

Plats och tid	Eblingrummet klockan 08:30-10:35
Ledamöter	Jari Puustinen (M) ordförande, Björn Larsson (S) 1:e vice ordförande, Anton Berglund (SD) 2:e vice ordförande, Sarita Hotti (S), Åsa Salo (M), Johan Bergquist (KD), Stefan Sjöberg (MP)
Tjänstgörande ersättare	
Övriga närvarande	Göran Gredfors (M), Lars Bohlin (SD), Sanna Almqvist, Jörgen Axelsson förvaltningschef, Thomas Hermansson Nämndsekreterare, Ulrika Junebark Hr-chef §14p1, Erik Malm Ekonomichef, Ann.Sofie Zetterljung Kvalitetschef, Björn Eriksson Områdeschef

Utses att justera Anton Berglund

Justeringens plats och datum Nämnd och registratur Värjan  
2024-02-26

Paragrafer §7 - §14

Sekreterare .....  
Thomas Hermansson

Ordförande .....  
Jari Puustinen

Justerande .....  
Anton Berglund

---

**Anslag/Bevis** Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag

Anslaget sätts upp 2024-02-26 Anslaget tas ner 2024-03-19

Förvaringsplats för protokollet Nämnd och registratur

---

## Innehållsförteckning

Fastställande av föredragningslista .....	3
Serviceämndens verksamhetsberättelse 2023 och slutrapport för internkontroll 2023 ..	4
Yttrande över remiss - Revidering av policy för medarbetarskap, chef- och ledarskap remissversion .....	6
Yttrande över remiss - Revidering av riktlinje för chefs- och ledarskap.....	8
Yttrande över remiss - Revidering av riktlinje för medarbetarskap.....	10
Anmälan av delegationsbeslut februari 2024.....	12
Rapporter och meddelanden februari 2024.....	13
Informationsärenden 2024 .....	14

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

§ 7

## Fastställande av föredragningslista

### Beslut

Föredragslistan fastställs

Justerandes sign			Utdragsbestyrkande
------------------	--	--	--------------------

§ 8

SEN/2024:4

## Servicenämndens verksamhetsberättelse 2023 och slutrapport för internkontroll 2023

### Beslut

1. Verksamhetsberättelse för år 2023 godkänns
2. Slutrapport för internkontroll 2023 godkänns

### Ärendebeskrivning

När vi summerar nämndens verksamhet 2023 handlar det om hög utvecklingstakt som ska balanseras med stabil drift utifrån överenskommen förväntansnivå och en ekonomi i balans. Det finns fortfarande områden där det behöver arbetas vidare runt vad som är en rimlig kostnad för den nytta vi önskar ge våra medarbetare och invånare i Eskilstuna men samarbetet över verksamhetsgränserna för att identifiera dessa utmaningar och hitta lösningar blir bättre och bättre över tid, vi är på god väg inom många områden.

Några delar att lyfta fram särskilt från 2023 har varit höga poäng och pris i SKRs NUI-mätning (nöjd upphandlingsindex), att allt fler av våra verksamheter tar emot olika typer av praktikanter, feriearbetare och arbetsmarknadspolitiska tjänster. Alla våra enheter har genomfört risk- och sårbarhetsanalyser och har uppdaterade kontinuitetsplaner. Krisövningar har genomförts och utvärderats för att ständigt förbättra vår krisledning och kontinuitetsplanering. Vi arbetar tillsammans med övriga koncernen för att se hur våra samhällsviktiga verksamheter kan stötta vid kris. Inom transportområdet pågår projekt för att testa cykeltransporter i olika former (mikromobilitet) och laddinfrastrukturen som byggts ut framför allt i kransområden har lett till en stor höjning av andelen fossilfritt bränsle där användningen nu är uppe i hela 72%. En kommungemensam beställningspunkt för möbler har införts på omlastningscentralen (OLC).

Vi når alla våra miljömål utom två där vi ligger lite efter och det handlar om en fortsatt hög andel ekologiska livsmedel samt nivån på matsvinnet. Ett gediget arbete gjordes under våren på alla nivåer i servicenämnden för att tillsammans, och med de centrala styrdokumenterna samlade för våra verksamheter, arbeta fram en ny långsiktig plan för miljö 2024-2030 vilken beslutades i augusti. Nämnden har också antagit en ny riktlinje för måltidsservice.

Arbetet med ständiga förbättringar fortsätter och flera verksamheter inklusive ledningsgruppen är i gång med styrtavlor för att skapa systematik i planering, uppföljning och analys. Inom måltidsservice används begreppet små ständiga förbättringar som är ett alltmer förankrat begrepp. Nätverket för förbättringscoacher har omarbetats under våren och är nu ett nätverk för förbättringsombud där alla förvaltningens enheter kan delta.

Många av verksamheterna har kommit igång med kunddialoger och uppföljning enligt en gemensam mall vilket ger oss möjlighet att ännu bättre förstå kundernas behov. Vid

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

en jämförelse av den samlade bedömningen på en 10-gradig skala april-december 2022 som var 8,17 så har den under 2023 ökat till 8,40 vilket är glädjande.

För att ständigt förbättra och förenkla för hela kommunen pågår arbete för att bygga upp en funktion för samordnad intern service. Andra delar som är på plats nu är bl a HR direkt, Ekonomi direkt, ny plattform för utbildningar (KUL), ny mediabank, central resebeställningstjänst, och vi har börjat leverera datorer enligt ett nytt sätt, konceptet klient som tjänst. Ett större arbete har gjorts vad gäller ekonomistyrning inom måltidsservice. Eskilstuna direkt utvecklar sina digitala webbtjänster och appar. Kommunikationsenheten har utvecklat servicewebben och vunnit pris för den. Transportenheten och OLC digitaliserar sin ärendegång. Upphandling av nytt lönesystem har påbörjats och projektet Microsoft365 med molnbaserade tjänster har startat.

Arbetet fortsätter i våra konsoliderade verksamheter med att se över vad det innebär att standardisera och ge likvärdigt stöd så att verksamheterna kan få snabb, trygg och kvalitativ hjälp. Här finns dock stora utmaningar inom flera verksamheter vad gäller behov och förväntan från förvaltningar och nämnder runt speciallösningar hellre än standardlösningar, vilket påverkar medarbetare som hamnar i kläm.

En av utmaningarna som vi fortsätter arbeta med tillsammans med processägare och nämnder är att balansera behovet och förväntan på utvecklingsaktiviteter med resurstillgång i form av medarbetare, finansiering, tid och kompetens.

Sammantaget har den rullande sjukfrånvaron gått ned från 7,3 till 6,5% men vissa områden som till exempel måltidsservice har det fortsatt ansträngt med periodvis hög sjukfrånvaro.

Arbetet med jämställdhetsintegrering, mäns våld mot kvinnor och hedersrelaterat våld fortsätter stötta via ombud från enheterna som träffas i nätverk. Mallar till arbetsplatsträffar med koordinering av alla årshjulsaktiviteter har tagits fram för att underlätta för cheferna och arbetsledare träffas kontinuerligt i nätverk.

Rekryteringsenheten har förnyat sin HBTQI certifiering.

Nämndens resultat är -14,9 mnkr inklusive uttag ur resultatfond med +4,8 mnkr. Exklusive resultatfonden är resultatet -19,7 mnkr. Inga områden når budgeterat resultat förutom område 2, HR och kommunikation. Generellt stora intäktstapp mot budget men även en del kostnadsökningar jämfört med budget ligger bakom det negativa resultatet. Stort fokus ligger nu på att framöver få alla verksamheter i balans med budget.

Bilagor:

Verksamhetsberättelse 2023

Slutrapport för intern styrning och kontroll 2023

\_\_\_\_\_

Beslutet skickas till:

Kommunstyrelsen

Kommunrevisionen

Justerandes sign			Utdragsbestyrkande
------------------	--	--	--------------------

§ 9

SEN/2023:54

## Yttrande över remiss - Revidering av policy för medarbetarskap, chef- och ledarskap remissversion

### Beslut

Remissvaret antas och översänds till kommunstyrelsen.

### Ärendebeskrivning

Ärendet avser en reviderad policy för medarbetare, chefer och ledare och ersätter tidigare policy för medarbetare, chefer och ledare antagen av kommunfullmäktige 2019-05-16 § 106 (KSKF/2018:409).

Policyn syftar, som tidigare, till att i korthet beskriva Eskilstuna kommunkoncerns värderingar, kultur samt beskriva förhållningssätt och beteenden utifrån organisationens värden. Policyn är skriven i jag- och vi-form för att skapa en känsla av sammanhang och en förståelse för varje medarbetares roll och betydelse för Eskilstuna kommunkoncern.

Policyn är, som tidigare, uppdelad i tre avsnitt och har samma rubriker som tidigare.

- Mitt samhällsviktiga uppdrag
  - o Avsnittet beskriver det som är unikt med att arbeta i offentlig sektor och vilket särskilt ansvar det för med sig i våra uppdrag där vi gör skillnad varje dag.
- Vår väg till framgång
  - o Detta avsnitt beskriver modigt ledarskap och medarbetarskap, kommunkoncernens värdegrund och kultur.
- Medarbetare och chef/ledare i Eskilstuna kommunkoncern, beskrivning av förhållningssätt och beteenden utifrån värdegrunden.

Det finns behov av att revidera policy för medarbetare, chefer och ledare med anledning av att det under 2023 har beslutats om nya organisationens värden, riktlinje för kvalitets- och verksamhetsutveckling och ny strategisk inriktning. Texterna i policyn behöver därför anpassas utifrån dessa förändringar för att säkerställa att den är aktuell och bidrar till att Eskilstuna kommunkoncern är en attraktiv arbetsgivare och utvecklar den gemensamma kulturen.

De ändringar som är föreslagna är för att:

- Anpassa texterna till de nya värdeorden.
- Stärka förbättringskulturen.
- Stärka det aktiva medarbetarskapet.
- Använda svenska ord i stället för engelska.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

De största ändringarna som är föreslagna är i avsnitten, Medarbetare i Eskilstuna kommun och Chef och ledare i Eskilstuna kommun. Där är det nya texter som beskriver förhållningssätt och beteenden utifrån värdeorden. Texterna utgår från de gamla beskrivningarna i policyn, beskrivningarna av de nya värdeorden och de meningar som är framtagna som beskriver hur vi lever upp till värdeorden.

Beslutet ger förutsättningar för en gemensam kultur som är hållbar över tid. Den ger oss ett underlag till att utveckla ett koncerngemensamt förhållningssätt.

Policyn har skickats på remiss till samtliga nämnder utom valnämnden och till Eskilstuna Kommunföretag AB och remissvar ska vara ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 8 mars 2024.

### **Servicenämndens remissvar**

Servicenämnden ser det som positivt att denna policy revideras så att den stämmer överens med nya organisationens värden och ny strategisk inriktning som båda beslutats av kommunfullmäktige.

Beslutet skickas till:  
Kommunstyrelsen

Justerandes sign		Utdragsbestyrkande
------------------	--	--------------------

§ 10

SEN/2023:55

## Yttrande över remiss - Revidering av riktlinje för chefs- och ledarskap

### Beslut

Remissvaret antas och översänds till kommunstyrelsen.

### Ärendebeskrivning

Ärendet avser en reviderad riktlinje för chef- och ledarskap och ersätter tidigare riktlinje för chef och ledarskap antagen av kommunfullmäktige 2019-05-16 § 108 (KSKF/2019:106).

Riktlinjen syftar till att skapa förståelse och en tydlighet i rollen som chef. Den består av två delar. Den första delen beskriver Eskilstuna kommuns erbjudande som arbetsgivare till chefer och chefens ansvar utifrån olika perspektiv.

En revidering behöver nu göras med anledning av att det under 2023 har beslutats om nya organisationens värden, riktlinje för kvalitets- och verksamhetsutveckling och ny strategisk inriktning. Texterna i riktlinjen behöver därför anpassas utifrån dessa förändringar för att säkerställa att den är aktuell och överensstämmer med övriga styrdokument. Andra styrdokument som texterna är anpassade till är Riktlinje för information och kommunikation och Anvisning om lön.

De ändringar som är föreslagna är för att:

- Anpassa texterna till de nya värdeorden
- Stärka förbättringskulturen
- Stärka det aktiva medarbetarskapet
- Använda svenska ord i stället för engelska
- Anpassa texter till andra styrdokument som beskriver chefers och ledares ansvar och förhållningssätt.

De största förändringarna som är föreslagna är ändringar i och borttagning av text i stycket Arbetsmiljö i syfte att anpassa texten till avsnitten Verksamhet och Ekonomi både vad avser omfattning och upplägg. Ändringarna är också gjorda för att tydliggöra chefens ansvar att utveckla medarbetare. Rubriken är därför ändrad till Medarbetare och arbetsmiljö.

Riktlinjen kommer att bidra till att stärka förståelsen för chefs- och ledarskapet och bidra till att stärka kulturen och till att organisationen utvecklas.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande



Riktlinjen har skickats på remiss till samtliga nämnder utom valnämnden och till Eskilstuna Kommunföretag AB och remissvar ska vara ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 8 mars 2024.

## Servicenämndens remissvar

Servicenämnden ser det som positivt att denna riktlinje revideras så att den stämmer överens med nya organisationens värden, ny strategisk inriktning samt nya riktlinjen för kvalitets- och verksamhetsutveckling som alla beslutats av kommunfullmäktige.

För att ytterligare skapa tydlighet föreslår nämnden att riktlinjens text under rubriken ”Attraktiv arbetsplats” formuleras om för att bättre beskriva vad som menas med förbättring.

Under rubriken ”Ditt uppdrag” föreslår nämnden ett förtydligande om vad som menas med inriktning om rimlig storlek för chefsuppdraget.

Under rubriken ”Dialogen mellan chef och medarbetare” bör det i stället för lönesättande samtal stå det lönegrundande samtalet.

Under rubriken ”Medarbetare och arbetsmiljö” föreslår nämnden att lägga till att dialog om sin arbetsprestation ska ske utifrån organisationens värden.

Övrigt medskick från nämnden är att i riktlinjen få in mer av värdet av att arbeta med ständiga förbättringar, så att det blir en del av vår kultur där våra medarbetare tillåts göra misstag och lära sig av dem tillsammans. Det betyder att man gör det enkelt och har fokus på uppdrag där man arbetar med små förbättringar i sitt dagliga arbete.

---

Beslutet skickas till:  
Kommunstyrelsen

§ 11

SEN/2023:56

## Yttrande över remiss - Revidering av riktlinje för medarbetarskap

### Beslut

Remissvaret antas och översänds till kommunstyrelsen.

### Ärendebeskrivning

Ärendet avser en reviderad riktlinje för medarbetarskap och ersätter tidigare riktlinje för medarbetarskap antagen av kommunfullmäktige 2019-05-16 § 107 (KSKF/2019:105).

Riktlinjen syftar till att skapa förståelse och en tydlighet i rollen som medarbetare.

Riktlinjen är, som tidigare, uppdelad i två delar. Den första delen beskriver kommunens erbjudande. Den andra delen beskriver medarbetarens ansvar.

En revidering behöver göras med anledning av att det under 2023 har beslutats om nya organisationens värden, riktlinje för kvalitets- och verksamhetsutveckling och ny strategisk inriktning. Texterna i riktlinjen behöver därför anpassas utifrån dessa förändringar för att säkerställa att den är aktuell och överensstämmer med övriga styrdokument. Andra styrdokument som texterna är anpassade till är riktlinje för information och kommunikation, anvisning för lön i Eskilstuna kommun och plan 2024-2027 för Sveriges bästa kommun för små och medelstora företag 2030.

De ändringar som är föreslagna är för att:

- Anpassa texterna till de nya värdeorden.
- Stärka förbättringskulturen.
- Stärka det aktiva medarbetarskapet.
- Använda svenska ord i stället för engelska.
- Anpassa texterna till andra styrande dokument.

De största förändringarna som är föreslagna är:

- I avsnittet, Din chef, är texten ändrad för att tydliggöra att både medarbetare och chefer ska vara tydliga, tillitsfulla och lyhörda mot varandra. Rubriken har därför ändrats till Förhållningssätt till varandra.
- Stycket, Trygg anställning, tas bort. Delar av stycket läggs in i stycket, Attraktiv arbetsplats.
- Stycket, Bisyssla, tas bort. Informationen i stycket kommer att läggas in i stödmaterial till medarbetarsamtal.

Riktlinjen kommer att bidra till att stärka förståelsen för medarbetarskapet och bidra till att stärka kulturen och att organisationen utvecklas.

Justerandes sign			Utdragsbestyrkande
------------------	--	--	--------------------

Riktlinjen har skickats på remiss till samtliga nämnder utom valnämnden och till Eskilstuna Kommunföretag AB och remissvar ska vara ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 8 mars 2024.

### Servicenämndens remissvar

Servicenämnden ser det som positivt att denna riktlinje revideras så att den stämmer överens med nya organisationens värden, ny strategisk inriktning samt nya riktlinjen för kvalitets- och verksamhetsutveckling som alla beslutats av kommunfullmäktige.

För att ytterligare skapa tydlighet föreslår nämnden att riktlinjens text under rubriken ”Attraktiv arbetsplats” formuleras om för att bättre beskriva vad som menas med förbättring. Nämnden föreslår också att ta bort eller skriva om att vi erbjuder moderna förmåner som kontinuerligt utvecklas. Förmånerna upplevs inte så moderna och attraktiva om man jämför med hur andra större arbetsgivare erbjuder i det närliggande området och kan snarare upplevas som provocerande.

Under rubriken ”Dialogen mellan chef och medarbetare” bör det i stället för lönesättande samtal stå det lönegrundande samtalet. Nämnden föreslår även att det läggs till att dialog om sin arbetsprestation ska ske utifrån organisationens värden.

Övrigt medskick från nämnden är att i riktlinjen få in mer av värdet av att arbeta med ständiga förbättringar, så att det blir en del av vår kultur där våra medarbetare tillåts göra misstag och lära sig av dem tillsammans. Det betyder att man gör det enkelt och har fokus på uppdrag där man arbetar med små förbättringar i sitt dagliga arbete.

---

Beslutet skickas till:  
Kommunstyrelsen

§ 12

SEN/2024:3, SEN/2023:3

## Anmälan av delegationsbeslut februari 2024

### Beslut

Redovisningen godkänns och läggs till handlingarna

### Sammanfattning

Serviceämnden har överlåtit sin beslutanderätt till utskott, ordförande och tjänstepersoner enligt en av serviceämnden antagen delegationsordning. Dessa beslut skall redovisas till serviceämnden. Redovisningen innebär inte att serviceämnden får ompröva eller fastställa delegationsbesluten. Däremot står det serviceämnden fritt att återkalla lämnad delegation.

### Delegationsbeslut

Punkt	Benämning	Delegat	Diarienummer	Datum
4.5	Beslut om val av upphandlingsförfarande i upphandling av hyra av plasttallrikar. Upphandlingsförfarandet beslutades vara öppet förfarande.	Anna Karlsson Anna Dahl	UE23.058 UE 23.196	2023-10-05 2023-11-15
4.11	Beslut om tilldelning	Anna Kahlbom	Enligt lista	Enligt lista

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

§ 13

SEN/2024:2, SEN/2024:16

## Rapporter och meddelanden februari 2024

### Beslut

Rapporter och meddelanden till februarinämnden läggs till handlingarna.

### Sammanfattning

Nämndadministrationen har gjort en sammanställning över ärenden som inkommit till nämnden för kännedom. Nämnden delges härmed följande.

### Skriftliga rapporter

- Kommunstyrelsens beslut 2024-01-16 § 11 Remiss av revidering av avfallsföreskrifter om avfallshantering för Eskilstuna kommun
- Förslag avfallsföreskrifter om avfallshantering för Eskilstuna kommun
- Följebrev- remiss om förslag på ny lokal avfallsföreskrift
- Redovisning av ändringar i avfallsföreskrifterna- Eskilstuna kommun

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

§ 14

SEN/2024:13

## Informationsärenden 2024

### HR info om medarbetarenkäten, sjukskrivningsstatistik mm

HR- chef Ulrika Junebark informerar om resultatet av medarbetarenkäten.

### Ekonomisk månadsrapport

Ekonomichef Erik Malm redogör för det ekonomiska läget efter januari.

### Leverans varm kost

Kostchef Björn Eriksson informerar om statusen kring leverans av varm kost.

### SEF:s ekonomiska resultat 2023

Förvaltningschef Jörgen Axelsson redogör för åtgärder med anledning av resultatet från 2023.

Justerandes sign			Utdragsbestyrkande
------------------	--	--	--------------------