiska medel och kunskap.
- En pilot IT-skola har startats som arbetats fram i Kompetensråd teknik där näringslivsdirektören deltar.
- Näringslivsenheten har deltagit på olika forum och möten inom och utanför kommunen för att bevaka näringslivets intressen. Till exempel, i kommunens exploateringsgrupp, styrgruppen för resecentrum, kompetensråd teknik och möten med MDH.

Analys: Handlingsplanens aktiviteter finns med i verksamhetsplanerna hos de ansvariga förvaltningarna och är förankrade på så sätt.

Slutsats: Handlingsplanens syfte är att skapa ett starkt samarbete mellan kommunens förvaltningar och bolag för att främja näringslivet i Eskilstuna kommunen.

### **Initiera arbetet med Affärsplan Eskilstuna tillsammans med näringslivet och samarbetspartners (skapa samarbetsformer och 10-årsplanen)**

Status	Färdiggrad
Pågår	70%

Resultat: Arbetet med Affärsplan Eskilstuna har löpt på enligt den plan som beslutades i början av året och affärsplanen kommer att presenteras i sin helhet på näringslivsdagen (Eskilstuna Näringsliv) den 9 feb 2017. Sammanfattning av större aktiviteter under 2016: På Testdagen samlades ett antal företag för att testa det koncept som tagits fram för Affärsplan Eskilstuna. Konceptet gnuggades ytterligare under dagen och fick sedan grönt ljus att köra. Nästa aktivitet var "Skapa framtiden" då företagare tillsammans vände upp och ned på föreställningar om framtiden och utmanade sig själva till nytänkande. Under

Stämman (beStämman) i maj deltog runt 120 personer från näringslivet, kommunen och andra organisationer. På stämman fattades beslut om att upprätta tre arbetsgrupper kopplade till tre fokusområden: Kompetensevolution, Stad- och platzevolution och Attitydevolution.

Arbetsgrupperna har haft träffar under hösten och under stormötet i december presenterades och diskuterades de aktiviteter som tagits fram. Det slutgiltiga resultatet presenteras på Eskilstuna Näringsliv 9 februari 2017.

Analys: Affärsplan Eskilstuna är en gemensam och långsiktig strategisk inriktning som tas fram av Eskilstunas näringsliv och Eskilstuna kommun. Målsättningen är att skapa ett näringslivsklimat som får företag att växa och våra lokala produkter, tjänster och idéer att nå nya marknader samt bidra till att fler Eskilstunaföretag utvecklas till företag i framkant inom sitt område eller nisch.

Slutsats: En gemensam plan och ett antal områden att tillsammans fokusera mot ger en stark och positiv gemensam näringslivskultur som ökar Eskilstunas attraktionskraft för människor, företag och kapital. Det gynnar företagande, näringslivet i stort och alla som bor och verkar i Eskilstuna.

#### **Jobb- och utbildningssatsning genom 240 i yrkesutbildning, 150 trainee och 160 ungdomstrainee med praktik och studier genomförs under året.**

Status	Färdiggrad
Pågår	100%

KLK finansierar två olika traineelag som arbetsleds på arbetsmarknads- och vuxenutbildningsförvaltningen och Eskilstuna Kommunfastigheter AB. 15 personer har under året ingått i det lag som leds av Eskilstuna Kommunfastigheter AB och fem personer haft anställning i det som leds via arbetsmarknads- och vuxenutbildningsförvaltningen. Två kvinnor har prövat där under två månader. Fyra i laget har avslutats och gått till annan försörjning.

Resultat: Denna lösning ger möjlighet för KLK att vara delaktiga i att skapa arbetsmöjligheter och har varit framgångsrikt under året.

#### **Kommunkoncernen ska med stöd av befintligt stödpaket anställa (tillsvidareanställning) 90 personer med funktionsnedsättning t o m 2016 och totalt 150 personer t o m 2017.**

Status	Färdiggrad
Pågår	90%

KLK har fått en medarbetare från gruppen som har påbörjat sin inskolningsperiod och som kommer att anställas.

## Effektiv organisation

*Övergripande process*

### Medarbetare



Antal medarbetare på KLK var i december 2016 totalt 81 medarbetare, varav 54 kvinnor och 27 män. Antalet tillsvidareanställda var 76 varav 52 kvinnor och 24 män. Antalet medarbetare har minskat med totalt 15 personer jämfört med december 2015 varav samtliga var visstidsanställda.

Resultat: För att tydliggöra och fokusera på KLK:s uppdrag med ledning, styrning och uppföljning var en ambition i organisationsöversynen som genomfördes under 2016 att minska antalet anställda, framför allt visstidsanställda, vilket också uppfyllts. Under året har 17 tillsvidarebefattningar annonserats och 15 har tillsatts.

*4-åriga processmål*

### Hållbart medarbetarengagemang ska uppgå till 83 2019

Målvärde: 2016:80 2017: 81 2018: 82 2019: 83

Bedömning	Trend
Bättre än målet	Oförändrad

Målet för kommunen totalt för 2016 är 80. Årets enkät gav första mätvärdet totalt för HME på förvaltningsnivå, vilket innebär att det inte finns något värde att bedöma trenden ifrån.

Resultat: Värdet för KLK var i årets medarbetarenkät, 81,6 vilket ligger över riktvärdet och årets mål som är 80. Totalt värde för kommunen var 80. Värdet kan jämföras med övriga frågor i medarbetarenkäten inom samma områden och det visar hög grad av samstämmighet. Handlingsplaner tas fram för de delar i medarbetarenkäten som visar sämre värden, som exempelvis arbetsrelaterad utmattning.

### Andelen medarbetare som är stolta över att arbeta inom Eskilstuna kommun ska öka

Målvärde: 2016:81,1 % 2017: 81,5 % 2018: 81,7 % 2019: 82 %

Bedömning	Trend
Bättre än målet	Minskad

Målet är 81,1 % för kommunen 2016.

Resultat: Värdet för KLK var i medarbetarenkäten 2016 93,8 %. Målet för kommunen är vida överträffat men är trots det en minskning från 2014 med 1,4 %. Enkäten 2016 har

generellt lägre svarsvärden än föregående, där det omfattande förändringsarbetet på KLK som pågått under 2016 kan ha påverkat. Flera olika insatser görs dock som också i förlängningen kan påverka stoltheten, bland annat för att tydliggöra uppdrag och mandat och öka delaktigheten.

### **Andelen medarbetare födda utanför Norden ska öka**

Målvärde: 2016:9,1 % 2017: 9,4 % 2018: 9,7 % 2019: 10 %

<b>Bedömning</b>	<b>Trend</b>
Sämre än målet	Minskad

Andelen medarbetare födda utanför Norden var enligt SCB:s mätning i oktober 2016: totalt 4 %, kvinnor 2 %, män 8 %.

Resultat: Målet för kommunen 2016 var 9,1 % vilket innebär att KLK inte uppnår det. I kommunstyrelsens jämställdhets- och mångfaldsplan för 2017–2019 finns mål och aktiviteter satta för att öka andelen medarbetare med utomnordisk bakgrund på KLK. Tidigare har redovisningen visat andel medarbetare med utländsk bakgrund, vilket är en annan definition och som gett annat högre utfall.

### **Den totala sjukfrånvaron hos medarbetarna uppgår 2019 till max 5,9 %**

Målvärde: 2016:7,3 % 2017: 6,8 % 2018: 6,3 % 2019: 5,9 %

<b>Bedömning</b>	<b>Trend</b>
Bättre än målet	Minskad

Målet för kommunen var att sänka sjukfrånvaron 2016 till 7,3 %.

Resultat: Målet är väl uppfyllt på KLK, då den totala sjukfrånvaron ligger på 4,4 % (kvinnor 5,9 %, män 1,3 %) jämfört med 2,1 % (kvinnor 2,7 %, män 1,3 %) 2015. Det är den långa sjukfrånvaron som ökat hos kvinnorna och kan framför allt förklaras av ej arbetsrelaterade faktorer. Utifrån att antalet medarbetare är lågt, så får även några få längre sjukskrivningar stor påverkan på frånvaron.

### *Uppföljning 1-årigt åtagande*

### **Nya metoder för kompetensförsörjning och intern rörlighet arbetas fram (samverkan inom PLG HR). Respektive förvaltning ska under 2016 presentera en förvaltningsövergripande kompetensförsörjningsplan**

<b>Status</b>	<b>Färdiggrad</b>
Pågår	90%

Planen är framtagen och kommer att presenteras för HR-direktören under februari månad. Fokus i den är framförallt kompetensutveckling och satsningar på fördjupade kontakter med högskolan när det gäller ett par bristyrken.

### **Arbetsplatser med hög sjukfrånvaro ska genomföra en fördjupad kartläggning av arbetsmiljön och ta fram en handlingsplan.**

Status	Färdiggrad
Pågår	90%

KLK har en förhållandevis låg sjukfrånvaro trots att den ökat till 4,4 % (kvinnor 5,9 % m 1,3%) 2016, från 2,1 % 2015. KLK har inte tagit fram någon handlingsplan men följer frånvaron noga och vid behov görs rehabiliteringsplaner med åtgärder. Det är den långa sjukfrånvaron som ökat hos kvinnorna och kan framför allt förklaras av ej arbetsrelaterade faktorer vilket. Utifrån att antalet medarbetare är få, så får några längre sjukskrivningar stor påverkan på frånvaron.

### **KS/KLK ansvarar för att rehabiliteringsprocessen genomlys och processen, roller och mandat tydliggörs**

Status	Färdiggrad
Klart, avslutat	100%

Resultat: Personalutskottet har beslutat att organisationen behöver ta ett tydligare grepp kring det systematiska arbetsmiljöarbetet och förtydliga ansvarsfördelningen mellan företagshälsovården och arbetsgivaransvaret vad gäller arbetsmiljö och hälsa. Detta har resulterat i att en central enhet kommer bildas för att arbeta med frågor kring arbetsmiljö och hälsa utifrån ett arbetsgivarperspektiv. Den nya enhetens uppdrag blir också att samordna arbete med rehabilitering som en del i kommunens arbete med att minska sjukfrånvaron. En enhetschef är rekryterad och arbete pågår med att rekrytera medarbetare. Ett arbete har genomförts för att utveckla den nuvarande rehabiliteringsprocessen där också roller och mandat har tydliggjorts. Den nya rehabiliteringsprocessen kommer att testas genom pilotförsök under 2017. Ett rehabiliteringsnätverk är startat under 2016 för HR-konsulter på förvaltningarna. Fyra möten är genomförda. Syftet med nätverket är att tydliggöra och likrikta rehabiliteringsprocessen för att minska sjukfrånvaron.

Analys: En arbetsgrupp har efter omfattande riskinventering och analys arbetat fram en delvis ny rehabiliteringsprocess samt utformat uppdrag och avtal inför 2017 för den nya enheten inom arbetsmiljö och hälsa. Det är beslutat att rehabiliteringsnätverket fortsätter även under våren 2017.

Slutsats: Genomlysning av rehabiliteringsprocessen är gjord, roller och mandat är tydliggjorda i den uppdaterade processen. Arbete med att kommunicera och följa den nya processen kommer att genomföras under 2017 i samband med att den nya enheten startar sin rehabiliteringssamordning.

### **KS/KLK ansvarar för att när det gäller RÖS, rätten till önskad sysselsättningsgrad, skapa avtalsmässiga förutsättningar**

Status	Färdiggrad
Klart, avslutat	100%

Resultat: Avtal har tecknats för Visionsmedlemmar inom yrkesgrupperna undersköterska, boendestödare/beteendevetare samt kvalitetssäkerhetssamordnare inom vård- och omsorgsverksamheten i Torshälla stads förvaltning och vård och omsorgsförvaltningen.

Vidare har ett poolavtal tecknats i syfte att skapa bättre förutsättningar för flexibilitet och det innebär också att fler medarbetare kan få tillsvidareanställning istället för timanställning. En extern konsult har, under året, utvärderat hur organisationen har lyckats nå upp till mål och syfte med införandet av RÖS, Rätten till önskad sysselsättningsgrad. Ett av de viktigaste målen med reformen var att minska antalet ofrivilliga deltids- och timanställningar och i förlängningen ge fler medarbetare möjligheten att leva på sin lön. Här anser utredarna att målet är uppnått. Ett annat mål var att öka kvaliteten inom vård- och omsorgsverksamheten genom färre antal medarbetare per brukare. Utredningen visar att kontinuiteten har förbättrats något, men att det är en bra bit kvar till det nationella målet.

Målen om att minska sjukskrivningstalen, förbättra kompetensförsörjningen och få en effektivare vikariehantering har inte uppnåtts enligt utredningen. Sjukskrivningstalen har istället försämrats, trenden är liknande även på nationell nivå. För att se om det finns kopplingar till införandet av RÖS så behöver ytterligare analyser göras.

Ett antal förbättringar har föreslagits i utredningen. Det handlar till exempel om att ge cheferna bättre stöd i bemanningsarbetet. Det föreslås också öka antalet fast anställda medarbetare i vikariepoolen för att på så sätt höja kvaliteten i arbetet.

Analys: Arbetet fortsätter på förvaltningarna med att utveckla och optimera arbetet med Rätten till önskad sysselsättningsgrad för att nå full effekt.

Slutsats: Rätten till önskad sysselsättning är i drift och arbete pågår på förvaltningarna med att vidareutveckla metoder och arbetssätt utifrån de förbättringsförslag som delutvärderingen föreslog. KLK HR har tillgodosett att de avtalsmässiga förutsättningarna för arbetet med önskad sysselsättningsgrad finns.

### **KS/CLK ansvarar för att initiera ett arbete med målet att mångfalden bland kommunens medarbetare ska öka på alla nivåer**

Status	Färdiggrad
Klart, avslutat	100%

Resultat: KLK HR har tagit initiativ till fyra workshoptillfällen under 2016 för att samordna arbetet med framtagande av nya eller reviderade jämställdhets- och mångfaldsplaner för förvaltningarna. Planerna kommer att gälla fram till 2019, då det är dags att arbeta fram nya planer.

Analys: Arbetssättet med gemensamma workshops, för att ta fram nya eller reviderade jämställdhets- och mångfaldsplaner, har varit uppskattat. Det är andra gången organisationen använder detta gemensamma arbetssätt. Inför 2019 års arbete behöver hänsyn tas till den nya diskrimineringslagen som handlar mycket om förebyggande arbete och därigenom också en översyn och revidering av mallen för planen.

Slutsats: Genom ett antal workshops har förvaltningarna arbetat fram nya eller reviderade jämställdhets- och mångfaldsplaner som bland annat syftar till att nå målet med att öka mångfalden bland kommunens medarbetare på alla nivåer.

### **KS/KLK ansvarar för att under 2016 omarbete riktlinjerna för chef- och ledarskap i Eskilstuna kommunkoncern**

Status	Färdiggrad
Ej påbörjad	0%

Resultat: Arbetet med att omarbete riktlinjen för chef- och ledarskap har inte påbörjats.

Analys: Arbetet med att omarbete riktlinjen för chef - och ledarskap kommer att samordnas med arbetet att revidera medarbetardokumenterna, vilket kommer att göras under 2017.

Slutsats: Omarbetning av riktlinjen för chef - och ledarskap har inte påbörjats under 2016, utan genomförs under 2017.

### **KS/KLK ansvarar för att identifiera verksamhetskritiska och kommungemensamma nyckeltal som påverkar de övergripande målen ur ett HR-perspektiv.**

Status	Färdiggrad
Klart, avslutat	100%

Resultat: I styrkortet, i beslutsstödsystemet, för alla enheter och på alla organisatoriska nivåer, finns sedan januari 2016 två nyckeltal under rubriken medarbetare. Nyckeltalen är Hållbart medarbetarengagemang, HME, samt den totala sjukfrånvaron. Inför 2017 har en årsöverenskommelse tecknats med Konsult och uppdrag om användarstöd och analys avseende HR-rapporter i Hypergene. Uppdraget är att stötta organisationens chefer.

Analys: Uppdaterat utfall för den totala sjukfrånvaron har funnits tillgängligt i systemet löpande under året och mätvärden för HME, utifrån resultaten i medarbetarundersökningen, är inlästa i december. Därmed har chefer och verksamheter möjligheter att analysera och identifiera lämpliga insatser inom HR-området kopplat till bland annat målen att uppfattas som en attraktiv arbetsgivare och minska sjukfrånvaron.

Slutsats: Arbetet har genomfört enligt planering och slutförts under året.

### **KS/KLK ansvarar för att 100 medarbetare från samtliga förvaltningar och bolag får ta del av utbildningsinsatsen "Barnkonventionen - från ord till handling" under 2016.**

Status	Färdiggrad
Ej påbörjad	0%

Resultat: Ej påbörjad. Efter utvärderingen av utbildningsinsatsen som genomfördes 2015 omvärderades åtagandet. Förutsättningarna för att uppnå målet med en givande och kostnadseffektiv utbildning i hela organisationen har påverkats av vissa ändrade förutsättningar. Som exempel kan nämnas att Sveriges kommuner och landsting (SKL) fått resurser att inrätta ett nytt nationellt nätverk för Barns rättigheter där Eskilstuna ingår och medverkar aktivt. Nätverkets främsta uppgift är att hitta en gemensam plattform för spridandet av kunskap om barnkonventionen som en förberedelse inför regeringens förslag på att den ska ingå i svensk lagstiftning i juli 2017.

Analys: Det är i det här läget klokt att stanna upp och tänka om. Sveriges kommuner med stöd av SKL avvaktar lagförslaget. Kommunen har också ett väl fungerande lokalt nätverk med representanter från kommunens förvaltningar som träffas regelbundet och de samma har



"barnrättsgrupper" på sina förvaltningar som för arbetet vidare ut i organisationen. Under året har det lokala nätverket sammanställt, utvärderat och reviderat en barnkonsekvensanalys som nu är ett fullgott dokument som ska vara till stöd inför beslut som berör barn och unga. Nätverket har förankrat dokumentet på sina respektive förvaltningar.

Slutsats: Istället för fortsatta utbildningsinsatser fokuserar vi på att utveckla det lokala nätverket för barns rättigheter med fokus på att förbättra möjligheterna för barns delaktighet och barns möjligheter att göra sin röst hörd inför beslut som berör dem. Fördjupande arbete lokalt i kommunen behöver genomföras avseende de områden som regeringen identifierat som särskilt viktiga i samband med att barnkonventionen blir lag: barn i migrationsprocessen, stöd och service till barn med funktionsnedsättning och barn som bevittnat våld/varit utsatta för våld.

## Processkvalitet



### 4-åriga processmål

#### Förbättrad tillgänglighet och bemötande

Mäts genom Andel som får svar på e-post inom 2 dagar, Andel som får kontakt med handläggare via telefon, Andel som uppfattar ett gott bemötande vid telefonkontakt, Andel som uppger att det är lätt att hitta på Eskilstuna.se samt Andel svar på frågor inom en timme i sociala medier

Bedömning	Trend
Ej utvärderad	Inget värde angivet

På KLK-nivå finns inget resultat, kommer först vid nästa mätning hösten 2017.

2015 var resultatet att 42 5 fick svar inom 2 min, 34 % inom 1 min. 75 % fick svar på sin epost-fråga inom 2 dagar. 80 % ansåg att KLK hade gott bemötande.

En riktlinje för service och tillgänglighet har antagits och förankrats i organisationen, vilken tydliggöra hur var och en ska agera och kommer att stärka arbetet och därmed förbättra tillgänglighet och service. I april startade Eskilstuna Direkt vilken har i uppdrag att förbättra dessa mål.

#### Andel (procent) av verksamheterna i förvaltningar och bolag som har en enkel handlingsplan för hur verksamheten ska utvecklas genom kartläggning och analys ur ett jämställdhetsperspektiv

Målvärde: 2016:75 % 2017: 85 % 2018: 95 % 2019:100 %

Bedömning	Trend
Sämre än målet	Oförändrad

#### Senaste kommentar:

Det finns i dagsläget ingen handlingsplan framtagen för KLK.

**Andel (procent) anställda som jobbar på en miljöcertifierad arbetsplats**

Målvärde: 2016–2019: 100 %

Bedömning	Trend
Bättre än målet	Ökad

KLK blev miljödiplomerat den 8 april 2016. För KLK är därmed målvärdet 100 % uppnått.

**Andel (procent) ärenden som kommer in via e-tjänst**

Målvärde: 2016:10 % 2017: 25 % 2018: 45 % 2019: 60 %

Bedömning	Trend
Ej utvärderad	Inget värde angivet

Ej tillämplig på KLK-nivå då KLK inte tillhandahåller några e-tjänster för verksamheterna.

**2019 ska antalet idéer/förbättringsförslag uppgå till 700**

Målvärde: 2016:400 2017: 500 2018: 600 2019: 700

Bedömning	Trend
Ej utvärderad	Ökad

Åtta idéer har lämnats till Modiga Idéer via medarbetare från KLK, var av 1 är delvis genomförd, 4 är behandlas/pågående, 1 avslagits, 2 inte hanterats.

Målet för koncernen var 1 idé per verksamhet, med skulle öka antal i takt med att medarbetare fullföljer kompetenssatsningen Ledarskap för innovation. Om samma målnivå finns på KLK skulle det innebära 7 idéer.

**2019 uppgår andelen förverkligade idéer/förbättringsförslag till 10 %**

Målvärde: 2016:4 % 2017: 6 % 2018: 8 % 2019: 10 %

Bedömning	Trend
Ej utvärderad	Ökad

En av åtta idéer är delvis genomförd på KLK, d v s 12 %. Håller KLK samma målnivå som koncernen så är målet uppnått.

På KLK-nivå har 8 idéer lämnats via medarbetare från KLK, varav 1 är delvis genomförd, 4 behandlas/är pågående, 1 avslagits, 2 inte hanterats.

Modiga Idéer (MI) har inte marknadsfört MI eftersom hanteringen av idéerna inte är säkrad. Alla är ännu inte utbildade. Kommer man igång med idéhanteringstavlan ordentligt så kommer man igång i arbetssättet.

### 2019 har samtliga verksamhets- och stödprocesser syfte, processmål och styrkort formulerade

Målvärde: 2016:60 % 2017: 80 % 2018:90 % 2019: 100 %

Bedömning	Trend
Sämre än målet	Ökad

KLK ansvarar för de 6 stödprocesserna och 9 av 35 verksamhetsprocesserna (4 verksamhetsprocesser inom värna demokrati, 2 verksamhetsprocesser inom samhällsskydd och beredskap, 1 verksamhetsprocess inom miljö och samhällsbyggnad samt 2 verksamhetsprocesser inom näringsliv och arbete).

Fem av sex stödprocesser har beskrivning, syfte och mål och alla nio verksamhetsprocesser. Nyckeltal för styrning är framtagna av linjeorganisationen, vilka går att koppla till verksamhetsprocesser. KLK har styrkort på förvaltningsnivå, men de är ännu nedbrutna till enhetsnivå. Resultatet blir därmed 94 % har syfte, beskrivning och mål, vilket är bättre än 80 %. Ingen har styrkort, vilket är sämre än målet 60 %.

### 2019 har 80 % av verksamhets- och stödprocesser nått steg 8 i 10-stegsmodellen

Målvärde: 2016:40 % 2017: 50 % 2018:70 % 2019: 80 %

Bedömning	Trend
Nära målet	Ökad

11 av 35 verksamhetsprocesser har nått nivå 8 av 10 i processtyrningsmodellen, det vill säga har beskrivit och dokumenterat processen, satt mål och mätmetod och förankrat arbetssätt och påbörjat ett förbättringsarbete. Två, kompetensförsörjning och It, av sex stödprocesser har nått nivå 8. Resultatet är 32 %, vilket är nära målet 40 %.

KLK ansvarar för de 6 stödprocesserna och 9 av 35 verksamhetsprocesserna (4 verksamhetsprocesser inom värna demokrati, 2 verksamhetsprocesser inom samhällsskydd och beredskap, 1 verksamhetsprocess inom miljö och samhällsbyggnad samt 2 verksamhetsprocesser inom näringsliv och arbete).

### 2019 upplever 70 % nytta av internportalen

Målvärde: 2016:40 % 2017: 50 % 2018:60 % 2019: 70 %

Bedömning	Trend
Bättre än målet	Ökad

I medarbetarundersökningen uppgav 78,9 % att de har nytta av internportalen i sitt arbete. Det är en ökning med 11,9 procentenheter jämfört med 2011 och är redan klart över målet för 2019.

För KLK uppgår värdet till 78,8 % vilket är klart över kommunens mål för 2019.

*Uppföljning 1-årigt åtagande***2016 ska alla nämnders och bolags verksamheter ha analyserats utifrån ett jämställdhetsperspektiv och en handlingsplan för utveckling ska ha tagits fram.**

Status	Färdiggrad
Pågår	20%

Resultat: Ett systematiskt arbete med att ta fram handlingsplanerna pågår på en majoritet av förvaltningarna. En skriftlig beskrivning av hur verksamheterna i kommunkoncernen ska arbeta med uppdraget är framtagen och kommunicerad via internportalen och PLGQ. Lokala processledare för hållbar jämställdhet på förvaltningar och bolag har kunskap om arbetet, som de i sin tur kan förmedla vidare till chefer och medarbetare.

Analys: Åtagandet gäller för alla fyra år som strategisk inriktning gäller (2016–2019). Arbetet är således bara i inledningsskedet.

Slutsats: Arbetet behöver komma igång på KKK som förvaltning. Det finns ett behov av kunskapshöjande insatser om åtagandets (egentligen det fyraåriga processmålets) innebörd. Se mer utförliga kommentarer i redovisningen av det fyraåriga processmålet.

**Alla chefer och minst en medarbetare ska ha gått kompetenssatsningen Modiga Idéer, ledarskap för innovation 2016 i syfte att stärka innovationskraften hos alla medarbetare och att utveckla verksamheten.**

Status	Färdiggrad
Pågår	80%

För KKK har 16 personer gått utbildningen, 9 personer har fullföljt. För kommunkoncernen har 589 personer hittills deltagit i utbildningen Modiga idéer, ledarskap för innovation, 305 är godkända. De som inte gjort klart erbjuds att ta igen missade teman. Målet var 700 för 2016. Totalt för hela organisationen är det 850 personer. Vård och omsorg och utbildning har dispens och erbjuder kurser under 2017. ESEM har ännu inte deltagit, kontakt tas för att göra en planering under 2017.

**KS/KKK ansvarar för att i samverkan med berörda nämnder och bolag omsätta kommunens skyltprogram i minst två områden med många besöksmål.**

Status	Färdiggrad
Pågår	80%

Resultat: Strategin för sammanhållen och attraktiv skyltning implementeras i kommunen. Skyltar är framtagna i Sundbyholm utifrån strategin och kommer att sättas upp under början av 2017. Kommunfastighet har ansvar att se över skyltningen i Munktelldagen och kommer att byta ut och ta fram skyltning utifrån strategin. Munktelldagen kommer att ha ny skyltning under 2017. Anvisningar och manual kopplat till strategin tas fram och förväntas vara klar i februari 2017.

Förs över till 2017.

**KS/KLK ansvarar för att utveckla internportalen så att medarbetarna upplever att det är lätt att använda internportalen.**

Status	Färdiggrad
Pågår	50%

Dokumenthanteringsprojektet pågår, liksom arbetet med att skapa mallar och standardisera informationen på Internportalen.

**KS/KLK ansvarar för att ta fram en metod och en handlingsplan för ett systematiskt breddinförande med roller och ansvar av e-tjänster (e-förvaltning)**

Status	Färdiggrad
Försenat	80%

Resultat:

Utvärderingen av lämpliga leverantörer drog ut på tiden längre än beräknat vilket har försenat alla delar i leveransen. Styrgruppen fattade beslut innan årsskiftet att låta Konsult och uppdrag-IT avropa från utvald leverantör.

Analys:

I samband en utdragen utvärdering så har även leverantörerna fått flytta fram sina leveranser.

Slutsats:

Leverans verktyg och interna IT-tjänster kommer att ske först under Q1 2017.

**KS/KLK ansvarar för Eskilstuna kommuns deltagande i Modellkommunprojektet SKL och för att implementera erfarenheterna från projektet i kommunens styr- och ledningsprocesser.**

Status	Färdiggrad
Pågår	30%

Resultat: Projektets första fas, där verktyg och metoder för ett framgångsrikt jämställdhetsintegreringsarbete har identifierats och utvecklats genom benchmarking, startade i maj 2015 och avslutades i november 2016. Från samtliga sex Modellkommuner deltar en förtroendevald, en högre chef och en jämställdhetsstrateg, men projektet involverar även verksamhetsnivån. I Eskilstunas fall: Vi andas samma luft-verksamheten från vård- och omsorgsförvaltningen. Ett lyckat benchmarkingmöte på verksamhetsnivå med Kalmar på plats i Eskilstuna och Piteå, som medverkade via Skype-länk, genomfördes i början av juni 2016.

Analys: Projektet fortlöper enligt plan. Projektets fokus på kopplingen mellan jämställdhetsintegreringsarbetet och kommunens ledning och styrning behöver stärkas ytterligare inom KLK för att Eskilstuna ska fortsätta att utvecklas och nå målet att bli Sveriges mest jämställda kommun. Medverkan i projektet bidrar positivt till utveckling av Eskilstunas jämställdhetsintegreringsarbete.

Slutsats: Tillsammans med SKL (Sveriges kommuner och landsting) och övriga fem kommuner har spridningsfasen i projektet planerats under hösten 2016. Syftet med

Modellkommunprojektet, uppdraget från regeringen, är att få fler kommuner att arbeta aktivt med jämställdhetsintegrering. I fas två, som startar i januari 2017, kommer Eskilstuna under ett år att bli mentor för tre nya Modellkommuner: Hedemora, Norrtälje och stadsdelen Enskede-Årsta-Vantör i Stockholms stad, som vill utveckla sitt jämställdhetsintegreringsarbete. Mentorskapet hålls samman av KLK, med administrativt stöd från Konsult och uppdrag.

### **KS/KLK ansvarar för att Eskilstuna kommun medverkar i planering och genomförande av den nationella konferensen Jämställdhetsdagarna 2016 i Malmö**

Status	Färdiggrad
Klart, avslutat	100%

Resultat: Eskilstuna kommun medverkade vid Jämställdhetsdagarna 2016 den 27–28 januari i Malmö. Kommunen hade en monter som presenterade det koncernövergripande jämställdhetsintegreringsarbetet, samt Lilla stadsmuseet och V.I.P-programmet från Vård- och omsorgsförvaltningen. Kommunstyrelsens ordförande, jämställdhetsberedningens ordförande och tjänstemän med uppdrag inom jämställdhet medverkade i olika föreläsningar, paneldebatter och intervjuer i programmet. Flera förtroendevalda, chefer och tjänstemän från kommunen deltog i konferensen. Kommunen var en av fem finalister till Svenska jämställdhetspriset som delades ut för första gången under konferensen. Eskilstuna kommun hade en plats i konferensens Advisory board inför genomförandet 2016, en plats som behålls inför konferensens genomförande i Örebro 31 januari - 1 februari 2017. Konferensen har inför 2017 bytt namn till Forum Jämställdhet.

Analys: Eskilstuna kommun var väl representerat i programmet på denna första nationella och årligen återkommande fackkonferens inom jämställdhetsområdet. Tillsammans med finalplatsen i Svenska jämställdhetspriset visar det att kommunen i jämförelse med andra kommuner och organisationer ligger i framkant inom jämställdhetsområdet. Sveriges kvinnolobby, som äger konceptet Jämställdhetsdagarna, ser Eskilstuna kommun som en viktig partner i utvecklingen av fackmässan/konferensen. Deltagandet ger många viktiga och givande kontakter, samt bidrar till att vidareutveckla kommunens jämställdhetsarbete.

Slutsats: Sveriges kvinnolobby är intresserade av att fortsätta och vidareutveckla samverkan med Eskilstuna kommun inför kommande konferenser och utveckling av konceptet. Den politiska styrgruppen för Hållbar Jämställdhet har ställt sig positiv till fortsatt samverkan med Sveriges kvinnolobby och ser gärna att Eskilstuna står värd för kommande arrangemang.

### **KS/KLK ansvarar för att alla övergripande processer samt verksamhetsprocessers statusläge finns dokumenterade på intranätet i samma struktur.**

Status	Färdiggrad
Pågår	80%

Alla övergripande processer (7 stycken) och nästan alla verksamhetsprocesser finns på internportalen under "så arbetar vi". Några verksamhetsprocesser har arbetats om och behöver justeras på internportalen. Vissa delar av informationen kan förbättras/kompletteras.

**KS/KLK ansvarar för att i samverkan med berörda nämnder höja indexet för bemötande och tillgänglighet från 50 2015 till 54 2016.**

Status	Färdiggrad
Klart, avslutat	100%

Kommunfullmäktige beslutade i mars om riktlinjer för service och tillgänglighet. Därefter har flera kommunikationsinsatser genomförts för att implementera riktlinjerna. Checklistor har tagits fram för såväl enskilda medarbetare som hela verksamheter, Eskilstuna direkt har erbjudit alla verksamheter en introduktion till hur man på enhetsnivå kan arbeta med frågorna, ett test har utarbetats där medarbetare kan testa sin servicepersonlighet. Syftet är att belysa värdet av en hög servicenivå. 800 personer har gjort testet.

Höstens medborgarundersökning från SCB visar att indexet för bemötande och tillgänglighet har gått upp från 53 till 58, vilket är klart över målet.



## Ekonomi



### 4-åriga processmål

#### Avtalstrohet vid inköp, procent

Målvärde: 2016:71 % 2017: 73 % 2018: 74 % 2019: 75 %

Bedömning	Trend
Bättre än målet	Ökad

Numera är det avtalstrohet vara/tjänst som följs upp. Den senaste inköpsrapporten avsåg perioden 201601–201612. Den visade ett utfall på 75%, en ökning med 8 procentenheter sedan förra mätningen. Arbetet med att förbättra kvaliteten i statistiken pågår parallellt med arbetet att öka avtalstroheten.

### Uppföljning 1-årigt åtagande

#### Under 2016 är beslutsstödsystemet Hypergene med styrkort implementerat och etablerat som det naturliga stödet till chefer på alla nivåer för verksamhetsstyrning och uppföljning.

Status	Färdiggrad
Pågår	90%

Det stora arbetet under året har varit att få hela kommunen att skriva verksamhetsplanerna i Hypergene. Det har varit många utbildningar och träffar och arbetet har varit lyckat. Samtliga förvaltningar har nu verksamhetsplaner och även på lokal nivå finns planer i Hypergene.

Styrkortsarbetet går framåt men det finns fortfarande förvaltningar som behöver stöd. En av de stora uppgifterna är att löpande fylla på med utfallsvärden för nyckeltalen. Här behöver det bli en förbättring.

Den nya kompetensmodulen sjösattes i oktober och i början av 2017 lanseras inköpsmodulen.

Pilotprojekt "samlad rapportering" har fortsatt enligt plan. I slutet av 2016 påbörjades ett nytt utvecklingsprojekt som kommer lyfta nyttan med Hypergene ytterligare ett steg. Arbetet går ut på att koppla samman de olika modulerna och använda nyckeltal som beräknas automatiskt från de olika delarna i systemet. I samband med detta kommer även en koppling till Kolada att göras.

För KLK som förvaltning fungerar beslutsstödsystemet Hypergene som det naturliga stödet kring budget, utfall och prognos. Under 2016 har ett styrkort tagits fram som ska användas från och med 2017.

**Alla nämnder ska analysera sitt inköpsmönster i syfte att öka avtalstroheten och därmed minska inköpskostnaderna med 10 mnkr med målsättningen att minska inköpskostnaderna med 30 mnkr 2017.**

Status	Färdiggrad
Klart, avslutat	100%

Resultat: Ett arbete med att analysera inköpsmönstret på KLK utifrån den nya inköpsstatistiken pågår. Alla avdelningar har fått information kring den egna avtalstroheten.

Analys: Inköpsstatistiken behöver ytterligare kvalitetssäkras samtidigt som alla avdelningar behöver arbeta med frågorna kring avtalstrohet.

Slutsats: Arbetet fortlöper enligt plan.

**Realisera hemtagning om 16 mnkr under 2016 inom ramen för Modern kommun.**

Status	Färdiggrad
Pågår	80%

Modern kommun-projekt och aktiviteter (inklusive Inköpsanalyssystem, telefoni och begagnade möbler) motsvarande ca 15 mnkr i besparingar kan anses genomförda. Dessa har dock inte fullt ut kunnat realiseras. Bedömningen är att minst 9 mnkr redan realiserats och 6 mnkr realiserats med början kvartal 1 2017.

**Utreda och analysera hur samarbete/samorganisering kan ske mellan Torshälla stads förvaltning och övriga förvaltningar i syfte att finna synergier och kostnadseffektiviseringar och uppnå långsiktig kvalitet.**

Status	Färdiggrad
Klart, avslutat	100%

Utredningen är klar och under 2017 ska beslutet verkställas.

**Utifrån demografiska förändringar, med ökat antal elever, ska en handlingsplan utarbetas för utbildningsverksamhetens samlade lokalbehov.**

Status	Färdiggrad
Klart, avslutat	100%

Resultatet tyder på ett stort behov av utökning av skollokaler på grund av demografi och ensamkommande flyktingbarn. Plan finns från Barn-och utbildningsförvaltningen för att möta behoven. För att planen ska fungera i praktiken är det viktigt att pågående detaljplaner blir färdiga i tid och att resurser finns på vår "utförarorganisation" Eskilstuna Kommunfastigheter AB.

**Resultat för perioden**

Enligt kommunens ekonomistyrningsmodell finns möjlighet att överföra medel från 2016 till 2017.

Överföring av projektmedel från 2016 består av

- Modern kommun 1,5 miljoner kronor

I ärendet kring Kommunstyrelsens verksamhetsberättelse 2016 kommer det att ingå ett förslag till beslut att överföra projektmedlen till 2017.

Överföring av 2016 års resultat uppgår till maximalt 3,0 mkr.

I ärendet för Delår 1, 2017, för KS kommer kommunstyrelsen att ta ställning till om dessa medel ska begäras att överföras till KKK 2017.

Resultaträkning, tkr

<b>Titel</b>	<b>Utfall 2015</b>	<b>Utfall 2016</b>	<b>Budget 2016</b>	<b>Utfall - budget 2016</b>
Försäljningsintäkter	35 048	40 047	35 994	4 053
Taxor och avgifter	-1	4		
Hyror och arrenden	1 022	963		
Bidrag	6 884	10 240	6 387	3 853
Kommun-/ nämndersättning	318 780	304 225	302 325	1 900
Överförda projektmedel	9 548	3 000	3 000	0
<b>SUMMA INTÄKTER</b>	<b>371 281</b>	<b>359 380</b>	<b>347 706</b>	<b>11 674</b>
Personalkostnader	-82 820	-81 204	-86 853	5 649
Uppdragstagare och beredskapsarbetare	-182	-183	-500	317
Lokalkostnader	-6 869	-7 355	-5 853	-1 502
Lämnade bidrag	-56 240	-51 987	-47 298	-4 689
Livsmedel	-101	-55		
Material	-3 935	-5 783	-2 374	-3 409
Tjänster	-200 609	-193 836	-202 127	8 291
Kapitalkostnader	-2 563	-3 437	-2 701	-736
<b>SUMMA KOSTNADER</b>	<b>-353 409</b>	<b>-343 980</b>	<b>-347 706</b>	<b>3 726</b>
Över-/underskott	1 600	3 300		
<b>SUMMA ÅRETS RESULTAT</b>	<b>17 869</b>	<b>15 398</b>	<b>-0</b>	<b>15 398</b>
<b>RESULTAT inklusive över-/underskott</b>	<b>19 469</b>	<b>18 698</b>	<b>-0</b>	<b>18 698</b>

## Resultat per avdelning, tkr

Titel	Utfall 2015	Utfall 2016	Budget 2016	Utfall - budget 2016
4020 Ledning	-93 234	-102 081	-109 334	7 253
4030 Ekonomi och kvalitet	-44 187	-43 501	-44 450	949
4040 HR	-32 312	-35 603	-38 677	3 075
4050 Valfärd	-46 109	-25 644	-29 064	3 420
4060 Näringsliv	-19 731	-19 501	-22 517	3 016
4070 Kommunikation och delaktighet	-26 924	-31 892	-32 409	517
4080 Miljö och samhällsbyggnad	-24 938	-26 096	-28 149	2 053
100 Summa alla verksamheter	-287 379	-285 902	-304 600	18 698

**Investeringar, tkr**

Inventarier: Budget 2016, totalt 7 300, inkluderade storköksinventarier 6 500 och möbler/omtapetsering 800. Under 2016 bestämdes att storköksinventarier inte ska rapporteras under KLK. Utfall, -138, består av möbler till Fristadssalen och omtapetsering av möbler i Drottningrummen.

Anläggningar: Årets investeringsutgifter består av Sundbyholm och Eskilstuna tågdepå.

Sundbyholm: Budget 2016 bestod av 15 000 för Gång- och cykelväg och 7 400 för parkering, Sigurdsristning mm. Utfall 2016 uppgår till 3 197.

Eskilstuna tågdepå: Beslut i kommunfullmäktige KSKF/2016:554 där preliminär totalkostnad om 541 miljoner kronor för genomförande av Eskilstuna tågdepå godkändes, varav 405 miljoner kronor utgör preliminär rikt kostnad för byggnationen av Eskilstuna tågdepå. Utfall 2016 uppgår till 33 778.

Titel	Utfall 2015	Utfall 2016
Investeringar - inventarier	-1 003	-138
Investeringar- anläggningar	-1 538	-36 975
Totala investeringar	-2 541	-37 113

**Bedömningskriterier**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Övergripande processer</li> <li>• Verksamhetsprocesser</li> <li>• 4-åriga processmål</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1-åriga Åtaganden</li> <li>• Aktiviteter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trend</li> </ul>
<b>Status</b>	<b>Status</b>	<b>Status</b>
Ej utvärderat	Ej påbörjad	Inget värde angivet
Bättre än målet	Klart, avslutat	Ökad
Nära målet	Pågår	Oförändrad
Sämre än målet	Försenat	Minskad

# Verksamhetsberättelse 2016

---

Konsult och uppdrag

## **Innehållsförteckning**

<b>Sammanfattning .....</b>	<b>1</b>
<b>Verksamhetsberättelse.....</b>	<b>4</b>
<b>Hållbar utveckling.....</b>	<b>18</b>
<b>Effektiv organisation.....</b>	<b>19</b>
<b>Bilaga nyckeltal och tabeller.....</b>	<b>21</b>

## Sammanfattning

### Inledning

Eskilstuna kommunkoncern har ett styrsystem med en vision för hur Eskilstuna ska vara som geografisk ort 2020. Styrsystemet skapar förutsättning för en långsiktig och stabil styrning över mandatperioderna för att nå det tillstånd som beskrivs i visionen *Eskilstuna- den stolta fristaden*.

Vägen till visionen går via fyraåriga strategiska inriktningar med strategiska mål som visar vad majoriteten vill åstadkomma för invånarna, brukarna och kunderna under mandatperioden.

Den strategiska inriktningen bryts ner i årsplaner och verksamhetsplaner för respektive nämnd och bolag, som visar vilka prioriteringar och åtaganden som görs respektive år för att nå de strategiska målen för mandatperioden och utfallet av åtaganden.

Årsplanerna och verksamhetsplanerna följs upp löpande under året i två delårsrapporter och slutligen i verksamhetsberättelser för nämnder och bolag samt i kommunkoncernens årsredovisning, där det sker en bedömning av måluppfyllelsen för de strategiska målen.

Delårsrapport 2 avser perioden januari-augusti.

### Färg- och tecken förklaring

	Åtaganden Där något ska göras/ Där en nivå ska uppnås	Processmål och verksamhetsprocess	
—	Ej påbörjat/ Ännu inget resultat	Måluppfyllelse	Trendpil
■	Försenat/ Oförändrat eller sämre värde/resultat	■ Sämre än målet	↘ Sämre
◆	Pågår/ Förbättring, men ej uppnådd nivå	◆ Nära målet	→ Oförändrat
●	Klart, avslutat/ Nått åtagande nivån	● Bättre än målet	↗ Bättre

### Definitioner

Indikatorer: Ska hjälpa till att bedöma om det strategiska målet är nått eller på väg att nås.

Nyckeltal: Visar utvecklingen av den löpande verksamheten under året.

Processmål: De 4 åriga resultat som ska uppnås i våra verksamhetsprocesser för invånare/brukare/kund. Processmål som har ett nummer som inledning är organisationsindikatorer från den strategiska inriktningen. Styrtalet: Är en nivåsättning av indikatorn eller nyckeltalet som hjälper oss bedöma den nivå vi vill uppnå (bör läge).

Trend: Trendvärde används bland nyckeltal, t ex sjukfrånvaro. Det är ett rullande 12 månaders medeltal av utfallsvärdena.

Åtagande: Åtaganden anger vad nämnden/bolagsstyrelsen i sin verksamhetsplan åtar sig att uppnå eller genomföra för att bidra till att kommunen uppnår strategiska mål och processmål. Åtagande som inleds med KF {nr} är åtaganden som är beslutade av fullmäktige för att stödja den strategiska inriktningen.

## **Verksamhetsberättelse 2016 KoU**

### **Kommunstyrelsens ansvarsområde**

Kommunstyrelsens uppgift är att leda, utveckla och samordna kommunens angelägenheter. Kommunstyrelsen ska ha uppsikt över nämnders och bolags verksamheter inom kommunkoncernen.

Kommunstyrelsen ansvarar för den ekonomiska förvaltningen, beredningen och yttranden i ärenden till fullmäktige, verkställighet av fullmäktiges beslut, samt övriga uppdrag från fullmäktige.

Kommunstyrelsen ansvarar även för näringslivsfrågor och har servicefunktioner för allmänheten och för övriga nämnder.

### **Administration och verkställighet**

Under kommunstyrelsens politiska ledning har ansvaret för verkställighet organiserats i två separata delar. Kommunledningskontoret - med inriktning på ledning, utveckling och styrning, och Konsult och uppdrag – kommunens serviceförvaltning.

**Konsult och uppdrag** är kommunens serviceförvaltning. Förvaltningens uppdrag är att skapa värde för verksamheterna i Eskilstuna kommunkoncern genom att erbjuda effektiva och tydliga tjänster till sina kunder.

Verksamheten ska svara för:

- specialiststöd och service till förvaltningar och bolag
- koncerngemensam drift, förvaltning och utveckling inom egen verksamhet

Målet är att förvaltningen ska uppfattas som en kompetent, modern och affärsmässig partner.

Konsult och uppdrag består av en stab, ett internt stöd, marknad och projekt samt tre områden med 11 enheter.

### **Ekonomi**

Konsult och uppdrags budget är helt intäktsfinansierad. Grunden är intäkter från basöverenskommelser med kommunledningskontoret och årsöverenskommelser som tecknas med alla verksamheter i koncernen. Återstående intäkter får vi genom tilläggsuppdrag från förvaltningar och bolag.

Den under året ökade efterfrågan medförde resursbrist, främst genom svårighet att rekrytera kompetenser men även för låg grundbemanning. Detta gällde främst IT-verksamheten, men även utvecklings-, upphandlings- och rekryteringsverksamheten. Därav beslutade Konsult och uppdrag att återbetala 5 miljoner kronor till förvaltningarna. Förvaltningen hade för helåret 5 miljoner kronor lägre personalkostnader mot budgeterat.

Konsult och uppdrags resultatkrav uppgick 2016 till 3,4 miljoner kronor. Resultatet blev 7 miljoner kronor, vilket innebär ett plusresultat över kravet med 3,6 miljoner kronor. Förvaltningen erhöll under året 4,2 miljoner kronor i verksamhetsbidrag från Kommunledningskontoret (Eskilstuna direkt och Omlastningscentralen). 3,3 miljoner kronor av resultatet äskas till utvecklingsfonden, för utveckling av våra tjänster.



## Viktiga händelser i Konsult och uppdrags verksamheter 2016

### Förvaltningsledningen

En rekrytering av tf förvaltningschef genomfördes under första kvartalet 2016. Ordinarie förvaltningschef tillförordnades visstid som förvaltningschef i Torshälla stad under den tid som genomlysning gjordes av förvaltningsorganisationen i Torshälla stad. En nyrekrytering gjordes av en ny controller, den tidigare övergick till annan befattning inom den privata sektorn.

Införandet av den nya ledningsorganisationen som påbörjats under hösten 2015 fortsatte under året. Vissa justeringar gjordes. Områdesindelningen ökade från två till tre områden. En ledningsgrupp återinfördes. Skälen till detta var bl a arbetsbelastning och behov av snabbare beslutsvägar.

Ett marknads- och projektkontor etablerades som förstärktes med en projekt- och marknadsansvarig. I slutet av året påbörjades rekrytering av en projektkoordinator.

En enhetlig affärsprocess för Konsult och uppdrags tilläggsuppdrag togs fram och infördes under hösten 2016. Den kommer även att vara grunden för processerna kring framtagandet av bas- och årsöverenskommelserna.

En kommunikationsstrategi för Konsult och uppdrag har tagits fram.

Konsult och uppdrag miljödiplomerades våren 2016 och en miljöplan för åren 2017-18 togs fram för att skapa en ekologisk hållbar utveckling av Konsult och uppdrags arbetssätt och miljö.

Under året togs ett beslut att byta ut vårt tidsredovisningssystem. Ett projekt startades med en genomlysning och framtagning av en kravspecifikation. Det ledde till valet av Antura tidsredovisning som är en modul till resursplaneringssystemet Antura och som Konsult och uppdrag använder för hantering av våra projekt och uppdrag.

En struktur och rutin har införts för att följa upp möjliga effektiviseringar i kommunkoncernen. Varje månad görs en uppföljning och sortering för att sedan skickas till Modern kommun eller till ansvarig direktör på KLK. De som avser Konsult och uppdrags egna verksamhet påbörjas och genomförs. Under 2016 inkom 16 förslag på möjliga effektiviseringar i koncernen.

2016 fortsatte vårt interna värdegrundsarbete som blir en grund för det varumärkesarbete som påbörjas under 2017.

En ny jämställdhets- och mångfaldsplan togs fram för Konsult och uppdrag. Aktiviteter kring planen genomförs under 2017.

Samtliga chefer tillsammans med en medarbetare har under året genomgått kommunens Innovationsutbildning.

Samtliga chefer har genomfört halvårsavstämningar av medarbetaröverenskommelserna genom metoden "walk and talk".

En utbildningsomgång av KoUs version av Modigt ledarskap genomfördes i början av 2016. Utbildningen är ett led i att arbeta vidare med vår organisationskultur. Utbildningen vänder sig till medarbetare hos oss som arbetar som uppdragsledare, projektledare, processledare etc.

Strukturen och innehållet i våra bastjänster har förbättrats, utvecklats och tydliggörs tillsammans med Kommunledningskontoret. Vår basöverenskommelse med KLK består av en huvudöverenskommelse med 19 olika bilagor.

Eskilstuna direkt startade den 20 april.

Rekryteringar av fem enhetschefer påbörjades under sista kvartalet och slutförs under januari 2016.

Under hösten har ett planeringsarbete genomförts för att kunna starta en ny HR-enhet 2017.

Resultatet av medarbetarenkäten för Konsult och uppdrag visar ett högt HME-värde och värdet för prestationsnivån var högre än kommunens genomsnittliga nivå.

Däremot visade enkäten att vi behöver arbeta med bl a arbetsrelaterad utmattning, arbetstakt, mål/kvalité. Enheterna kommer att ta fram egna handlingsplaner till slutet av februari 2017. Den övergripande handlingsplanen för KoU innehåller aktiviteter för förbättringsområdena delaktighet, lärande i arbete och Mål/Kvalité.

I november skickade Konsult och uppdrag ut en nöjd-kund-enkät till samtliga chefer i kommunen). Resultatet presenteras på enhetsnivå och visar en ökad kundnöjdhet (index 71 mot tidigare 69 år 2014), enkäten gick ut den 26 november till anställda i kommunen och svarsfrekvensen var 52 %.

### **KoU Administration/Internt stöd**

Vårt huvuduppdrag är att vara ett chefsstöd samt ett internt stöd till våra chefer och enheter. Vi levererar tjänster som HR-stöd och ekonomistöd för budget, uppföljning, analys, prognos, ekonomiadministration, personaladministration, utbildningsadministration, inköpssamordning, lokal- och möbelsamordning, introduktion nyanställda, uppdrags- och projektadministration, Café stadshuset samt ansvarar för EKAFs kanslifunktion.

I vår enhet finns ekonomer, administratörer och HR-konsult.

Dessutom genomför vi tilläggsuppdrag. I vissa fall som ansvariga och i vissa som administrativt stöd.

Ex på sådana uppdrag är Modiga idéer, Hedersgåvor (25-års), mässan Eskilstuna inspirerar, hälsoveckorna, Earth Our m fl.

Vi har fyra årsavtal, BoUs utbildning ”Första hjälpen”, Revision samt Munktell Science Park.

Under året rekryterades ytterligare en ekonom och en HR-konsult omfördes från stabsfunktion till det Interna stödet.

Ett beslut togs i förvaltningsledningen att rekrytera ytterligare en administratör p g a att Konsult och uppdrag breddat sin verksamhet samt att behovet av administrativt stöd i uppdragen ökat.

Det interna stödet finansieras till 60 % genom att enheterna betalar en overheadkostnad och övriga kostnader täcks genom intäkter från tilläggsuppdrag

### **Upphandlingsenheten**

I Upphandlingsenheten ingår fyra funktioner, juridik, upphandling, e-handel och kostsamordning.

**Juristfunktionen** som består av fyra jurister ska stödja de olika förvaltningarna och kommunledningskontoret inom rättsområdena offentlig rätt, civilrätt, skoljuridik, socialrätt samt miljö- och fastighetsrätt.

Två av dessa jurister rekryterades under 2016.

Finansieringsmodellen har förändrats under året, från timförsäljning till ett årsavtal som 2017 övergår till en basöverenskommelse. I och med detta blir hela juristfunktionen helt finansierad från KLLK och delvis för upphandling via ett av kommunens bolag. Det

blir en ”fri nyttighet” för förvaltningarna att använda sig av juristfunktionen. Det här innebär ett helt nytt arbetssätt mellan KLK och KoU.

**Upphandling** svarar för kommunens upphandling av varor och tjänster. Upphandling tecknar bland annat förvaltningsövergripande ramavtal inom både varu- och tjänsteområdet.

En annan uppgift är att bistå nämnder/förvaltningar vid upphandling. Inom funktionen finns också ett ansvar för inköpsstyrning.

Under året har 100 st upphandlingar påbörjats/genomförts. Funktionen har haft extremt hög arbetsbelastning under året, så att det har bildats en kö av upphandlingar. Detta beror bl a på ett ökat inflöde av beställningar av direktupphandlingar. Orsaken till detta är att förvaltningarna nu genom det etablerade uppföljningsverktyget och det upphävda inköpsstoppet ser var avtal saknas. Att inflödet av direktupphandlingar skulle öka i den omfattning det gjorts kunde inte förutses.

Deltagande på KSAU har fortsatt under året och är mycket uppskattat. En av de stående punkterna är inkösuppföljning. Kommunens etablerade uppföljning genom KMD-verktyget (tidigare SAS) och rollen inköpscontroller är ledande inom kommunsverige just nu.

Det har varit ett arbete med omstrukturering av produktgruppsstrategierna. Förslag till ny struktur har utarbetats och beslutats. De nya produktgruppsstrategierna ska presenteras och förankras på politisk nivå.

Det finns en förväntan att dessa kommer att bli ett viktigt verktyg för målvägning i våra olika upphandlingar där eventuella målkonflikter finns.

Funktionen består av fem upphandlare, en inköpare, en inköpscontroller och en administratör.

Under året har funktionen utökats med en upphandlingsadministratör och en inköpare, vilken kommer att börja arbeta under våren 2017. Utökningen beror på det ökade trycket av enhetens tjänster och förändrade arbetssätt.

Frågan om antalet upphandlare i relation till kommunens behov är täckt behöver utredas ytterligare samt hur införandet av nya arbetssättet med produktgruppsstrategierna kommer att ske.

Under året har fyra överprövningar inkommit. Vid två av dessa har besluten varit till vår fördel. För de andra två pågår processen.

Fördelningen mellan arbete med basuppdrag v s tilläggstjänster ligger fortsatt på ca 80 % bas och 20 % tillägg för upphandlare. Inköpscontroller och en administratör finansieras till 100 % via basavtal med KLK och överenskomna timmar är utförda enligt avtal.

**Funktionen kostsamordning** består av en person som har en samordnande roll för kommunens förvaltningar, sköter bl a servicen runt avtalen, provtagningar, bidragsansökningar.

Kostsamordnarens arbetsbelastning fortsätter att öka genom att kraven vid upphandlingar ökar hela tiden och på grund av att förvaltningarnas förväntningar ökar. Efter det att KRAV-certifiering genomfördes finns oklarheter som lett till ett merarbete för kostsamordnaren.

Rollen som kostsamordnare kommer med stor sannolikhet att påverkas av översynen om samordnad kostorganisation som f n pågår.

**E-handel funktionens** huvuduppgift är drift, underhåll och förvaltning av innehållet i

beställningssystemet Proceedo, bestående av både inköps- och fakturamodul. Funktionen består av två personer.

Årets fokus har varit att få fart på leverantörsanslutningar igen efter att det under 2015 varit parkerat. Ett projekt, MAAP, Motverka avvikelser i anskaffningsprocessen, har pågått under året, vilket har bidragit till att antalet anslutna leverantörer för e-faktura har ökat. En översyn och genomlysning av e-handelsfunktionen ska genomföras.

I samband med MAAP- projektet har en halvtids resurs medverkat i funktionens arbete. Den nya upphandlingsadministratören kommer också att vara en resurs för att starta arbetet med anslutning av nya leverantörer.

Andelen elektroniska fakturor uppgick 2016 till ca 85 %.

### **Redovisningsenheten**

Redovisningsenheten verkar inom flera delar av verksamhetslogik: löpande verksamhet, internkonsulter, löpande verksamhet med externt fokus samt ledning och styrning.

Enhetens uppdrag är att svara för förvaltningsorganisationens gemensamma redovisning (Eskilstuna kommun), viss del av kommunkoncernens sammanställda redovisning, inkassoverksamheten, förvaltning av stödprocessen och viss del av systemstödet för ekonomiområdet.

Enheten ger stöd till förvaltningar och kommunledningskontoret (KLK) samt har en uppsiktsroll.

Enheten jobbar till mestadels enligt basöverenskommelse med kommunledningskontoret men även på årsavtal. Några enstaka tilläggsuppdrag har genomförts under året.

Enheten har bl a deltagit i projektet ” Motverka avvikelser i anskaffningsprocessen”. Enheten har under hösten arrangerat en kommunövergripande momsutbildning genom SKL.

Arbetet med att utveckla rutiner, processer och inom enheten har fortsatt under året.

Tolkförmedlingen, som ingått som en funktion inom enheten, övergick till Eskilstuna Direkt 1 juni 2016. Enheten har haft en viss personalomsättning under året. Chefen för enheten gick vidare som controller i förvaltningen, en ekonom började på KLK och en ekonomiadministratör gick i pension. Rekrytering genomfördes till samtliga befattningar. Enheten har haft en tf enhetschef, som kom internt från den egna enheten.

Årets resultat för enheten blev + 274 tkr.

### **Omlastningscentralen**

2016 har varit ett år med fokus på arbetsmiljö och medarbetare. Verksamheten har utvecklats och förbättrats. Tre personer har nyanställts till verksamheten och gick från nio till tolv anställda.

Idag finns det 149 enheter som dagligen förses med livsmedel från Omlastningscentralen.

Innan centralen startade kördes det cirka 18 200 mil/år inom kommunen kopplat till livsmedel. 2016 var siffran nere i ca 5 800 mil/år. En minskning med cirka 70 %. Ytterligare ruttoptimering gjordes i början på 2016 som resulterade i minskade stopp med ca 12 % jämfört med 2015.

För att förbättra arbetsmiljön och dra ner på kostnader så bestämdes att söndagsproduktion skulle tas bort vilket innebar att verksamheten endast är öppen

mellan måndag till fredag.

Arbetsmiljöverket genomförde en kontroll av arbetsmiljön på enheten. Besöket genererade en lista på åtgärder som skulle genomföras inom tre månader. Åtgärderna var bland annat bättre truck- och gångtrafik, en truckladdningsplats och en ergonomisk utredning kring arbetsuppgifterna.

Ett återbesök gjordes av Arbetsmiljöverket i september med godkänt resultat.

Omlastningscentralen införde under 2016 möbelhantering för kommunen. Verksamheter inom kommunen kan lämna begagnade möbler till Omlastningscentralen som lagerhåller dem tills en annan verksamhet har behov. Möbelhanteringen fungerar som en intern återbrukscentral.

Istället för att köpa nytt har de kunnat köpa begagnade möbler via OLC. Det har genererat en besparing på cirka 1 mkr för kommunen 2016.

Omlastningscentralen har fått en förbättrad leveransprocess som resulterat i färre avvikelser och störningar. Bland annat har nya kontroller införts vid in- och utleverans.

En analys av OLC:s verksamhet genomförs av studenter från logistikprogrammet på Mälardalens Högskola. Tanken är att vi ska få hjälp med förslag till förbättringar för en effektivare logistikprocess.

Omlastningscentralen hade under 2016 en budget på ca 13 mkr och resultatet för 2016 blev ett överskott på ca 2 mkr. Överskottet beror på effektiviseringar inom enheten samt på ett driftsbidrag från KLK på 1,7 mkr. Ett bidrag som upphör 2017.

OLC har skickat en anmälan om att få tävla om Götapriset.

Några nyckeltal för verksamheten är att antalet stopp 2016 sjunkit från 11 400 till 9 500 och att antalet körda mil (kopplat till livsmedelshanteringen) sjunkit från 9 600 mil till 5 900 mil.

### **Fordonsenheten**

Fordonsenheten är en serviceorganisation med uppdraget att leverera transport/fordonslösningar till våra kunder inom olika förvaltningar. Verksamheten ska med sina lösningar samordna transport/fordonsrelaterade tjänster och leverera kundnytta på ett kostnadseffektivt, kvalitativt samt miljövänligt sätt.

Verksamheten är certifierad enligt ISO 14001. Enheten har under året rekryterat en arbetsledare och administratör vilket är en utökning med två medarbetare och i enheten är nu 16 anställda varav 12 med funktionsnedsättning och 3 trainees.

Fordonsenheten har hand om anskaffning och förvaltning av kommunens fordon med undantag för park- och markanläggningsverksamhetens specialfordon. Alla frågor kring uthyrning/leasing, fordonsskatt, besiktning, däckbyte, försäkringsskada, service och underhåll samt drivmedelskort med mera hanteras av enheten.

Rekonditionerings- och serviceverkstad, kort- och långtidsuthyrning av fordon, transporttjänster och cykelservice. Sedan ett år tillbaka finns också Café Stadshuset som verksamhet i enheten.

Under året upphandlades elektronisk körjournal och ett nytt bilbokningssystem.

Enheten hanterar 487 fordon och av dessa är 93 % miljöbilar. Målsättningen är att fordonsparken 2020 ska vara fossilfri.

### **Kommunikationsenheten**

Kommunikationsenheten har som uppdrag att utveckla och samordna kommunens kommunikationskanaler såsom eskilstuna.se, internportalen och sociala medier.

Enheten deltar i och driver även i viss mån olika projekt och arrangemang samt utför grafiska produktioner.

Inom enheten finns redaktörer, systemförvaltare och systemadministratör för kommunens internportal och externa webb. Enheten har även fem grafiska formgivare och fem kommunikatörer.

Det dagliga arbetet inom enheten är varierande. Det kan röra sig om allt ifrån att planera och genomföra kommunikationsinsatser, delta i webbutvecklingsprojekt och arrangera mässor och events, men också kortare kommunikationsuppdrag som att layouta en affisch eller skriva och publicera texter i kommunens olika kanaler. Även supporten för kommunens webbplatser ligger på enheten.

Till enheten hör också kommunens konsumentvägledare som arbetar med att ge råd och stöd till eskilstunabor i konsumentfrågor, samt administratör och förvaltare för kommunens ärendehanteringssystem – LEX som bland annat sysslar med systemsupport och att framställa material och lathundar till utbildningsportalen.

Två projekt har enheten drivit och varit initiativtagare till. Ett var att byta plattform för eskilstuna.se, vilket pågick hela året, men som mest intensivt under hösten 2016. Enheten har både tagit initiativet till och ansvarat för projektet, som ska leda till stora besparingar för kommunen. Det andra var att digitalisera kommunens årsredovisning. Enheten tog också över driften av politikerappen.

Under året ökade efterfrågan på kommunikatörstjänster under längre tid, bl a från KLK HR och Torshälla stads förvaltning. Det senare handlar om insatser för i det kommande jubiléet.

Ett stort jobb lades ner för att förbättra de ekonomiska förutsättningarna för enheten, bl a genom att se över kalkyler för basöverenskommelserna m m. Bakgrunden är att enheten inte fått ersättning för alla kostnader och att budgeten för 2016 inte varit realistisk.

Under hösten pågick också ett stort arbete för att göra om basöverenskommelserna med KLK Kommunikation. Det resulterade i fyra omstöpta överenskommelser med KLK Kommunikation med delvis nytt innehåll. De börjar gälla 2017.

Fortsatt fokus på samarbete för minskad sårbarhet och ökad kvalitet i leveranserna, både inom och utanför enheten.

Fortsatt arbete för att hitta rutiner som ska förenkla arbetet, tidsredovisning och öka tydligheten för medarbetare och kund.

Vi ser en fortsatt ökad efterfrågan på film, något vi tror kommer att öka ännu mer. Vi ser också ett ökat intresse för att köpa våra tjänster under längre tid. Under hela hösten 2016 ville exempelvis KLK HR ha kommunikationsstöd på motsvarande 50 procent, något som ska fortsätta under hela 2017.

### **Utvecklingsenheten**

Under 2016 arbetade Utvecklingsenheten med de basuppdrag som kopplats till enheten såsom Kvalitet och HR.

Utvecklingsenheten har 24 medarbetare, inklusive enhetschef. Personalmässigt innebar året stora förändringar. Fler medarbetare slutade sina tjänster. Flera medarbetare var långtidssjukskrivna eller föräldralediga. Fem medarbetare rekryterades under hösten, varav en enhetschef.

Utvecklingsenheten har en mycket bred verksamhet inom områdena projektledning/utredning, kvalitet, processtyrning, HR-konsultarbete.

Inom processtyrning startades en ny form av utbildningsinsats vilket visade sig framgångsrikt. En stor del av kommunens utbildning inom innovation (Modiga idéer) bedrevs av Utvecklingsenheten.

Under 2016 lades knappt hälften av den debiterbara tiden på basuppdrag medan drygt hälften lades på tilläggsuppdrag. Vi har under året tvingats tacka nej till ett antal uppdrag då vi saknat personal.

2016 hade vi stora basavtal inom HR, kvalitet och e-tjänstutveckling.

Inom HR och kvalitet rymdes bland annat arbetsrätt, lönesamordning, kvalitetsarbete, verktygen för processkartläggning och enkäter, chefscoaching, internkontroll och chefsutbildningar. Enheten har också drivit många tilläggsuppdrag.

Exempel på större uppdrag är Modigt medarbetarskap, beslutsstödet Business Intelligence (BI), IT skolan, PLEEC energieffektiviseringsplan, Modiga idéer, Framtidens ledare, E-arkiv, Effektivare dokumenthantering. Processkartläggning av introduktion av nya medarbetare.

Kommunens projektmetodik (XLPM) implementerades ytterligare, i såväl projekt som uppdrag.

Projektet att införa Antura som tidredovisningssystem startades.

Kundnöjdhet: Andelen kunder som totalt sett känner sig mycket eller utmärkt nöjda – 90 %.

Bemötande: Andelen kunder som känner sig mycket eller utmärkt nöjda med bemötandet de fått i samband med utfört uppdrag – 90 %.

Kunder som är mycket eller utmärkt nöjda med kvaliteten på leveransen – 90 %.

### ***Löneservice***

Löneservice ansvarar för all lönehantering inom Eskilstuna kommun. Löneservice svarar även för administration och förvaltning av personalsystemet Personec P, schemaläggningssystemet TimeCare Planering samt självregistreringssystemet PS Självservice, pensionshandläggning och LAS-hantering.

En av Löneservice:s viktigaste uppgifter är att alla medarbetare ska få rätt lön i rätt tid.

Enheten består vid utgången av året av 28 medarbetare och en enhetschef.

Fem medarbetare har avslutat sina anställningar och nyrekryteringar har genomförts. En ny enhetschef rekryterades under året. I samband med övertagandet av löneadministrationen för koncernens bolag anställdes två nya medarbetare från Kommunföretag.

Under 2016 har enheten fortsatt att arbeta med våra fokusområden. Vi har som mål att träffa alla nya chefer för att informera om PS Självservice. Vi har även utbildat andra chefer och medarbetare runt om i kommunens organisation i till exempel PS Självservice och TimeCare.

Vi har under senare delen av året arbetat att föra över de kommunala bolag som har lönesystem Agresso till Personec och PS Självservice. Detta arbete kommer att pågå in på år 2017. Löneservice har också deltagit i ett antal projekt, Rätt kompetens, utbildningsportalen, Min Friskvård, e-arkiv m fl.

Enheten har också arbetat för minskad pappershantering (fler medarbetare ska rapportera i PS Självservice).

Vi har fördjupat samarbetet med fler, t ex Socialförvaltningen och Vård- och omsorgsförvaltningens bemanningsenhet.

Enligt NKI-undersökningen som gjordes under året är många av våra kunder nöjda med vårt arbete. Vi ska fortsätta att göra våra kunder nöjda.

En tydligare PS självservice-sida har skapats under året och arbetet med att gå från client till webb pågår.

Det ekonomiska resultatet visade på ett överskott på ca 1,6 mkr.

Löneservice hanterade och betalade drygt 11 000 lönespecifikationer per månad vilket är en ökning på ca 800 löner i jämförelse med 2015.

### **Rekryteringsenheten**

Rekryteringsenheten ansvarar för kommunens samtliga rekryteringar och säkerställer att kompetensförsörjningen inom Eskilstuna kommun sker med kvalitet.

Vid slutet av 2016 består enheten av totalt 29 medarbetare och en enhetschef. Det är 25 tillsvidareanställda rekryteringskonsulter, varav tre st är tjänstlediga och två st jobbar som arbetsledare 50 % vardera. Vidare består enheten av en kommunikatör på 50 %, en rekryteringsadministratör och en rekryteringsassistent. Utöver detta hyrdes tre konsulter in i slutet av 2016. Receptionen bemannas av Eskilstuna direkt.

Verksamheten har vuxit sedan starten 2012 genom en stadig ökning av rekryteringsuppdrag. Under 2016 hanterade vi totalt ca 3 000 beställningar och totalt 29 179 ansökningar.

I början av 2016 var enheten påverkad av ett högt inflöde av uppdrag under slutet av 2015, framförallt kopplat till målgruppen ensamkommande, som gjorde att socialtjänsten ökade sina rekryteringar av boendestödjare i stor omfattning.

Våren 2016 ledde detta i kombination med ökade beställningar inom andra områden till en hög arbetsbelastning på enheten. I maj fick enheten ta hjälp av extern leverantör för att säkerställa leveransen. Leverantören hanterade volymrekryteringar inom socialtjänsten och BoU. Urvalet till det interna ledarskapsprogrammet och Framtidens ledare fick också hanteras av en extern leverantör.

Mot bakgrund av ökade beställningar genomfördes även modifiering av processer, och vi skapade en ”grundprocess” som innebar att kunderna hanterade en viss del av processen själva. Rekryteringsenheten säkerställde kvalitet genom att bistå i uppstart med kravprofil, annons och urval samt material i form av intervju- och referensmallar.

Denna process kan aktualiseras vid höga toppar och har aktualiserats vid två tillfällen 2016, i juni-augusti (40 st) och i december (22 st).

Under året utvecklade vi även andra processer tillsammans med våra kunder. Ett exempel är ett nära samarbete med bemanningsenheten, då vi genomförde gruppintervjuer och träffade flera kandidater vid samma tillfälle.

Chefer från verksamheterna var involverade och processen uppskattades av kunderna/cheferna på förvaltningarna, bemanningsenheten och kandidaterna. Det blev en effektivare process, som inte krävde lika många resurser som tidigare. Ett annat exempel är processen av lärare till grundskolorna, som genomfördes till viss del av rektorerna själva med stöd av Rekryteringsenheten.

Mot bakgrund av den höga belastning som varit på Rekryteringsenheten, har ett omfattande arbete skett med arbetsmiljön. Vi har genomfört Hälsosam i samarbete med Kommunhälsan, där vi identifierade områden/aktiviteter, som vi fokuserat på under året för att nå vår målsättning, en god hållbar arbetsmiljö.

Vi har haft en stor utbildningsinsats i kompetensbaserad rekrytering och för de som jobbar med tester har vidareutbildning skett, både inom personlighetsanalyser och inom



grupputvecklingsanalyser.

En stor arbetsinsats under hösten 2016 har varit en upphandling av tester; personlighetsanalys, grupputveckling och begåvnings tester.

Utöver detta har två utredningar på uppdrag av KLK HR genomförts, en utredning av Eskilstuna kommuns interna rekrytering och en mindre utredning av kandidaters upplevelse av rekryteringsprocessen och intryck av Eskilstuna kommun som arbetsgivare.

Rekryteringsenheten HBTQ-certifierades i mars 2016 – utveckling för att bevaka diskriminering och ett respektfullt bemötande i rekryteringsprocessen. HBTQ-certifieringen är ett naturligt steg mot att bli ännu mer öppna och inkluderande i våra möten med kommunens invånare och ytterligare ett steg i vår strävan att vara en attraktiv arbetsgivare för alla.

Enheten genomförde under året utbildningar i behovsanalys för flera av våra förvaltningar.

Flera tjänster har utvecklats tillsammans med enhetens kunder, t ex webbutbildning, Skype-intervjuer, feriefilm för sommarpraktikanter, Facebooksida etc.

Ett stort arbete har gjorts kopplat till hållbar arbetsmiljö, Hälsosam; områden identifierades och aktiviteter har skett under året. Tidrapportering – Antura har införts på enheten. Detta, i kombination med nya processer som tagits fram tillsammans med våra kunder, har lett till att stärka balansen mellan kvalitet och ekonomi.

Trots det stora trycket på enheten visar resultatet på medarbetarenkäten ett högre värde än kommunsnittet och att medarbetarna trivs. Däremot är sjukfrånvaron högre än målet.

Det ekonomiska resultatet för 2016 är - 955 tkr. Resultatkravet var - 283 tkr. En återbetalning till förvaltningarna har gjorts kopplat till köer i leverans under våren 2016. Om vi bortser från denna återbetalning skulle resultatet varit + 327 tkr.

### **Kommunhälsan**

Sammanlagt har Kommunhälsans uppdrag omfattats av ca 9 000 tillsvidare- och/eller månadsanställda (inklusive trainees och OSA-anställda) inom Eskilstuna Kommun.

Vid årets start fanns 17 medarbetare på Kommunhälsan och vid årets slut var det 15 medarbetare. Under våren slutade en läkare och en företagssköterska. Vi lyckades inte rekrytera företagsläkare utan har under året delvis täckt upp den tjänsten med konsultläkare. Vid årets slut har en ny rekryteringsprocess startats med förhoppning om att kunna anställa en lämplig läkare. På grund av stor efterfrågan på våra rehabiliteringstjänster, där företagssköterskorna har en central roll, så har vi rekryterat två nya företagssköterskor (inklusive en ersättningsrekrytering för den företagssköterska som slutade).

Under hösten upphörde tjänsten sjukvårdsrådgivning i samband med sjukdom, vilket fick till konsekvens att två rådgivningssköterskor avslutade sina anställningar på Kommunhälsan och i Eskilstuna kommun.

Kommunhälsan är kvalitetscertifierad enligt ISO 9001. Under 2016 har det genomförts en intern revision. Vi har även genomgått en extern recertifiering för vårt kvalitetscertifikat, den externa revisorn gav oss mycket goda omdömen, vårt kvalitetsarbete håller hög kvalitet.

Hela verksamheten har varit under översyn. Under året har resultatet av revisionsrapporten genomarbetats tillsammans med strateg på KLK.

Kommunhälsan har haft som mål under året att arbeta med fler uppdrag på grupp- och

organisationsnivå. Vi har haft i uppdrag att fortsätta att sträva efter att arbeta med insatser inom det förebyggande området i större utsträckning.

Under våren kom en ny föreskrift, AFS 2015:4 Organisatorisk och social arbetsmiljö. Kommunhälsan har varit med och planerat implementeringsarbetet tillsammans med HR-strateg på KLK och vi har utbildat flertalet ledningsgrupper.

Tillsammans med Vård- och omsorgsförvaltningens rehabenhet har Kommunhälsan genomfört utbildningar i förflyttningsteknik. En utbildning består av fem halvdagar där teori varvas med praktiska övningar.

Totalt har vi utbildat 491 medarbetare.

Vi har även, tillsammans med rehabenheten, erbjudit en påbyggnads/fortsättningsutbildning á 2 h som 114 medarbetare har genomgått. 40 sommarvikarier inom Vård- och omsorgsförvaltningen har genomgått en anpassad trettimmarsutbildning inom förflyttningsteknik.

Under veckorna 38-39 genomfördes Hälsoveckorna med en blandning av fysiska och lugna aktiviteter samt föreläsningar. Det erbjöds 367 aktiviteter där 543 kommunanställda deltog i aktiviteter som krävde förbokning.

Kommunhälsan har ansvarat för utvecklandet och genomförandet av flera av kommunkoncernens obligatoriska chefsutbildningar. Vi har även bidragit med utbildningsledare till Modigt ledarskap. Vi har genomfört utbildning av chefer, HR-personal och skyddsombud i följande utbildningar:

- Arbetsmiljö, grundutbildning
- Arbetsinriktad rehabilitering, från teori till praktik
- Introduktion arbetsmiljö
- Riskbruk/missbruk (samt flera chefs- och arbetsgrupper)
- LISA inkl. information i flera chefsgrupper)

Stress är en stor bidragande orsak till ohälsa och förutom individstöd har Kommunhälsan genomfört flera gruppinsatser med fokus på arbetshälsa och stresshantering samt ett antal kortare workshops kring temat. Även workshops gällande ergonomi, riskbruk/missbruk samt hälsa- och/eller sjukfrånvaro har genomförts på flera arbetsplatser.

Kommunhälsan har varit redaktör för arbetsmiljöhandboken. Vi har även varit ansvariga för innehåll och utvecklande av Hälsowebben. Gällande Hälsowebben har vi under året fått ett uppdrag, Hälsowebben skall utvecklas till att i första hand bli ett forum för kommunens hälsoinspiratörer. Tanken är att goda exempel skall kunna spridas via hälsowebben

Sedan 2014 finns en timbank där varje förvaltning får fördelat ett antal timmar till förfogande utifrån storlek och behov. Timmarna kan användas till hälsofrämjande, förebyggande och rehabiliterande insatser.

Under 2016 levererade Kommunhälsan 14 445 timmar vilket är ca 700 fler timmar än 2015. Insatserna i timmar fördelade sig med 462 timmar på hälsofrämjande, 10 953 timmar på förebyggande och 3 030 timmar på rehabilitering.

## **Eskilstuna direkt**

Eskilstuna direkt startade sin verksamhet 20 april 2016 med 22 internt rekryterade handläggare, 1 arbetsledare och 1 enhetschef. Verksamheten hade från start ca 150 uppdrag från samtliga förvaltningar, nya verksamhetssystem och helt nya arbetsplatser.

Samtidigt som verksamheten skulle fungera, leverera svar och fullgöra sina uppdrag så har interna arbetsformer och rutiner satts, personalen är samkörd och har lärt sig att använda systemen. Verksamhetens styrande dokument har dessutom tagits fram, beslutats och förankrats.

Verksamheten har en besöksyta på entréplan i Värjan och en i Torshälla, en telefonitjänst på plan 5 i Värjan samt receptionstjänst i Stadshuset och i Vakteln. Dessutom finns en arbetsyta för handläggning på plan 5 i Värjan.

Inför starten fick samtliga förvaltningar lämna in kartläggningar över de uppdrag verksamheten skulle ansvara för. Under det första året har mycket arbete gått åt till att skapa arbetsrutiner, checklistor, lathundar mm; ett arbete som sköts utöver de uppdrag som fanns med från början. Det har inneburit mycket verksamhetskontakter, som bidragit till att Eskilstuna direkt skapat bra relationer med förvaltningarnas olika verksamheter och till att kontaktcentrets verksamhet numera är ganska väl förankrad i många av kommunens verksamheter.

Eskilstuna direkt har under sin verksamhetstid 2016 avsatt en del tid för att utveckla den egna verksamheten. Detta har varit möjligt genom att effektivisera arbetet i de uppdrag som verksamheten fick från förvaltningarna.

Verksamhetens olika uppdrag har också givit en väldigt tydlig insyn i de olika verksamheterna i kommunen och synliggjort brister. Framförallt att uppdateringen av den interna telefonkatalogen fungerade dåligt. Detta medförde att Eskilstuna direkt hade svårt att utföra sitt uppdrag på ett bra sätt. Efter några månader satte några medarbetare ihop ett material som de sedan erbjöd sig att komma ut till de olika verksamheterna med, i syfte att förbättra situationen. Detta har varit en stor framgång och närmare 30 verksamheter har tagit del av detta. Detta har förbättrat tillgängligheten, kvalitén på telefonkatalogen samt bidragit till förbättrade relationer mellan Eskilstuna direkt och verksamheterna.

Genom de uppdrag som verksamheten har fått finns det möjligheter att synkronisera arbete som tidigare har gjorts på flera förvaltningar vilket bör leda till ett mer likriktat bemötande och service till våra kunder. Flera uppdrag har också börjat utredas för e-tjänster.

Ett internt arbete inleddes under året för att bygga kunskap om de egna systemen och vad de kan leverera till övriga delar av kommunens verksamheter vad gäller statistik och annan information som kan bidra till verksamhetsutveckling.

Eskilstuna direkt hade redan vid starten gjort en effektivisering på 0,8 heltidstjänst, detta har sedan fortsatt och gått över förväntan trots att verksamheten varit ny och under utveckling.

Det händer mycket i Sverige just nu runt konceptet kontaktcenter, inte minst bland kommunerna. Medarbetare på Eskilstuna direkt har deltagit i konferenser och möten samt hållit flera presentationer i syfte att dela och ta del av erfarenheter.

Eskilstuna direkt fick besök av Strängnäs, Enköping och Sunne som ville ta del av verksamhetens erfarenheter.

Eskilstuna direkt har inför 2017 övertagit några basavtal och enskilda överenskommelser kommer sedan att göras med varje förvaltning.

Ekonomin gick bättre än väntat både i projektet och i driften av verksamheten. Verksamheten levererade ett plusresultat mot resultatkraven. Eskilstuna direkt har tagit emot tre språkpraktikanter och en praktikant från gymnasieskolan.

### **Tolkförmedling**

Tolkförmedlingen består av två tolkförmedlare, men genom den väldigt kraftiga ökningen av nyanlända under 2015 beslöt kommunen att utöka Tolkförmedlingens verksamhet till att utöver de två tolkförmedlarna också omfatta fyra tolkar som anställdes under 2016. Dessutom anlitar Tolkförmedlingen ett 70-tal externa tolkar.

Eskilstuna kommuns beslut att anställa egna tolkar har uppmärksammats av flera kommuner som har hört av sig för att höra hur arbetet har gått. Många lutar åt att göra samma sak.

Den kraftiga ökningen av nyanlända under 2015 har starkt påverkat verksamheten och krävt en hel del justeringar och anpassningar inom verksamheten.

Det ökade trycket på verksamheten har lett till att en ökad digitalisering av arbetet har varit nödvändig. Under hösten infördes dels en app som verktyg för samtliga tolkar som underlättar bekräftelsen av uppdrag samt rapportering av avslutat uppdrag, dels ett digitalt beställningsformulär som kommunens verksamheter ska använda för att beställa sina tolktjänster. Båda dessa funktioner underlättar markant det administrativa arbetet.

Verksamheten har tagit fram ett eget mål och visionsdokument samt riktlinjer för medarbetare.

Vissa steg togs under 2016 för att underlätta samarbetet med förvaltningarna och kommer att fortsätta under 2017. Syftet är att fortsätta reducera kostnader i anslutning till tolkbokningar.

Ekonomin gick bra under året och har levererat ett plusresultat mot resultatkravet.

Verksamheten fick fler uppdrag och anställningen av egna tolkar samtidigt med effektivt nyttjande av personal och resurser bidrog till det positiva resultatet.

### **KoU IT**

Konsult och Uppdrag IT består av tre enheter; IT Affärsutveckling, IT Utveckling och IT Kundservice. Under 2016 har Konsult och Uppdrag IT haft 64 anställda.

Dessa tre enheter bildar en stödorganisation för Eskilstuna kommuns standardiserade telefoni- och IT-infrastruktur.

Under 2016 fortsatte Konsult och Uppdrag IT att vara en samarbetspartner i utvecklingsfrågor för att verksamheterna ska kunna utvecklas och nå sina uppsatta mål.

Dialogen med verksamheterna handlar om vilka tjänster som vi tillsammans kan utveckla och huruvida personalen på IT kan öka sin delaktighet i verksamhetsprojekt och närvaro hos förvaltningarna.

Uppdragen har bestått i huvudsak av förvaltning och drift samt att utveckla tjänster utifrån kundernas behov till 9 000 anställda och 19 000 barn och ungdomar.

Vi hanterar även uthyrning av personal samt säljer konsulttjänster vid projekt och utveckling.

Ett uppdrag som KoU IT arbetat med under 2016 är att öka digitaliseringen och transformeringen i kommunens verksamheter. En del i detta är att skapa en kulturförändring från ledning till varje individ, som innebär att den digitala mognaden hos alla anställda ökar.

Det innebär också att öka automatiseringen och självbetjäningen av administrativa funktioner, ge fler möjligheter att arbeta mobilt. En sammanhållen förvaltning av

systemstödet i kommunen blir ännu mer nödvändig, då digitaliseringen medför ett ökat behov av integration mellan egna system och samarbetspartners/myndigheters system.

I mars slutfördes projektet Modern Telefoni vilket ger modernare tjänster och en besparing på upp till 5 mkr per år. Projektet Moderna och smarta utskrifter slutfördes. Tjänsten medför en mer säker och miljömässigt bättre utskriftshantering. Under året infördes en mer förenklad hantering av licenser, produkter och integrationer.

Tjänsten systemstöd infördes även för förvaltningsområdena Utbildning och Kommunikation. Piloten tidigare har varit område Ekonomi. Arbetet med ”En väg in” utvecklades som innebär en förenklad och förbättrad gemensam support för KoU IT. En ny lagringslösning har ersatt den tidigare.

Större uppdrag, där vi deltar aktivt och tillför värde och nytta för Eskilstunas verksamheter: ”Nationell IT strategi i skolan” ”Välfärdsteknik inom vård och omsorg” samt offentlig Wifi utveckling inom Kultur- och fritidsförvaltningen.

#### Grön IT

- Sedan 2014 och fram till 2016 har antalet rekondade pc:s ökat till 2 500 st
- Skype for business är klart att införas brett i hela kommunen
- Smarta utskrifter (se ovan)

Efterfrågan på marknaden av IT-kompetens har ökat, vilket medförde att flera medarbetare med lång erfarenhet valde att sluta under 2016. Konsekvensen av detta har blivit underbemanning, ökade konsultkostnader och en organisation under hård belastning. Det kunde man se i den senaste medarbetarenkäten.

En handlingsplan för ”Systematiskt arbetsmiljöarbete” som är godkänd i förvaltningens samverkansgrupp har tagits fram och en extra satsning kommer genomföras under 2017 med stöd av en organisationskonsult för att hjälpa till med organisationskulturen.

Vi fortsätter med kompetenshöjande åtgärder internt, internutbildning i lärande organisation som även inneburit nya roller och tjänster för redan anställd personal.

Under 4:e kvartalet började de vakanta platserna återbesättas.

Chefsarkitekten har överförs från KLK till KoU IT.

Liksom tidigare år hade KoU IT ett positivt ekonomiskt resultat som beror på effektiviseringar, volymökningar och återhållsamhet i inköp.

Samarbetet mellan 4M-kommunerna har fortsatt under året i ett gemensamt lärande.

#### **Tillgänglighet 2016**

Databaser 99,9959 %

E-post 99,9352%

Lagring 99,9995%

Nät 99,9126%

IT Kundservice besvarade 45 610 samtal och av dessa besvarades 51 % inom 60 sek.


21367 incidenter registrerades och 62 % av dessa löstes inom 24h, 77 % inom 7 dagar och 81 % inom 14 dagar.

## Hållbar utveckling

Hållbar utveckling visar utåtriktat vad kommunkoncernen ska åstadkomma för invånare, brukare och kunder.


### ***Att värna demokrati***



#### **Skapa möjligheter till insyn, dialog och inflytande**

Nämndens åtagande	Kommentar
<p> Införande av Eskilstuna Direkt Eskilstuna direkt är en enhet på KoU som etableras under 2016. Invånarna i Eskilstuna får då möjlighet till en väg in där flertalet frågor och ärenden klaras direkt. Det bidrar till målet ökat inflytande.</p>	<p><b>Resultat:</b> Eskilstuna Direkt startade sin verksamhet den 20 april.</p>

### ***Att tillgodose behovet av miljö - och samhällsbyggnadsarbete***


#### **Tillhandahålla miljö- och naturvård**

Processmål	Kommentar
<p> Andelen förnybara bränslen i kommunens fordonsflotta uppgår till 100 % 2019</p>	<p>Utfall: Pågår enl plan.</p>

Nämndens åtagande	Kommentar
<p> Öka andelen förnybara bränslen Fordonsenheten arbetar för att successivt byta ut fordonen så att samtliga kör med förnyelsebara bränslen.</p>	<p><b>Resultat:</b> Pågår enl. plan. Fordonsenheten arbetar för att successivt byta ut fordonen så att samtliga kör med förnyelsebara bränslen. 93 % är miljöbilar.</p>
<p> Öka andelen ekologiska livsmedel Andelen ekologiska livsmedelsinköp på Café stadshuset ska uppgå till minst 50 % av inköpsvärdet.</p>	<p><b>Resultat:</b> Pågår enl. plan. Utfallet för perioden är 41,3 %. Under 2017 läggs ett fokus för att nå målet på 50%.</p>

### ***Sociala, miljömässiga och samhällsekonomiska värden***

#### **Konsult och Uppdrags affärsplan**

Nämndens åtagande	Kommentar
<p> Redovisa möjliga effektiviseringar för kommunkoncernen Månatliga redovisningar av möjliga effektiviseringar för kommunkoncernen. Varje månad samlas alla förslag till effektiviseringar in för en eventuell redovisning till kommunledning. Metod och struktur arbetas fram under våren.</p>	<p><b>Resultat:</b> Vi har tagit fram en struktur och metod för att hantera inkommande förslag och idéer. Uppföljning görs månadsvis sedan maj 2016. 18 inkomna förslag till effektiviseringar har redovisats under 2016. Samtliga förslag har redovisats till direktör på Kommunledningskontoret.</p>

Nämndens åtagande	Kommentar
<p>◆ Skapa kända kontaktvägar in till Konsult och uppdrag Under året ska vi skapa tydliga kontaktvägar in till KoU.</p>	<p><b>Resultat:</b> Dialog med kund pågår kring ingångarna till Konsult och uppdrag som en del av vår marknadsplan.</p>
<p>● Kunden i fokus Ett led i att skapa förutsättningar för kunden i fokus är att fortsätta arbetet med "Ett KoU" där ingår också införandet av ett marknads- och projektkontor, som tar ett samlat ansvar för kundarbetet. Vi arbetar också för en förbättrad affärsmässighet.</p>	<p><b>Resultat:</b> Samtliga aktiviteter som framtagits är genomförda eller planerade.</p>
<p>● Nöjda kunder Konsult och uppdrag ska öka sin kundnöjdhet från föregående år vilken mäts genom en NKI-undersökning</p>	<p><b>Resultat:</b> En handlingsplan utifrån resultatet av NKI-mätningen i november togs fram i början av året och de aktiviteter som föreslås i handlingsplanen är genomförda. En ny kundundersökning kommer att genomföras i november. Undersökningen är förändrad och går att följa upp på funktionsnivå. Den genomförda kundundersökningen har gett ett resultat som inte kan jämföras med tidigare undersökningar utan resultatet blir en grund framtida jämförelser.</p>
<p>● Bredda verksamheten på OLC Omlastningscentralen prioriteras för att verksamheten ska breddas enl. åtagande i årsplanen.</p>	<p><b>Resultat:</b> Omlastningscentralen införde under 2016 möbelhantering för kommunen. Verksamheter inom kommunen kan lämna begagnade möbler till omlastningscentralen som lagerhåller dem till en annan verksamhet har behov. Möbelhanteringen fungerar som en lagerplats för inventarier och som en intern återbrukscentral. Hit kan kommunens medarbetare skicka möbler som de inte längre behöver i sina verksamheter för användning i en annan verksamhet. Istället för att köpa nytt, kan de köpa begagnade möbler via OLC, en besparing som generat cirka 1 mkr för kommunen 2016.</p>
<p>● Använda modiga idéer som ett verktyg för ständiga förbättringar 2014 lämnade anställda på KoU idéer till förbättringar. Det kom in 170 idéer. En struktur för mottagning och genomförande har upprättats. Under 2015 har vi genomfört 36 idéer och planerat att genomföra ytterligare 20. 2016 fortsätter vi arbetet med att genomföra och ta emot nya idéer.</p>	<p><b>Resultat:</b> Fortsatt genomförande av de inkomna idéerna pågår enl planering. Dessutom har en kontroll genomförts att vi återkopplat till samtliga förslagställare. Alla i KoUs ledning och representanter från samtliga enheter har gått innovationsledarutbildning.</p>

## Effektiv organisation

### Processkvalitet

#### Tillgodose behovet av kvalitetsutveckling

Nämndens åtagande	Kommentar
<p>● Identifierade och kartlagda huvudprocesser till nivå 3 Konsult och uppdrag ska under året identifiera sina huvudprocesser och kartlägga dessa enl 10-stegsmodellen till nivå 3</p>	<p><b>Resultat:</b> Vi har kartlagt vår affärsprocess och den lanserades i september. Utbildning i 2c8 pågår i förvaltningen. Ett arbete med att identifiera våra huvudprocesser pågår.</p>

Nämndens åtagande	Kommentar
<p>● Modiga idéer är en del av KoUs kvalitetsarbete Vi arbetar med modiga idéer som verktyg för ständiga förbättringar.</p>	<p><b>Resultat:</b> Fortsatt genomförande av de inkomna idéerna pågår enl. planering. Dessutom har en kontroll genomförts att vi återkopplat till samtliga förslagställare. Alla i KoUs ledning och representanter från samtliga enheter har gått innovationsledarutbildning.</p>

## Medarbetare

### Tillgodose behovet av kompetensförsörjning

Nämndens åtagande	Kommentar
<p>◆ Minska sjukfrånvaron Sjukfrånvaron ska på konsult och uppdrag inte överstiga 4 %.</p>	<p><b>Resultat:</b> Sedan KoU bildades har vi ökat kraftigt i antalet medarbetare, och med förändrad personalstruktur. Vi har utökat vår verksamhet som arbetar på uppdrag ex Utvecklingsenheten, Rekryteringsenheten och Kommunikation. Sedan bildandet av KoU har vi haft ökade sjuktal, delvis kanske på grund av att vi nu ställer andra krav, synliggör vars och ens uppdrag på ett annat sätt genom tidsredovisning/debitering. Ett mer affärsmässigt arbetssätt har inneburit en kulturförändring som inte passat alla våra medarbetare, detta i kombination med att livet i övrigt går upp och ner och kraven ökar även på hemmaplan gör att några av våra medarbetare fått en stressproblematik som är både arbetsrelaterad men även av privat karaktär. Vi har även övertagit verksamheter och personal som har en mycket hög sjukfrånvaro. Vi ser en positiv trend för majoriteten av våra långtidssjukskrivna som är i deltidstjänstgöring. För att minska sjuktalen behöver förvaltningen säkerställa grundbemanningen och kompetensförsörjningen, skapa tydlighet i mål och uppdrag, fortsätta arbeta med det systematiska arbetsmiljöarbetet och uppmärksamma tidiga signaler, jobba smartare och inte snabbare.</p>
<p>◆ Ökad andel som använder friskvårdsförmån Andelen medarbetare som utnyttjar friskförmån ska uppgå till 80 %</p>	<p><b>Resultat:</b> Pågår enl plan. Kontroll sker i samband med medarbetarsamtalen.</p>

## Ekonomi

Nämndens åtagande	Kommentar
<p>● Konsult och uppdrag ska redovisa ett positivt resultat Konsult och uppdrag visar ett positivt resultat och 1,5 % av omsättningen avsätts till Utvecklingsfond (max 4 milj)</p>	<p><b>Resultat:</b> (Exkluderat ansvar Fackliga företrädare.) Konsult och uppdrags budget på helår uppgick till 273,4 miljoner kronor, med ett resultatkrav på 3,4 miljoner kronor (1,2 %). Resultatet blev 7 miljoner kronor, ett plusresultat över kravet med 3,6 miljoner kronor.</p> <p><b>Analys:</b> Den under året ökade efterfrågan medförde resursbrist, främst genom svårighet att rekrytera kompetenser men även genom för låg grundbemanning. Detta gällde främst IT-verksamheten, men även utvecklings-,</p>



Nämndens åtagande	Kommentar
	<p>upphandlings- och rekryteringsverksamheten. Därav beslutade Konsult och uppdrag att återbetala 5 miljoner kronor till förvaltningarna. Förvaltningen hade för helåret 5 miljoner kronor lägre personalkostnader mot budgeterat. Förvaltningen erhöll under året 4,2 miljoner kronor i verksamhetsbidrag från Kommunledningskontoret (Eskilstuna direkt och Omlastningscentralen).</p> <p><b>Slutsats:</b> Förvaltningen äskar till Kommunstyrelsen att av totala resultatet på 7 miljoner kronor få avsätta 3,3 miljoner kronor till utvecklingsfonden, för utveckling av våra tjänster. Detta innebär att utvecklingsfonden kommer att uppgå till högsta tillåtna, 4 miljoner kronor.</p>
<p>◆ Beläggningsgraden ska uppgå till i genomsnitt 75% Beläggningsgraden ska uppgå till i genomsnitt 75%</p>	<p><b>Resultat:</b> Nuvarande tidsredovisningssystem är inte tillförlitligt, det har inneboende strukturell fel och feltolkningar riskeras. Det nya systemet i Antura kommer att implementeras under 2017. Verktöget kommer att ge ett tydligare underlag för debitering och uppföljning av beläggningsgrad, samt i senare fas även att bli ett verktyg för resursplanering.</p>
<p>● Ekonomisk effektivisering Det ekonomiska läget i kommunen kräver att Konsult och uppdrag effektiviserar Det handlar framförallt om att göra saker smartare. På förvaltningsnivå ska vi effektivisera till ett värde av 2,7 procent.</p>	<p><b>Resultat:</b> Exempel genomförda effektiviseringar: effektivare resursanvändning Eskilstuna direkt, OLC stängt söndagar, 0,5 åk lägre 2017 jmf med 2016 scanning, förbättrade debiteringsrutiner och bilbokningssystem Fordonsenheten, investeringsprocess skapad.</p>

## Bilaga

### Nyckeltal Hållbar utveckling

#### Nyckeltal Hållbar utveckling

Nyckeltal	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Mål 2016
Kundnöjdhet, index	69	70	71	>70
Möjliga effektiviseringar koncernen, antal			16	

### Nyckeltal Effektiv Organisation

#### Processkvalitet

Nyckeltal	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Mål 2016
Andel Gröna inköp, % dec	5	4	13	>5
Andel gröna inköp av livsmedel % (rullande 12)	0	65,5		>65,5
Antal e-tjänster	3	3	3	3
Antal idéer/förbättringsförslag	170	6	3	
Andel enheter som aktivt använder styrkort	12	13	11	11

**Medarbetare**

Nyckeltal	December 2016			December 2015			Förändring totalt, antal	Förändring totalt, %
	Kv	M	Tot	Kv	M	Tot		
Totalt antal anställda	174	132	306	142	102	244	62	25,4%
- Antal tillsvidareanställda	160	121	281	130	97	227	54	23,8%
- Antal visstidsanställda	14	11	25	12	5	17	8	47%
Andel tillsvidareanställda	91,9	91,6	91,8	91,5	95,1	93,0		
Andel visstidsanställda	8,0	8,3	8,2	8,5	4,9	7,0		

**Sjukfrånvaro**

Sjukfrånvaro, tillsvidareanställda (R-12)	Jan-dec 2016			Jan-dec 2015			Förändring total, procentenheter
	Kv	M	Tot	Kv	M	Tot	
Total %	9,3	4,4	7,2	7,6	3,4	5,8	1,4
0-14 dagar	2,4	2,4	2,4	2,3	2,1	2,2	0,2
15-> dagar	6,9	2,1	4,8	5,4	1,3	3,6	1,2

**Ekonomi**

Nyckeltal	Utfall 2015	Utfall 2016	Budgetavvikelse 2016
Resultat, mnkr	9,4	7,0	3,6
Andel inköp innanför avtal, %	74	75	0
Inköpspåslag, icke avtalsleverantörer	0,9	0,8	0,4

**Budget per organisationsdel**

Organisation, (mnkr)	Utfall 2015	Utfall 2016	Budget 2016	Budgetavvikelse 2016
Redovisn inkl. inkasso	0,4	0,3	-0,2	-0,5
Upphandling inkl. juridik	0,2	-0,4	0,0	0,4
OLC	-0,1	1,8	0,0	-1,8
Fordon inkl. café	0,2	2,1	0,0	-2,1
Löneservice	2,2	1,9	0,8	-1,1
Kommunhälsan	0,6	1,2	0,3	-0,9
Rekrytering	2,6	-1,0	-0,3	0,7

Organisation, (mnkr)	Utfall 2015	Utfall 2016	Budget 2016	Budgetavvikelse 2016
Utveckling inkl. HR	-2,0	-0,2	0,2	0,4
Kommunikation	-1,3	-1,8	-0,2	1,6
Eskilstuna direkt inkl. Tolkförm o MBK	0,5	3,4	0,3	-3,1
KoU IT	7,0	2,5	3,3	0,8
Internt stöd inkl. utb.adm	0,0	-0,1	-0,2	-0,1
Marknad och Projekt	0,0	-0,1	0,0	0,1
Förv ledn inkl. semlöneskuld exl fackl företr	-0,4	-2,6	-0,6	2,0
<b>Summa</b>	<b>9,9</b>	<b>7,0</b>	<b>3,4</b>	<b>-3,6</b>

### Resultaträkning

Resultaträkning, belopp i mnkr	Utfall 2015	Utfall 2016	Budget 2016	Budgetavvikelse helår 2016
<b>Verksamhetens intäkter</b>	<b>272,6</b>	<b>293,5</b>	<b>273,3</b>	<b>20,2</b>
kommun-/nämndersättning	0	0	0	0
taxor och avgifter	2,3	2,6	1,2	1,4
bidrag	2,4	2,5	2,2	0,3
övriga verksamhetsintäkter	267,9	288,4	269,9	18,5
<b>Verksamhetens kostnader</b>	<b>-262,7</b>	<b>-286,5</b>	<b>-269,9</b>	<b>-16,6</b>
personalkostnader	-125,6	-141,5	-145,0	3,5
lokalkostnader	-10,0	-11,9	-11,5	-0,4
köp av huvudverksamhet	-1,4	-2,2	-1,3	-0,9
kapitalkostnader	-18,1	-19,7	-17,4	-2,3
övriga verksamhetskostnader	-107,6	-111,2	-94,7	-16,5
<b>Resultat</b>	<b>9,9</b>	<b>7,0</b>	<b>3,4</b>	<b>3,6</b>
Ofinansierad nya statliga krav på bemanning samt RÖS				
Nettoinvestering fasta anläggningar				
Nettoinvesteringar inventarier	10,5	26,4	25,5	-0,9

<b>Resultaträkning, belopp i mnkr</b>	<b>Utfall 2015</b>	<b>Utfall 2016</b>	<b>Budget 2016</b>	<b>Budgetavvikelse helår 2016</b>
<b>Nettoinvesteringar totalt</b>	<b>10,5</b>	<b>26,4</b>	<b>25,5</b>	<b>-0,9</b>

# Begäran om överföring av projektmedel

Bilaga 3

Alla belopp i tkr.

**NÄMND/FÖRVALTNING:** Kommunledningskontoret

---

## Driftprojekt

### Projekt som avslutas 2016 eller senare

Projekt	Benämning	Påbörjat Mån - år	Totalt kommunalt anslag	Varav använt t o m -16	Begärt belopp 2017
403000	Modern kommun	2013	4 000	2 500	1 500

## Underlag för begäran om överföring av medel till Konsult och uppdrags utvecklingsfond

### Användning av KoU:s utvecklingsfond 2017, underlag för prioritering

- 1) **Oförutsett – affärsmässiga risker**
- 2) **Enhetsvisa medelstora projekt:**
  - Ny systemenhet på KoU
  - PM3-utveckling/utbildning
  - Översyn e-handelsfunktion
  - Processkartläggning/gränsdragning inkassofunktion
  - Rutinbeskrivningar Fordonsenheten
  - Utredning koncerninköp
  - Informationsfilm anskaffningsprocessen
  - Nytt kandidatsystem Rekryteringsenheten
  - Modeller för statistik- och verksamhetsuppföljning Eskilstuna direkt
  - Utvärdering verksamhet Rekryteringsenheten
- 3) **Större projekt KoU:**
  - KoU i tiden- nytt tidsredovisningssystem