

Servicenämnden

Servicenämndens delårsrapport 2 år 2024

Förslag till beslut

1. Delårsrapport 2, januari till augusti 2024, godkänns och överlämnas till kommunstyrelsen och kommunrevisionen.

Ärendebeskrivning

Delårsrapport 2 för 2024 redovisar nämndens resultat för perioden 1 januari 2024 till 31 augusti 2024. I rapporten redovisas måluppfyllnad, väsentliga resultat och avvikelser, såväl verksamhetsmässiga som ekonomiska.

Budget

Servicenämndens budget är helt intäktsfinansierad. Intäkter och kostnader budgeteras till 840 940 000 kronor.

Ekonomiskt utfall samt prognos

Nämndens utfall per sista augusti är +11 mnkr inklusive rullat underskott från föregående år på -4,7 mnkr. Prognosticerat resultat för helåret är -3 mnkr.

Servicenämndens åtaganden

I servicenämndens verksamhetsplan för 2024 finns 5 inriktningar som nämndens verksamheter arbetar med för att bidra till servicenämndens tre 4-åriga verksamhetsmål. Det finns också 5 inriktningar verksamheterna arbetar med för att bidra till övriga strategiska inriktningar under året. När vi summerar nämndens verksamhet efter delår 2 handlar det om att balansera driften och den höga utvecklingstakten med en stabil ekonomi under 2024 men också i planeringen inför 2025.

OLC växer nu snabbt och har under sommaren med framgång övertagit transporter av varm kost vilka tidigare sköttes av extern part. Den flytt-tjänst som tidigare fanns hos AMA har också övertagits av OLC och planering pågår för fullt för att från och med mitten av september kunna hantera transport av kylda matlådor.

Tolkförmedlingen på Eskilstuna direkt har lagts ner utifrån att behovet av förmedling av tolkar över tid har minskat och idag sköts endast samordning/förmedling och administration utifrån förvaltningslagen 13§. Ett flertal stora kommungemensamma upphandlingar pågår vilket är både nödvändigt och viktigt men ett både kostsamt och

tidskrävande arbete som på så sätt till viss del påverkar övrigt arbete i berörda verksamheter.

Förbättringskulturarbetet är oerhört levande i nämndens verksamheter och i juni ägnade förbättringsombud och chefer en heldag till att inspirera varandra med goda exempel i en skrytkavalkad samt planera förbättringsarbetet för hösten. Den första mätningen i mandatperioden av upplevd förbättringskultur visar att 68,3% av medarbetarna upplever sig ha en tillitsfull, kvalitativ och hållbar förbättringskultur och där är målet att i slutet av mandatperioden ta oss över 75%.

Rekarneköket stod klart för drift i samband med skolstarten och från och med mitten av september startar produktionen av kylda matlådor till vård- och omsorgsnämndens kunder. Köket är också en viktig del i uppbyggnaden av beredskapsförmågan för framtiden.

Andra delar som är viktiga säkerhetsmässigt är att det fler år långa projektet med segmentering av nätverk är klar, nästa steg är att dela upp serverar. M365 projektet pågår för fullt och förberedelser pågår för att alla ska vara migrerade i början av november.

Servicekommittén fortsätter med kontinuerliga övningar utifrån planen för allvarliga och extraordinära händelser samt de kontinuitetsplaner som tagits fram i verksamheterna och justerar rutiner och planer utifrån lärdomar övning för övning.

Det stora fokus och utmaningar som finns runt det ekonomiska läget i hela kommunen med stopp runt både inköp och anställning har haft stor påverkan på arbetsmiljön i flera verksamheter. Den omställning som gjorts på barn- och utbildningsförvaltningen har också krävt mycket resurser från HR- och kommunikation och därmed frestat på arbetsmiljön ytterligare på dessa enheter.

Upphandlingsenheten har fortsatt stort fokus på välfärdsbrott vad gäller leverantörer till koncernen.

Finansiering

Servicekommitténs budget är helt intäktsfinansierad. Grunden är intäkter från basöverenskommelser med kommunledningskontoret och årsöverenskommelser som tecknas med andra verksamheter i kommunkoncernen. Återstående intäkter erhålls genom tilläggsuppdrag från Eskilstuna kommuns förvaltningar och kommunala bolag.

SERVICEFÖRVALTNINGEN

Jörgen Axelsson
förvaltningschef

Beslutet skickas till:

Kommunledningskontoret
Kommunstyrelsen
Kommunrevision

Delårsrapport 2, 2024

Servicenämnden

Delårsrapport 2, 2024

Status: Påbörjad **Rapportperiod:** 2024-08-31 **Organisation:** Servicenämnden

Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
Hållbar utveckling.....	4
4-årigt strategiskt mål - Företagstillväxt och fler i jobb.....	4
4-årigt strategiskt mål - Ökad attraktionskraft	4
4-årigt strategiskt mål - Klimatsmart.....	5
4-årigt strategiskt mål - Stärkt beredskap	7
Effektiv organisation.....	9
4-årigt strategiskt mål - Ökad utvecklingstakt.....	9
4-årigt strategiskt mål - Attraktiv arbetsgivare	14
4-årigt strategiskt mål - Stabil ekonomi	16
Intern styrning och kontroll.....	23

Sammanfattning

När vi summerar nämndens verksamhet efter delår 2 handlar det om att balansera driften och den höga utvecklingstakten med en stabil ekonomi under 2024 men också i planeringen inför 2025.

OLC växer nu snabbt och har under sommaren med framgång både vad gäller kvalitet och ekonomi övertagit transporter av varm kost vilka tidigare sköttes av extern part. Den flytt-tjänst som tidigare fanns hos AMA har också övertagits av OLC och planering pågår för fullt för att från och med mitten av september kunna hantera transport av kylda matlådor.

Tolkförmedlingen på Eskilstuna direkt har lagts ner utifrån att behovet av förmedling av tolkar över tid har minskat och idag sköts endast samordning/förmedling och administration utifrån förvaltningslagen 13§. Ett flertal stora kommungemensamma upphandlingar pågår vilket är både nödvändigt och viktigt men ett både kostsamt och tidskrävande arbete som på så sätt till viss del påverkar övrigt arbete i berörda verksamheter.

Förbättringskulturarbetet är oerhört levande i våra verksamheter och i juni ägnade förbättringsombud och chefer en heldag till att inspirera varandra med goda exempel i en skrytkavalkad samt planera förbättringsarbetet för hösten. Den första mätningen i mandatperioden av upplevd förbättringskultur visar att 68,3% av medarbetarna upplever att vi har en tillitsfull, kvalitativ och hållbar förbättringskultur och där är målet att i slutet av mandatperioden ta oss över 75%.

Rekarneköket står klart för drift i samband med skolstarten och från och med mitten av september startar produktionen av kylda matlådor till vård och omsorgsförvaltningens kunder. Köket är också en viktig del i uppbyggnaden av beredskapsförmågan för framtiden.

Andra delar som är viktiga säkerhetsmässigt är att det fler år långa projektet med segmentering av nätverk är klar, nästa steg är att dela upp servrar. M365 projektet pågår för fullt och förvaltningen förbereder för att alla ska vara migrerade i början av november.

Vi fortsätter med kontinuerliga övningar utifrån vår plan för allvarliga och extraordinära händelser samt de kontinuitetsplaner som tagits fram i verksamheterna och justerar rutiner och planer utifrån lärdomar övning för övning.

Det stora fokus och utmaningar som finns runt det ekonomiska läget i hela kommunen med stopp runt både inköp och anställning har haft stor påverkan på arbetsmiljön i flera av våra verksamheter. Den omställning som gjorts på barn- och utbildningsförvaltningen har också krävt mycket resurser från HR- och kommunikationsresurser och därmed frestat på arbetsmiljön ytterligare på dessa enheter.

Upphandlingsenheten har fortsatt stort fokus på välfärdsbrott vad gäller leverantörer till koncernen.

Nämnden prognostiserar ett utfall på -3 mnkr inklusive rullat underskott med -7 mnkr. De negativa prognosavvikelserna kommer främst från ekonomienheterna och måltidsservice. Ekonomienheterna visar -4,4 mnkr, på grund av högre personalkostnader i förhållande till budget som till stor del beror på att effektiviseringar inte skett i den takt som budgeten har minskats. Måltidsservice äldreomsorg, -11 mnkr på grund av lägre intäkter med -5,5 mnkr mot budget och ökade livsmedelskostnader på grund av satsning på ökat näringsinnehåll -1,8 mnkr samt ökade transportkostnader -1,9 mnkr. Största positiva prognosavvikelserna gör måltidsservice skolnämnder med +9,4 mnkr tack vare

effektiviseringar inom personal- och livsmedel samt transportenheten med +4,8 mnkr beroende på ovanligt högt utfall på reavinster vid försäljning av fordon.

Nämndens utfall är +11 mnkr inklusive rullat underskott på -4,7 mnkr. Budgeterat resultat för perioden är +13,8 mnkr.

Hållbar utveckling

Servicenämnden har prioriterat det strategiska målet stärkt beredskap men bidrar även till de strategiska målen företagstillväxt och fler i jobb, ökad attraktionskraft samt klimatsmart.

4-årigt strategiskt mål - Företagstillväxt och fler i jobb

Kommentar:

Upphandlingsenhetens arbete inom det här strategiska målet rapporteras via kommunledningskontoret (KLK) till Kommunstyrelsen (KS).

Nämndens inriktning 2024

1-årig inriktning

Arbeta för goda förutsättningar för lokala företag

Beskrivning:

Arbetet fortsätter med att vidta åtgärder för att lokala företag ska vilja och kunna lämna anbud i kommunkoncernens upphandlingar. Arbetet behöver fokuseras kring att identifiera i vilka typer av upphandlingar det är möjligt att mindre/medelstora företag blir avtalsleverantörer, intensifiera marknadsdialogen innan upphandling ytterligare samt att genomföra informationsaktiviteter både tillsammans med leverantörer samt i olika digitala kanaler. Eskilstuna direkt är en viktig kanal i kontakten mellan näringslivet och kommunens verksamheter.

Kommentar:

I överenskommelse mellan KLK/SEF kommer upphandlingsenheten rapportera sitt arbete i den här inriktningen via KLK till KS för att undvika dubbelrapportering.

När OLC upphandlade transport av "varm kost" så bjöds flertalet lokala åkerier in för dialog om deras möjligheter och utmaningar i uppdraget. Detta skedde i dialog innan vi gick ut i upphandling. Vi var noga med att både stora och mindre åkerier skulle träffa oss.

4-årigt strategiskt mål - Ökad attraktionskraft

Nämndens inriktning 2024

1-årig inriktning

Förtroendearbete

Beskrivning:

Bidra till ökat förtroende för kommunkoncernen genom samverkan och effektiva rutiner med fokus på service och tillgänglighet samt genom att vidareutveckla Eskilstuna direkt utifrån behoven från de vi finns till för.

Kommentar:

Arbete pågår med att se över och identifiera förbättringsmöjligheter runt hanteringen av kommunens mailadress info@eskilstuna.se samt utlämning av allmänna handlingar.

Genom att dela upp uppdragen mellan ED1 Kontaktcenter och ED2 Stöd & Handläggning har vi bättre förutsättningar att fortsätta jobbet med förbättrad service och tillgänglighet. Uppdelning

1-årig inriktning

innebär en tydligare gräns mellan intern och extern service och tillgänglighet om vad dess olika uppdrag ska fylla.

4-årigt strategiskt mål - Klimatsmart

Kommentar:

Servicenämnden fortsätter sitt arbete utifrån nämndens plan för miljö 2024-2030. Måltidsservice fortsätter 2024 på spetsnivå med extern miljödiplomering medan övriga verksamheter inom servicenämnden lagts på medelnivå med interna revisioner.

Nämndens inriktning 2024

1-årig inriktning

Arbete utifrån nämndens plan för miljö 2024-2030

Kommentar:

Nämndens verksamheter arbetar utifrån sin plan för miljö 2024-2030 och resultat till halvårsskiftet 2024 är:

- *2030: Minst 90% av de körda milen med personbil och lätt lastbil från kommunens fordonsflotta sker med ett fossilfritt drivmedel:* 100 % av kommunens fordonsflotta kan idag tankas med fossilfria alternativ. Av olika orsaker tankas det dock fossila drivmedel i viss utsträckning. 7 bilar på OLC tankas med fossilfritt drivmedel. Kontinuerliga kontroller genomförs samt redovisas på kvitton och följs upp av transportenheten som förser oss med statistik. För våra avropade tjänster inom transport där det behövs personbil eller lätt lastbil så ställs det krav på att det ska vara fossilfritt drivmedel som ska tillämpas. Stickprov genomförs med jämna mellanrum.
- *2030: 100% av förvaltningens enheter genomför minst en Greenhack-aktivitet om året:* Under jan-jun 2024 är resultatet: 70 %
- *2030: Mängden CO₂e är max 1,25 CO₂e/kg inköpt livsmedel eller ett genomsnitt per portion på 0,5 kg CO₂e/kg (för lunch och middag):* Totalt för Måltidsservice: Jan-juni 1,81% Co₂/kg
- *2030: Avtalstroheten i servicenämnden är minst 95%:* Vid delår 2 är avtalstroheten 96%.
- *2030: Målet är att svinnet ska minska. Kökssvinn 5g/serverad portion, Serveringssvinn: 10g/serverad portion:* Sedan vecka sju ska alla verksamheter vara igång med mätning och rapportering. Enhetscheferna har tillsammans satt ihop en rutin. Uppföljning sker på APT. Daglig mätning och redovisning i kostdataprogrammet Matilda av kökssvinn och serveringssvinn i alla våra kök. Vi har inte fått tillgång till några siffror som kan rapporteras ännu.
- *2030: Antalet cirkulära jobb ökar i kommunen:* OLC har under året haft 16st arbetsmarknadsinsatser varav 6st är kvar. Nya deltagare planeras under hösten 2024.
- *2030: Cirkulära modeller tillämpas i upphandling och ökar med 50% i koncernen 2025:* Ökat med 40%, arbete pågår på upphandlingsenheten med att ta fram en utbildning/information för upphandlare om cirkulära modeller i upphandlingar. För att kunna mäta om cirkulära modeller i upphandlingar ökar behövs ett basår att mäta ifrån.

1-årig inriktning

Under våren har ett arbete genomförts för att ta fram detta och arbetet har mynnat ut i ett basår (2021) och en metod för att kunna mäta cirkulära modeller i upphandlingar.

- *2030: Över 80% av koncernens möbler och inredning återbrukas. 2025 Över 70%:* Uppföljning blir för helår. Aktiviteter för att öka återbruket som gjorts hittills under året; Beställningspunkt för kontorsmöbler startade 1 januari 2024, "Skänka-Bort-Möbel-dag" 2 maj då cirka 300 möbler kunde gå till återbruk den dagen, Workshops tillsammans med inköpssamordnare för att gå igenom beställningsprocessen för möbler.
- *2025: Andelen kommunala arbetsplatser med tillgång till källsortering ska uppgå till 100%:* Avvikelse vid delår 2 är att källsortering på OLC inte är komplett, det saknas tydligare uppmärkning och utökning av källsorteringsplatser samt att sortering av plast och papper behöver förtydligas. Dialog med fastighetsförvaltaren pågår för att åtgärda och förbättra källsortering på OLC. Ny möbel är inköpt till Stadshuscaféet men fungerar tyvärr inte varför fortsatta åtgärder tillsammans med Kfast behöver göras.
- *2024: För alla våra kemikalier finns tillgång till aktuella säkerhetsdatablad:* Återstår att göra: Transportenheten: Enstaka säkerhetsdatablad saknas för äldre kemikalier. Miljötillsyn av Miljökontoret är genomförd under våren 2024. Ett digitalt system finns på plats som heter Chemgroup. Där finns alla kök inlagda och även en inventering med alla produkter gjordes under 2023 finns på plats i systemet. Köken har även utskrivna säkerhetsdatablad som sitter i miljöpärmerna. Alla har möjlighet att logga in men alla har inte kännedom om det ännu, utbildning för chemgroup planeras under året.

4-årigt strategiskt mål - Stärkt beredskap

4-årigt verksamhetsmål - Aktivt bidra till koncerngemensamt stärkt beredskapsarbete

Servicenämndens samhällsviktiga verksamheter bidrar till att stärka koncernens beredskap. Bedömda risker och sårbarheter, som behöver minimeras eller elimineras, ska åtgärdas utifrån en avvägning mellan kostnad, nyttovärde och medvetna risker samt med ett jämställdhets- och jämlikhetsperspektiv, vilket innebär att vi tar hänsyn till hur olika grupper kan påverkas olika.

Servicenämnden samarbetar med relevanta verksamheter i gemensamt och enat arbetssätt med genomförandet av aktuell koncerngemensam beredskapsplan utifrån de finansiella förutsättningar som ges. Tillsammans med andra nämnder och bolag identifierar vi samverkansbehov som är kritiska för stärkt beredskap. Krisledning organiseras så att samverkan underlättas inom koncernen.

Inom nämndens verksamheter integreras beredskapsarbetet i det dagliga arbetet.

Kommentar:

Serviceförvaltningen arbetar aktivt för att bidra till koncernutvecklingsgruppens (KUG Stärkt beredskap) arbete med att ta fram en gemensam målbild 2027 samt delmål. Ett koncerngemensamt RSA-forum kommer starta under hösten för att ytterligare öka samverkan och behov mellan förvaltningar och enheter.

Övningsplanering på förvaltnings- och områdesnivå finns för 2024 och övningar genomförs enligt plan. En systematisk och långsiktig planering av övningar tas fram under hösten.

Indikatorer

Titel	Utfall	Mål 2027	Kommentar
Andel av våra samhällsviktiga verksamheter som kontinuerligt arbetar med övningar	43%	100 %	
Andel av våra samhällsviktiga verksamheter som på ett systematiskt sätt kontinuerligt arbetar med övningar	3%	100 %	
Andel av våra samhällsviktiga verksamheter som på ett systematiskt sätt kontinuerligt arbetar med övningar i samverkan med relevanta samverkansparter.	53%	100 %	

Nämndens 1-åriga inriktning

1-årig inriktning

Samverkan och gemensamt arbetssätt

Beskrivning:

1-årig inriktning

Identifiera och förmedla samverkansbehov med övriga verksamheter och bidra till framtagandet av ett gemensamt och enat arbetssätt inom civil beredskap.

Kommentar:

För att hindra eventuellt obehöriga i våra IT-lokaler har ett nytt besökssystem installerats och rutiner tas fram nu direkt efter sommaren.

Inom HR och kommunikation har man delat risk- och sårbarhetsanalyser (RSA) med varandra för att få ett bättre helhetsperspektiv och öka tryggheten vad gäller att möta kommande kriser.

Inom ekonomiområdet pågår arbete för att stärka sitt beredskapsarbete genom att färdigställa RSA och dokumentation runt system och behörigheter. Ekonomienheterna arbetar tillsammans i detta arbete för att kunna hjälpa varandra vid en kris. Upphandlingsenheten arbetar med att ta fram ett kravbibliotek. Det finns nu ett utkast som tagits fram genom att titta på underlag från bland annat Adda inköpscentral och SKR. Det har vidare etablerats ett samarbete med SEF:s krisberedskapssamordnare med ansatsen att dra nytta av varandras arbete avseende detta. Krisberedskapssamordnaren kommer att involveras i framtagande av kravbiblioteket och den riskanalys som upphandlingsenheten jobbar fram för användande i upphandlingsprocessen.

Alla kök har en krispärm som också är ifylld. Arbetsledarna inom skolan har fått påfyllnad kring krispärmen vid en arbetsledarträff i början av året där vi bjöd in beredskapssamordnaren. Inom förskoleköken är krispärmen väl känd, men behöver på flera ställen fyllas på ytterligare. Ett arbete tillsammans med kund är genomfört på vissa men inte alla.

Alla enheter inom område 5 har krispärm. Transportenheten och OLC har en central funktion kopplat till "Stabsfunktion 4 logistik" och där har vi deltagit i en workshop för att förtydliga funktionen. Vi har också tagit fram en dokumentation för "Stärkt ledning lager och logistik".

Etablera övningar

Beskrivning:

Etablera organiserade övningar på enhets-, områdes- och förvaltningsnivå samt organisera krisledning så att samverkan underlättas inom koncernen.

Kommentar:

IT använder stabsmetodiken i de fall det uppkommer incidenter på IT-sidan. Under våren har det praktiserats två gånger med gott resultat.

Under vårens krisövning med alla chefer på förvaltningen identifierade HR och kommunikation att det behövs en rutin för stärkt ledning för områdesledningen och även öva praktiskt. En kontaktlista med privata telefonnummer och mejl till områdesledningen har tagits fram. En plan för hur vi rustar oss för kriser framåt har tagits fram, vilket innebär att en inkallningsrutin och checklista vid kriser kommer tas fram under hösten.

Alla kök har en årlig övning inlagd i sitt årshjul under krisberedskapsveckan, v.39.

Kopplat till "Stabsfunktion 4 logistik" samt "Stärkt ledning lager och logistik" så kommer OLC och transportenheten genomföra så kallade "skrivbordsövning" under hösten 2024 samt planera för kommande fysiska övning.

Effektiv organisation

Servicenämnden har prioriterat det strategiska målet ökad utvecklingstakt och det då i balans med stabil ekonomi samt bidrar även till det strategiska målet attraktiv arbetsgivare.

4-årigt strategiskt mål - Ökad utvecklingstakt

4-årigt verksamhetsmål - En tillitsfull, kvalitativ och hållbar förbättringskultur

Organisationen genomsyras av en tillitsfull förbättringskultur där ständiga förbättringar drivs av de som kan verksamheten bäst, det vill säga medarbetarna. Vi har en inkluderande miljö där alla individer är delaktiga och viktiga med sin kunskap och erfarenhet.

Det kvalitativa förbättringsarbetet görs i samverkan både inom och över verksamhets- och processgränser för att tillgodose behoven hos de vi är till för. Vi gör rätt sak på rätt sätt och har fokus på att säkerställa en hög kostnadseffektivitet inom våra processer.

Vårt förbättringsarbete blir hållbart genom att vi vågar pröva nya arbetssätt och delar med oss av både framgångar och motgångar så att vi lär av varandra.

Kommentar:

En enkät för att mäta tillit, kvalitet och hållbarhet vad gäller vår förbättringskultur på SEF är framtagen och har börjat användas. Enheterna kan använda den hur ofta de vill men minst en gång per år. Det viktigaste med enkäten är dialogen runt frågeställningarna på enheten men status och trend på aggregerad förvaltningsnivå kan nu också följas upp. Vi ser vid delår 2 att vi har 68,3% av medarbetarna som upplever att vi har en tillitsfull, kvalitativ och hållbar förbättringskultur vilket ändå är ett relativt högt utgångsvärde. Målet till 2027 är att vi ska vara över 75%.

Indikatorer

Titel	Utfall	Mål 2027	Kommentar
Andel av medarbetarna som anser att vi har en tillitsfull förbättringskultur.	66,7 %	75 %	70% upplever att de ofta eller alltid kan/får vara med och påverka sin verksamhets förbättringsarbete och lika stor andel känner att de ofta eller alltid får möjlighet att dela med sig av sina kunskaper och erfarenheter i sin verksamhets förbättringsarbete.
Andel av medarbetarna som anser att vi har en kvalitativ förbättringskultur.	71,1 %	75 %	87% anser sig ofta eller alltid säkerställa att man gör rätt saker utifrån behoven hos dem man är till för medan endast 59% ofta eller alltid tar initiativ till samarbete över verksamhetsgränser när man ser behov av det.
Andel av medarbetarna som anser att vi har en hållbar förbättringskultur.	67,1 %	75 %	76% upplever ofta eller alltid att de delar med sig och lär av både egna och andras framgång och motgångar medan bara 62% ofta eller alltid upplever att de kan föreslå nya arbetssätt, samt

Titel	Utfall	Mål 2027	Kommentar
			prova och utvärdera dessa i sin verksamhet.
Andel av medarbetarna som anser att vi har en tillitsfull, kvalitativ och hållbar förbättringskultur.	68,3 %	75 %	I en första utgångsmätning delår 2 2024 är det totalt i snitt 70,4% av medarbetarna som anser att de ofta eller alltid har en tillitsfull, kvalitativ och hållbar förbättringskultur.

Nämndens 1-åriga inriktning

1-årig inriktning

Identifiera utvecklingsbehov för kulturen

Beskrivning:

Identifiera vad som behöver utvecklas i vår verksamhet för att ha en tillitsfull, kvalitativ och hållbar förbättringskultur.

Kommentar:

Chefsledet på IT jobbar i en förbättringstavla, Kanban, i teams där vi dokumenterar förbättringar och följer upp varje fredag. Övriga team har kommit en bit på väg med att beskriva och redovisa förbättringar. Återstår att samla allt på en gemensam plats och ha tydligare uppföljningar på regelbunden basis. Hos systemförvaltarna är förbättringsarbetet en stående punkt på både verksamhetsmöten och på APT. Förbättringsarbetet som genomfördes under 2023 har för att synliggöras firats under våren. Utvecklingsenheten är också delaktiga i många andras utveckling genom utbildningsinsatser, grupputveckling och uppdrag. De är också involverade i en studie tillsammans med RISE där man utmanar sig själv i självledarskap och att testa nya verktyg. Objekt och Projektgruppen har under året kontinuerligt arbetat med ständiga förbättringar i mån av tid och förbättringstavlan uppdateras veckovis. Exempel på pågående förbättringar: Team Canvas Eftersom enheten är nystartad sedan 1 januari har fokus varit på att genomföra olika aktiviteter för att lära känna varandra och stärka sammanhållningen och samarbetet. Vi har tex. påbörjat en gemensam Team Canvas där vi tillsammans kommer fram till vad vår enhet står för och hur vi vill uppfattas utåt. Vad vi har för uppdrag och mål, syfte, roller och förmågor, värden och regler. Överlämning från projekt till objekt, test och implementering av överlämning från projekt till förvaltningsobjekt genom att tillämpa ett gemensamt överlämningsdokument från PM3. Erfarenhetsbank på enhetens Teamsyta där projektdokument (tex planer, förstudier, rapporter, mallar) smalas och delas. Syftet är att delge varandra erfarenheter som kan nyttjas i andra uppdrag och projekt. Alla medarbetare på område 1 går under året en ny intern utbildning ” Att leda sig själv och andra”. Utbildningen är framtagen av utvecklingsenheten och syftar till att stärka ledarskapskompetensen hos personer som inte har en chefsposition men leder andra i vardagen.

Inom område 2, HR och kommunikation, har man delat goda exempel i verksamheterna på APT och kopplat till ledarskap på områdesledningens APT som tex vad vi vill utveckla i vårt ledarskap kopplat till framtidens arbetsliv. Man har även mellan enheterna delat hur man jobbat med förbättringar och involverat medarbetarna i förbättringsarbetet kopplat till den ekonomiska utmaningen.

Enheterna inom område 3 arbetar med flertalet aktiviteter för att få en tillitsfull, kvalitativ och hållbar förbättringskultur. Bokslut och analys har börjat med att avsätta en halvdag i månaden då hela enheten tillsammans arbetar med utveckling utöver den utveckling som sker i mindre team

1-årig inriktning

löpande. De arbetar nu i Planner med sin förbättringstavla. Ekonomiservice har flera stora utvecklingsprojekt och de arbetar löpande med utveckling. Nämnd och registratur har nu en digital pulstavla och den följs upp regelbundet på verksamhetsmöten. Upphandlingsenheten arbetar vidare i den struktur som de byggt upp med förbättringsgrupper inom områdena; upphandlingsprocessen, inköpscontrolling, mer hållbara inköp, e-handel, inköpsamordning, RSA, kategoristyrning, IT & digitalisering samt näringslivsfrågor.

Samtliga enheter inom område 5 arbetar med att kontinuerlig optimera sin organisation för att på bästa sätt leverera sina uppdrag. Transportenheten har förstärkt med en arbetsledare för att ännu mer klara nya uppdrag, framförallt för satsning på el infrastruktur för elbilar. OLC står ständigt inför nya utmaningar i nya uppdrag så numer finns en fast gruppering för utveckling som leds av enhetschef. ED Kontaktcenter och ED Stöd o Handläggning delar tydligt upp enheterna för att i nästa steg kunna se över huruvida uppdragen ska förtydligas och förbättras.

4-årigt verksamhetsmål - Tydliga uppdrag och prioriterade utvecklingsplaner

Alla verksamheter har ett tydligt uppdrag, utifrån de behov och förväntningar som finns i balans med tillgängliga resurser.

Förväntansnivån definieras i överenskommelse mellan de som ansvarar för och finansierar verksamheten, de som kan den bäst och i nära dialog med de verksamheten är till för. Detta görs utifrån ett jämställdhets- och jämlikhetsperspektiv, vilket innebär att vi tar hänsyn till hur olika grupper kan påverkas olika.

Alla verksamheter arbetar efter en utvecklingsplan där utvecklingsarbetet prioriteras efter nytta och i dialog överenskommen finansiering baserad på det värde vi vill åstadkomma som helhet över verksamhets- och processgränser.

Indikatorer

Titel	Utfall	Mål 2027	Kommentar
Andel av våra verksamheter som har ett tydligt beskrivet uppdrag med förväntansnivåer definierade	7%	100 %	40% har en uppdragsbeskrivning men endast 7% bedömer sig i nuläget ha förväntansnivåer definierade.
Andel av våra verksamheter som har ett aktivt arbete med sin utvecklingsplan i samverkan med beställare och kunder	33%	100 %	
Snittet på frågan till kunderna om vi uppfyller motsvarad förväntan på en 10-gradig skala	7,65	8,0	

Nämndens 1-åriga inriktning

1-årig inriktning

Uppdrag och förväntansnivåer

1-årig inriktning

Beskrivning:

Alla enheter arbetar med att klargöra uppdrag och förväntansnivåer på grundleveranser.

Kommentar:

Utvecklingsenheten har definierat sitt uppdrag och kommit överens om den övergripande nivån och jobbar vidare med aktiviteter för att ta sig vidare kring uppdraget.

Systemförvaltarenheten har färdigställt systemförvaltarrollen och kopplat den till rollen objektspecialist verksamhet. Detta har också presenterats på objektledarforum.

Objekt- och Projektenhetens uppdrag och mål är att planera och leda projekt och förvaltningsobjekt med gemensamma och anpassade arbetssätt; vidmakthålla och vidareutveckla kommunens digitala miljö i dialog kunderna och leverera projekt som motsvarar kundens förväntan. Olika aktiviteter pågår för att uppnå målet som t ex en plan för att börja jobba med gemensamma processer för att tex. ta emot behov, genomföra och förvalta digitaliseringsprojekt och uppdrag som tagits fram tillsammans med KLKs projektkontor. Ny behovsplan har tagits fram och testas under hösten för att efter eventuella justeringar förankra när den bör användas och när andra kanaler används för att skicka in behov. I höst startas ett samarbete med KLK, en arbetsgrupp upp med olika kompetenser för att ta fram ett mallprojekt dvs aktiviteter som behöver göras inom olika områden i digitaliseringsprojekt per fas.

En styrtavla för område HR har tagits fram, där PLG HRs utvecklingsplan följs med aktiviteter som ska utföras av respektive enhet/funktion. HR-objektet är involverad i de digitala initiativen. Det har även tagits fram behov/prio 2025 med utvecklingsplanen och HR- objektsplanen som grund. Ett konstaterande är att vi står inför många lagstyrda upphandlingar av system, som driver kostnader och resurser varför ca 2400 tkr äskades i behov/prio för 2025 dock utan resultat, vilket innebär att ytterligare effektiviseringar behöver göras. Via styrtavlan följs framtagna ekonomiska besparingsförslag och de extra tilläggsuppdrag som kommer oplanerat under året. Till PLG HRs styrtavla läggs även mål/aktiviteter från stödprocess kommunikation in då de har beröringspunkter med HR. Ett mål framöver är att samordna HR och Kommunikations utvecklingsplaner där det finns beröringspunkter vilket behöver förankras inom PLG HR och PLG Kommunikation.

Alla enheter inom område 3 har en basöverenskommelse där uppdraget står. Detta behöver vara ett levanade dokument och enheterna har som ambition att arbeta igenom basöverenskommelserna med respektive direktör under hösten för att arbeta bort eventuella oklarheter runt vad som ingår. Dialoger krävs också med förvaltningarna så att förväntansnivån är korrekt därifrån. Både ekonomiservice och nämnd och registratur arbetar igenom sina processkartor för att tydliggöra för både enheten och övriga förvaltningar vad som ingår och hur arbetet sker i processerna.

Inom område 4 pågår flera aktiviteter:

Kunduppföljning: Årlig kunddialog och svarsresultat inlagt i enkäten kommer ske under året.

Förändrad bemanningsstruktur: Bemanningenheten har från 1 mars samlats under en enhetschef. Alla fasta poolare har nu gemensam chef. Bemanningsstruktur kring lov dagar har påbörjats. Enhetscheferna arbetar nu utifrån den nya organisationen, det har varit överlämningar under februari och lära känna ny verksamhet från 1 mars. I början på april är alla system rätt för alla chefer. Samarbeten för bemanning mellan grundskolor och förskolor har påbörjats.

Kylida matlådor: Enhetschef har tillsammans med konsult arbetat fram metoder, rutiner, arbetssätt och utbud för den nya anläggningen på Rekarne köket. Köket har öppnat upp sin verksamhet i steg

1-årig inriktning

1 med gymnasieåldertider den 19/8, under september månad kommer kylda matlådor att påbörja sin produktion och docka på hemtjänst-områden i ett jämnt flöde. Workshops och samarbeten mellan vård- och omsorgsförvaltningen och måltidsservice sker fortlöpande. Brukare, media och allmänhet får kontinuerlig information om förändringar och nytt utbud.

Bidra till transportoptimering i intern regi: Måltidsservice har varit delaktiga i upphandlingen av transporter för varm kost.

På område 5 är det framför allt OLC som fått många nya uppdrag. OLC har tagit över ansvaret för varma mattransporter efter att vi tidigare haft detta externt och syftet är att säkerställa och kvalitetssäkra Eskilstuna kommuns behov av distribution av varm kost från tillagningskök till mottagningskök inom förskola, skola och äldreomsorgen varje dag under årets alla veckor.

OLC har också tagit över AMA:s flyttverksamhet (vilket just nu är ca 250-300 uppdrag om året). En samordningsvinst för Eskilstuna kommun men också i synnerhet för OLC då vi på ett ännu bättre sätt kan samnyttja befintliga fordon och personal vilket innebär att vi kan fylla "tomrum" i andra transportuppdrag på OLC.

OLC hanterar kommuns interna papperspost. Pappersposten minskar och i takt med detta har postturerna dragits ner från två till en gång om dagen. Detta innebär en effektivisering på en medarbetare vilken kunde byta tjänst inom OLC.

På Eskilstuna direkt (ED) har förmedling av tolkar minskat vilket innebär att organisationen och uppdraget anpassats därefter och numera hanteras endast samordning/förmedling och administration utifrån förvaltningslagen 13§. Våra egna tolkar och tolksamordnare har omplacerats inom området. ED har också fått uppdrag uppsagda av beställande nämnder vilket innebär en framtida övertalighet som i sin tur kommer leda till omställningar.

Transportenheten fortsätter att utveckla laddinfrastruktur för att försörja Eskilstuna kommuns elfordon med drivkraft. Just nu pågår det diskussioner huruvida vi ska göra/tänka på resiliens kopplat till beredskap i situation då el inte kan försörja våra fordon. Upplevelsen är att marknad, interna riktlinjer kopplat till miljö, beredskap och ekonomi inte helt går i linje med varandra utan ibland till och med kan gå emot varandra.

Systematik för utvecklingsplaner

Beskrivning:

Skapa en systematik för hur vi arbetar med utvecklingsplaner och testa systematiken i delar av verksamheten.

Kommentar:

Inom stödprocesserna HR, kommunikation och ekonomi finns utvecklingsplaner framtagna i PLG. Nämnd och registratur arbetade tillsammans med KLK och PLG fram en ny utvecklingsplan som nu tydliggör att det är en utvecklingsplan för hela processerna och inte bara för en enhet. Upphandlingsenheten arbetar i dialog med KLK fram sin utvecklingsplan. Tidigare har den legat med i utvecklingsplanen från PLG ekonomi men gör inte längre.

Inom område 5 har OLC fått flera nya uppdrag som t ex; leverans av varm kost, kylda matlådor och stapelvaror vilket innebär att organisationen behöver ses över och fler medarbetare har anställts.

4-årigt strategiskt mål - Attraktiv arbetsgivare

Kommentar:

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

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

Nätverk för alla arbetsledare har även genomförts i maj och fokus har varit på upphandling och kommunikation. Denna gång sågs alla fysiskt och fick möjlighet att nätverka och knyta kontakter mellan enhetsgränserna.

Nätverk jämställdhet har också hunnit med en träff och under andra kvartalet 2024 genomfördes en fysisk nätverksträff med temat mäns våld mot kvinnor. Nätverket bjöd in StoppCenter på besök som berättade om sin verksamhet och förde diskussioner med jämställdhetsombuden. Det var mycket uppskattat och det var ungefär 20 deltagare. Processledarna kommer även att delta på VP-lounge den 5 september och visa upp förvaltningens jämställdhetsarbete.

Löneöversynen för 2024 pågår och lönesättande samtal sker före och efter sommaren för de medarbetare som ska ha dessa samtal.

Förvaltningen har 27 medarbetare i arbetsmarknadsåtgärder.

Sjukfrånvaron för hela Serviceförvaltningen ligger rullande juli 2023-juni 2024 på 6,2%. Samma rullande period för 2023 låg sjukfrånvaron på 6,8%. Korttidsfrånvaron för samma period 2024 ligger på 2,8%. Samma rullande period för 2023 låg korttidsfrånvaron på 3,2%. Både den långa och korta sjukfrånvaron har minskat jämfört med samma period föregående år.

Flera enheter har fått gå kort med medarbetare utifrån enhetens ansträngda ekonomi och har till följd av det ej kunnat rekrytera i den omfattning enheten har behov av på grund av anställningsstoppet. Det leder till ökat tryck för de kvarvarande medarbetarna. Utifrån ett arbetsmiljöperspektiv har våren varit tuff ur den synvinkeln.

Planering för kommande kompetensförsörjningsarbetet är nu igång. I september sker en uppstart på VP-lounge för att ge information om det kommande arbetet med kompetensförsörjningsfrågor inom Serviceförvaltningen för medarbetare och chefer. Arbetet med kompetensförsörjningen kommer följa årshjulet för behov och prio och löneöversynen för kommande år.

Nämndens inriktning 2024

1-årig inriktning

Goda förutsättningar för medarbetare och ledare

1-årig inriktning

Beskrivning:

Arbeta för ett hållbart och jämställt arbetsliv med arbetsplatser där medarbetare och ledare har förutsättningar att utföra sitt jobb och samtidigt mår bra genom god bemanning, handlingsutrymme och möjligheter till återhämtning.

Kommentar:

Utvärdering av pilotorganisationen inom HR-organisationen har genomförts och utifrån ekonomiskt läge och besparingskrav finns behov av ett högt utvecklingstempo, vilket innebär att pilotorganisationen behöver förlängas. Den 13 maj beslutades på FSG att pilot-organisationen förlängs tom 2026-08-31 med förtydligande av rollerna som arbetsledare. Verksamheterna skapar förutsättningar för återhämtning med olika aktiviteter som delas på APT. Vid APT följs arbetsmiljön upp enligt modell med trafikljus. Vid röd skattning sker avstämning med områdeschef/enhetschef och en plan tas fram för att uppnå en god arbetsmiljö. Skattningen har följts upp och analyserats över året så att planering för god arbetsmiljö kan göras.

Inom område 3 är det fokus på ekonomi i balans och att flera av enheterna inte har det påverkar arbetsmiljön. Ekonomiservice ska minska med flertalet medarbetare och där följs arbetsbelastningen upp löpande och nya arbetssätt implementeras för att klara av att utföra arbetet med färre medarbetare. Flera enheter arbetar med aktivt medarbetarskap och att stärka kulturen.

Inom område 4 arbetas det med två delar:

Trygg kultur och trygg struktur: Ett ständigt pågående arbete biträdande områdeschefer avsätter tid för hela gruppen på måltidskontoret till friskvårdstid, samkväm och teambuildning i form av övningar och påfyllnad i grupputveckling. En enhetschef tillsammans med sitt enhetsområde deltar i ett forskningsprojekt att leda på distans tillsammans med RISE och MDU. Det är ett projekt som sträcker sig över ca 2 år och ska mynna ut i en handbok. Det handlar om självledarskap och delat ledarskap, starka team.

Kompetensförsörjning: Inom förskola och skola kan alla kök eller nästan alla kök ta emot praktikanter från olika instanser. Under året ska en kartläggning av fasta poolens kompetens genomföras för att se över eventuella behov framöver. Måltidsservice har bidragit med 30 platser till sommarens feriepraktik.

Under året förstärkte vi med en enhetschef till på OLC för att trygga arbetsmiljön utifrån den höga utvecklingstakt som varit och är på OLC. I de uppdrag som växt i volym så har OLC tagit in flertalet timanställda för att fördela arbetsuppgifterna på fler medarbetare. Transportenheten har förstärkt med en arbetsledare. ED Kontaktcenter och ED Stöd o Handläggning har delat sina enheter för att tydliggöra uppdragen vilket i sin tur skapar en bättre arbetsmiljö för medarbetarna.

Sjukfrånvaro

	Kvinnor 2024	Män 2024	Totalt 2024	Kvinnor helår 2023	Män helår 2023	Totalt helår 2023	Förändring totalt
Totalt %	6.6%	4.8%	6.1%	6.9%	4.6%	6.3%	-0.2%

Redovisat utfall för 2024 är ett medelvärde för perioden 1 augusti 2023 - 31 juli 2024.

4-årigt strategiskt mål - Stabil ekonomi

Nämndens viktigaste utmaning just nu är att skapa en ekonomi i balans 2024 och förankrade prioriteringar med direktörer och beställarnämnder inför 2025.

Nämndens 1-åriga inriktning

1-årig inriktning

Stabil ekonomi

Beskrivning:

Säkerställa en god ekonomisk hushållning genom ansvarsfulla prioriteringar utifrån kvalitetssäkrade prognoser. En genomlysning av lokalförsörjningen ska genomföras i syfte att säkerställa ett långsiktigt hållbart och effektivt lokalutnyttjande där verksamheten förses med ändamålsenliga lokaler

Kommentar:

En ny modell för ekonomistyrning har tagits fram vilken bland annat syftar till att förtydliga roller och ansvar samt ge cheferna bättre möjligheter att styra sin enheter. Område 1, IT, utveckling och digitalisering, fortsätter att genomlysna alla olika typer av tjänster och uppdrag som utförs och utförarförvaltningarna. Det är ett stort och komplext arbete men har resulterat i möjligheten att synliggöra och ifrågasätta olika tjänster som beställts. Detta har resulterat i att besparingar på ca 2,5 mnkr kunnat göras på kommunnivå hittills. Satsningen på ekonomiutbildning av cheferna inom Måltidsservice har givit resultat och verksamheten fortsätter att utvecklas och effektiviseras både vad gäller själva verksamheten och beträffande de administrativa och ekonomiska flödena. Cheferna inom område 2 och 3 har också genomgått ett utbildningspass för att stärka deras möjligheter att styra sina enheter. Samtliga områden och enheter arbetar fortlöpande med prioriteringar och ifrågasättande av alla kostnader och även satsningar på ev. projekt så att endast helt nödvändiga projekt samt projekt som ger tydlig ekonomisk vinning genomförs. Nämndens totala kostnader har ökat med 2,2% jämfört med samma period 2023. Störst minskning i kronor är kostnaden för livsmedel viken minskat med 3,7 mnkr vilket motsvarar en minskning med 6,4%. Största kostnadsökningen förutom personal är transporter vilka ökat med 4,2 mnkr. Alla enheters lokalbehov har gått igenom och en extern lokal har sagts upp och kommer att lämnas.

Driftredovisning

Resultaträkning

Projekt: Drift + driftprojekt

Konto	Utfall Aug 2023	Utfall Aug 2024	Budget Aug 2024	Budgetavvikelse Aug 2024	Årsprognos aug	Avvikelse Årsprognos aug
- Övriga intäkter	527,6	554,9	562,4	-7,5	828,9	-12,0
Summa INTÄKTER	527,6	554,9	562,4	-7,5	828,9	-12,0
- Personalkostnader	-296,3	-306,3	-310,8	4,5	-463,7	15,3
- Lokalkostnader	-42,9	-42,8	-43,6	0,8	-64,4	1,1
- Köp av verksamhet	-1,0	-1,0	-1,9	0,9	-1,4	1,4
- Övriga kostnader	-187,5	-189,3	-192,5	3,2	-295,6	-1,6
Summa KOSTNADER	-527,7	-539,4	-548,8	9,4	-825,1	16,1
FINANSNETTO	0,2	0,2	0,2	0,1	0,2	0,0
Summa ÅRETS RESULTAT exkl över-/underskott	0,1	15,7	13,8	1,9	4,0	4,0
Över-/underskott	3,2	-4,7		-4,7	-7,0	-7,0
Summa ÅRETS RESULTAT inkl över-/underskott	3,3	11,0	13,8	-2,8	-3,0	-3,0

Åtgärder för ekonomi i balans

Åtgärder listade i första tabellen är beslutade åtgärder. I den andra tabellen finns förslag på åtgärder som kräver förankring med berörda parter och beslut om de ska genomföras. Observera att andra tabellen även innehåller besparingsförslag som inte påverkar servicenämndens resultat utan andra nämnders resultat i kommunen. Listorna inkluderar åtgärder för att möta kommande krav 2025.

Åtgärder beslutade	Effekt 2024 (tkr)	Effekt 2025 (tkr)
IT: minska bemanningen i IT supporten, 1,7 totalt i personal	400	800
IT: ersätta inhyrda med egen personal	340	700
IT: ej ersätta vakans	480	800
IT: sammanslagning av enheter	400	950
Kommunikation: lägre systemkostnader, andra annonskanaler	350	150
HR-process: vakanshålla psykolog 2024, ej tillsatt vakans 2025	300	800
Ekonomi-process: minska med 2 controllers		1600
Upphandling: vakanshålla tjänst	800	
OLC: minskat antal postturer	300	500
ED: effektiviserat sätt att arbeta med tolkförmedling	350	350
Allmänna besparingar fika, konferenser, utbildningar mm	2500	
Summa beslutade	6220	6650

Åtgärder ej beslutade	Effekt 2024 (tkr)	Effekt 2025 (tkr)
Ekonomi-process: minska med 1 adm (utöver plan att minska med 4 medarbetare)		700
Upphandling: vakanshålla tjänst		800
Nämnd & registratur: minska med 1 nämndsekreterare		700
Måltid: frångå all märkning av livsmedel (besparing hos kund. Kräver ändring av riktlinje)		5000
Måltid: frångå riktlinje laga mat nära gästen" (Besparing hos kund. Kräver ändring av riktlinje)	1000	3000
Måltid: stänga matsal Zetterbergsga (kräver beslut av Gy)	250	1000
Transport: stänga stadshuscaféet		300
Besparingar i HR-process efter förslag och prioriteringar i PLG HR		3000
Allmänna besparingar: fika, konferenser, utbildningar mm		2500
Summa ej beslutade åtgärder	1250	17000

Nämnden prognostiserar ett underskott på -3 mnkr. I det beloppet finns ett underskott på -7 mnkr från 2023 inräknat. Driftsprognosen exklusive underskottet är +4 mnkr.

Utfallet är +11 mnkr inklusive rullat underskott med -4,7 mnkr. Exklusive underskottet är utfallet +15,7 mnkr vilket kan jämföras med +0,1 mnkr för samma period förra året. Det finns dock en jämförelsestörande post avseende försäljning av fordon vilken är 6,1 mnkr högre 2024 jämfört med 2023. Exklusive den posten är driftsresultatet +9,6 mnkr för perioden. Budget för perioden är +13,8 mnkr.

Ansvär	Utfall aug 2023	Utfall aug 2024	Budget aug 2024	Avvikelse utfall	Årsprognos
Nämnd, ledning och semesterlöneskuld	9,9	11,3	10,1	1,2	-0,7
Område 1: IT, digitalisering och utveckling	-2,0	-3,1	-0,1	-3,0	-3,8
Område 2: HR & kommunikation	4,3	2,9	-0,2	3,0	2,5
Område 3: Ekonomi, upphandling, nämnd & registratur	-0,8	-1,8	-0,3	-1,5	-4,5
Område 4: Måltidsservice	-5,3	-1,2	4,2	-5,4	-1,2
Område 5; OLC, transport, Eskilstuna direkt	-2,9	3,0	0,1	2,9	5,1
Summa Servicenämnden	3,3	11,1	13,8	-2,8	-2,6

Driftbudget underliggande enheter

Nämnd, ledning och stöd har ett utfall på +11,3 mnkr. Utvecklingen av semesterlöneskulden är 1,3 mnkr bättre än budget. Prognosen är -0,7 mnkr på grund av satsning på en ekonom.

Område 1, Utveckling, Projekt, IT drift, Planering, IT kundservice, Systemförvaltning gör ett resultat på -3,1 mnkr beroende främst på förseningar i projektet Klient som Tjänst samt låg beläggningsgrad på vissa konsulter. Intäkterna är därför -7,5 mnkr lägre än budgeterat men uppvägs till del av lägre personalkostnader med +3,3 mnkr samt lägre kapitalkostnader pga lägre inköp av nya datorer med +3,1 mnkr jämfört med budget för perioden. Prognosen för området är -3,8 mnkr och har förbättrats under året då Klient som tjänst nu kommit igång bättre än tidigare. Att få upp beläggningsgraden på konsulterna är prioriterat för framför allt projektenheten.

Område 2: Löneservice, Kommunhälsan, Rekrytering, HR, Kommunikation redovisar ett resultat på +2,9 mnkr. Det bättre resultatet kommer från enheterna tillhörande HR-processen och då framför allt HR-enheten. Anledningen är främst lägre personalkostnader på grund av underbemanning och vakanshållning av tjänster men även effektiviseringar och besparingar. Prognosen för området är +2,5 mnkr.

Område 3: Ekonomiservice, Bokslut och analys, Upphandling, Nämnd och registratur gör ett resultat som är -1,8 mnkr. Ekonomiservice och bokslut och analys har ett resultat på -2,6 mnkr främst på grund av att organisationen inte klarat av att anpassa sig till den neddragning i budget som enheterna haft. Upphandling har ett resultat på +1,7 mnkr och har en årsprognos på +0,9 mnkr som främst är beroende på att enheten vakanshåller en tjänst vilket leder till minskade personalkostnader. Dialog förs för närvarande med KLK om finansiering och åtgärder inom ekonomienheterna samt nämnd & registratur för att komma till rätta med resultatet. Prognosen för området är -4,5 mnkr.

Område 4, måltidsservice (MS), gör ett resultat på -1,2 mnkr inklusive rullat underskott på -2,6 mnkr. Driftsresultatet exklusive underskottet är +1,4 mnkr vilket kan jämföras med 2023 då det var -5,3 mnkr. Prognosen för hela området är -1,6 mnkr inklusive rullade underskottet med -3,9 mnkr.

Finansieringsbehovet och MS budget har uträknats inför behov- och prioriteringen våren 2023 och då har endast kända prisökningar tagits hänsyn till i enlighet med de index som meddelats från KLK. Kostnadsökningarna för storkök har varit stora de senaste åren. Till stor del har MS kunnat motverka dessa ökningarna genom aktiv styrning och ändring av recept, svinnhantering samt personalplanering men inte fullt ut i förhållande till budget. Intäkterna har minskat med -7,5 mnkr mot budget för perioden vilket inte kan påverkas av verksamheten och bara till liten del kan balanseras med lägre rörliga kostnader. Nämnden ser inte längre samma stora prisökningar som tidigare år på livsmedel utan tror att prisnivåerna stabiliseras framöver.

Det som MS själva råder över helt är kostnaderna och utfallet för dessa är +4,7 mnkr bättre än budget (rensat för personalkostnadsfördelning) och +3,5 mnkr bättre än samma period förra året. Prognosen för kostnaderna är +9,6 mnkr bättre än budget. Största effektiviseringen mot budget beräknas ske inom personal +3,4 mnkr och livsmedel +9 mnkr.

Anledningen att prognosen som helhet för MS inte når budget trots effektiviseringarna är främst att intäkterna prognostiseras bli lägre än budgeterat med -7,2 mnkr samt rullade underskottet på -3,9 mnkr. Skillnaderna mellan prognoserna mot respektive beställarnämnd är stora där prognosen för äldreomsorgen (ÄO), är -11 mnkr och för skolnämnderna +9,4 mnkr

Tabellen nedan visar den faktiska kostnadsutvecklingen för hela MS jämfört med förra året och helårsprognos jämfört med budget. Effektiviseringar framför allt beträffande livsmedel, använda timmar och optimering av hur kök används resulterar i att totala kostnaderna kunnat hållas nere trots ökade kostnader i allmänhet och för transporter i synnerhet. I kostnaderna nedan ingår samtliga kostnader, dvs inte bara kostnader för att producera brukarnas måltider. Även kostnader för extratjänster som beställts, terapeutiska måltider samt personalmåltider ingår.

Område	Utfall aug 2023	Utfall aug 2024	Avvikelse utfall	Budget aug 2024	Avvikelse budget	Budget helår	Prognos helår	Avvikelse prognos- budget helår
Personal	112 483	111 475	1 008	111 314	-161	165 237	161 842	3 395
Lokal + el	28 564	28 511	53	28 824	313	43 236	43 481	-245
Livsmedel	56 982	53 070	3 912	59 307	6 237	94 177	85 149	9 028
Transport	5 936	7 432	-1 496	6 403	-1 029	9 604	12 364	-2 760
Övrigt material och tjänster	11 881	11 855	26	11 223	-632	16 849	16 681	168
OH	4 100	4 100	0	4 100	0	6 150	6 150	0
	219 946	216 443	3 503	221 171	4 728	335 253	325 667	9 586

MS ÄO gör ett resultat som är -7,7 mnkr. -3,2 mnkr beror på minskade intäkter mot budget och -3,5 mnkr på ökade kostnader jämfört med budget. Personal är största kostnadsavvikelsen mot budget, -1,6 samt transporter -1,1 mnkr.

Införandet av kylda matlådor har precis startat men ligger något efter i tidplanen varför vissa effektiviseringar skjuts fram i tiden vilket påverkar prognosen för MS ÄO negativt. Full effekt av införande beräknas MS få från och med 2025. Efter ett gemensamt beslut med Vård och omsorgsnämnden har näringstätheten ökat i måltiderna inom MS ÄO vilket även påverkar prognosen negativt med -1,8 mnkr.

Område 5: Omlastningscentralen, Transportenheten, Eskilstuna direkt, gör ett resultat som är +3 mnkr bättre än budget och härrör i sin helhet från transportenheten och mer specifikt reavinster på försäljning av fordon. Prognosen för hela området är +5,1 mnkr. Årets reavinster på sålda fordon uppgår hittills till +8,4 mnkr. Detta är onormalt högt, vanligtvis brukar reavinsterna ligga på ca +3 mnkr på ett helår. Övriga enheter prognostiserar ett utfall i princip i nivå med budget. Eskilstuna direkt ser ut att hålla budget mycket tack vare effektiviseringen av tolförmedlingen vilken tidigare gick med förlust. OLC växer mycket med nya stora uppdrag i form av ansvar för MS varma mattransporter, packning och distribution av kylda matlådor, hantering av stapelvaror samt upprättande av ett centrallager för omlägningsmaterial på uppdrag av Vård- och omsorgsnämnden, VON. Sedan tidigare har även uppdraget att ta hand om hjälpmedelsteknik från VON ökat och OLC har nu anställt en egen hjälpmedelstekniker.

Investeringsredovisning

Nämndens utfall på investeringar är lägre än budgeterat på grund av förseningar främst i projektet klient som tjänst som leder till lägre inköp av datorer jämfört med vad som budgeterats. Prognosen för helåret är att investeringarna inte fullt når budgeterat belopp.

Projekt	Utfall ack totalt	Total projekt- budget	Prognos- avvikelse	Utfall ack - Aug 2024	Budget helår 2024	Årsprognos aug	Avvikelse prognos helår 2024
Investeringsredovisning							
Anläggningsinvesteringar (kf)							
Fastighetsinvesteringar (kf)	0,0						
Summa Anläggningsinvesteringar (kf)	0,0						
Nämndbeslutad investering	-32,4			-30,8	-46,9	-44,1	2,8
Summa Investeringsredovisning	-32,4			-30,8	-46,9	-44,1	2,8

Intern styrning och kontroll

Servicekommitténs internkontrollplan för 2024 har tagits fram i samarbete mellan tjänstepersoner och politiker. Ett antal risker lyftes upp av verksamheterna och kompletterades av kommittén. Riskerna bedömdes sedan av både förvaltningsledningen och kommittén. De allvarigare riskerna som identifierades hanteras antingen som utvecklingspunkter i verksamhetsplanen, eller som kontrollmoment i Servicekommitténs internkontrollplan. Att bygga ihop Intern styrning och kontroll med verksamhetsplanerna har hittills varit en lyckad förbättring, då vi tar bort merarbete med dubbelrapportering och att riskelimineringen blir en naturlig del av enheternas verksamhetsplan.

Sammanfattning av kontrollmoment: (En mer utförlig uppföljning finns i Bilaga 1 SEN IK 2024 uppföljning delår 2)

- **Nyttjande av privata utförare**

Internkontrollplanen består av ett kontrollmoment kopplat till kontroll av privata utförare. Servicekommittén har lämnat över skötseln gällande utförande av inkasso och påminnelsetjänster till extern part, varvid denna tjänst skall följas upp.

Hittills har det inte påvisats några avvikelser, eller klagomål från kunder. Stickprovskontroller på debiterade provisioner har också kontrollerats utan avvikelser.

. Sammanfattning av övriga risker som hanteras som utvecklingspunkter i verksamhetsplanen

- **Otillräcklig försörjningsberedskap på grund av sent definierade behov.**

Serviceförvaltningen arbetar aktivt för att bidra till koncernutvecklingsgruppens (KUG Stärkt beredskap) arbete med att ta fram en gemensam målbild 2027 samt delmål.

- **Undermålig drift på grund av att driftsresurser används till utveckling.**

Många av våra enheter har påbörjat arbetet med att skapa en systematik för sina utvecklingsplaner. En utvecklingsplan där initiativen prioriteras blir ett stöd i att säkra driften samtidigt som utveckling sker. I kundenkätsintervjuerna första halvåret 2024 är snittet 7,65 (skala 1–10) på frågan om vi uppfyller motsvarad förväntan.

- **Överbelastade chefer och medarbetare som ger en mindre hållbar organisation.**

Flera enheter har fått gå kort med medarbetare utifrån enheternas ansträngda ekonomi och har till följd av det ej kunnat rekrytera i den omfattning enheten har behov av på grund av anställningsstoppet. Det leder till ökat tryck för de kvarvarande medarbetarna. Utifrån ett arbetsmiljöperspektiv har våren varit tuff ur den synvinkeln.

Arbeten för att motverka denna risk pågår i olika form på alla områden, exempelvis så utbildas chefer aktivt inom rehabilitering, arbetsrätt, tillbud/arbetskadorna, friskfaktorer och riskfaktorer. Medarbetare utbildas i aktivt medarbetarskap och självledarskap. Arbetsätt för att kontinuerligt följa upp arbetsmiljön har införts på vissa områden.

Vi ser glädjande nog att både den korta och långa sjukskrivningen minskat något jämfört med samma period förra året.

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

Denna risk undersöks i enkäten kring ökad utvecklingstakt i form av följande frågor:

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

Totalt har 505 svar på enkäten inkommit. 85,8% anser sig ofta eller alltid säkerställa att man gör rätt saker utifrån behoven hos dem man är till för medan endast 56,3% ofta eller alltid tar initiativ till samarbete över verksamhetsgränser när man ser behov av det. Diskussioner har genomförts på alla enheter om sitt resultat och vilka förbättringar enheten kan göra.

- **Risk för mutor, korruption, bedrägeri och jäv.**

Risken hanteras genom fortsatt utbildning/information kring mutor, korruption, bedrägeri och jäv som är inplanerat i APT planering/mallar för 2024, och som alla enheter ska gå igenom.

Intern styrning och kontroll

Delår 2 2024 Servicenämnden

Sammanfattning

Servicenämndens internkontrollplan för 2024 har tagits fram i samarbete mellan tjänstepersoner och politiker. Ett antal risker lyftes upp av verksamheterna och kompletterades av nämnden. Riskerna bedömdes sedan av både förvaltningsledningen och nämnden. De allvarigare riskerna som identifierades hanteras antingen som utvecklingspunkter i verksamhetsplanen, eller som kontrollmoment i Servicenämndens internkontrollplan. Att bygga ihop Intern styrning och kontroll med verksamhetsplanerna har hittills varit en lyckad förbättring, då vi tar bort merarbete med dubbelrapportering och att riskelimineringen blir en naturlig del av enheternas verksamhetsplan.

Sammanfattning av kontrollmoment

Nyttjande av privata utförare

Internkontrollplanen består av ett kontrollmoment kopplat till kontroll av privata utförare. Servicenämnden har lämnat över skötseln gällande utförande av inkasso och påminnelsetjänster till extern part, varvid denna tjänst skall följas upp.

Hittills har det inte påvisats några avvikelser, eller klagomål från kunder. Stickprovskontroller på debiterade provisioner har också kontrollerats utan avvikelser.

Sammanfattning av övriga risker som hanteras som utvecklingspunkter i verksamhetsplanen

Otillräcklig försörjningsberedskap på grund av sent definierade behov.

Serviceförvaltningen arbetar aktivt för att bidra till koncernutvecklingsgruppens (KUG Stärkt beredskap) arbete med att ta fram en gemensam målbild 2027 samt delmål.

Undermålig drift på grund av att driftsresurser används till utveckling.

Många av våra enheter har påbörjat arbetet med att skapa en systematik för sina utvecklingsplaner. En utvecklingsplan där initiativen prioriteras blir ett stöd i att säkra driften samtidigt som utveckling sker. I kundenkätsintervjuerna första halvåret 2024 är snittet 7,65 (skala 1–10) på frågan om vi uppfyller motsvarad förväntan.

Överbelastade chefer och medarbetare som ger en mindre hållbar organisation.

Flera enheter har fått gå kort med medarbetare utifrån enheternas ansträngda ekonomi och har till följd av det ej kunnat rekrytera i den omfattning enheten har behov av på grund av anställningsstoppet. Det leder till ökat tryck för de kvarvarande medarbetarna. Utifrån ett arbetsmiljöperspektiv har våren varit tuff ur den synvinkeln.

Arbeten för att motverka denna risk pågår i olika form på alla områden, exempelvis så utbildas chefer aktivt inom rehabilitering, arbetsrätt, tillbud/arbetskadorna, friskfaktorer och riskfaktorer. Medarbetare utbildas i aktivt medarbetarskap och självledarskap. Arbetsätt för att kontinuerligt följa upp arbetsmiljön har införts på vissa områden.

Vi ser glädjande nog att både den korta och långa sjukskrivningen minskat något jämfört med samma period förra året.

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

Denna risk undersöks i enkäten kring ökad utvecklingstakt i form av följande frågor:

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


Totalt har 505 svar på enkäten inkommit. 85,8% anser sig ofta eller alltid säkerställa att man gör rätt saker utifrån behoven hos dem man är till för medan endast 56,3% ofta eller alltid tar initiativ till samarbete över verksamhetsgränser när man ser behov av det. Diskussioner har genomförts på alla enheter om sitt resultat och vilka förbättringar enheten kan göra.

Risk för mutor, korruption, bedrägeri och jäv.

Risken hanteras genom fortsatt utbildning/information kring mutor, korruption, bedrägeri och jäv som är inplanerat i APT planering/mallar för 2024, och som alla enheter ska gå igenom.

Risker 2024

Otillräcklig försörjningsberedskap på grund av sent definierade behov

Riskvärde	Sannolikhet	Konsekvens
	4	4

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

Kommentar delår2:

Serviceförvaltningen arbetar aktivt för att bidra till koncernutvecklingsgruppens (KUG Stärkt beredskap) arbete med att ta fram en gemensam målbild 2027 samt delmål. Ett kommungemensamt RSA-forum kommer starta under hösten för att ytterligare öka samverkan och behov mellan förvaltningar och enheter.

Undermålig drift på grund av att driftsresurser används till utveckling

Riskvärde	Sannolikhet	Konsekvens
	2	3

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

Kommentar Delår 2:

Många av våra enheter har påbörjat arbetet med att skapa en systematik för sina utvecklingsplaner, vilket innebär dialog med kunder och beställare runt prioriteringar och ambitionsnivå utifrån ekonomiska förutsättningar. En dryg tredjedel av enheterna anser sig idag ha en överenskommen plan på plats. I kundenkätsintervjuerna första halvåret 2024 är snittet 7,65 (skala 1–10) på frågan om vi uppfyller motsvarad förväntan.

Överbelastade chefer och medarbetare som ger en mindre hållbar organisation

Riskvärde	Sannolikhet	Konsekvens
	3	3

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

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

Kommentar Delår 2:

Flera enheter har fått gå kort med medarbetare utifrån enheternas ansträngda ekonomi och har till följd av det ej kunnat rekrytera i den omfattning enheten har behov av på grund av anställningsstoppet. Det leder till ökat tryck för de kvarvarande medarbetarna. Utifrån ett arbetsmiljöperspektiv har våren varit tuff ur den synvinkeln.

En omorganisering av hela område 1 är under genomförande i syfte att Förbättra samarbeten och resursanvändning. Få bort stuprör och jobba mer tillsammans. Skapa förutsättningar för objektsförvaltning kopplat till verksamheten. Prioritera gemensamma initiativ inom digitaliseringsfunktionen och objektsförvaltningen.

Pilotorganisationen inom område 2 har utvärderats och då det utifrån ekonomiskt läge och besparingskrav finns behov av ett högt utvecklingstempo kommer piloten där arbetsledare har personal- och verksamhetsansvar förlängas till 2026-08-31. Inom område 2 följer man också upp arbetsmiljön kontinuerligt enligt modell med trafikljus. Vid röd skattning sker avstämning med områdeschef/enhetschef och en plan tas fram för att uppnå en god arbetsmiljö.

Inom område 3 är det fokus på ekonomi i balans och att flera av enheterna inte har det påverkar arbetsmiljön. Ekonomiservice ska minska med flertalet medarbetare och där följs arbetsbelastningen upp löpande och nya arbetssätt implementeras för att klara av att utföra arbetet med färre medarbetare.

Inom område 4 har det Under våren pågått en stor utbildningsinsats för chefer inom måltidsservice. Fokus ligger på att få kunskapshöjning inom rehabilitering, arbetsrätt, tillbud/arbetssskador, friskfaktorer och riskfaktorer. Ett tema har varit hälsofrämjande ledarskap som ett led i att kunna arbeta systematiskt med områdets arbetsmiljöarbete och minska sjukfrånvaron.

Flera enheter inom Serviceförvaltningen deltar i ett forskningsprojekt med RISE och MDU. Det handlar om att utveckla hybrida arbetssätt genom att stärka självledarskap och delat ledarskap. Genom projektet deltar enheterna i en serie workshops för att utveckla nya hybridarbetsmetoder samt testa dessa i vardagen. Forskningen kommer att undersöka effekterna av dessa arbetssätt på välbefinnandet i teamet. Projektet pågår under två år.

Vi ser glädjande nog att både den korta och långa sjukskrivningen minskat något jämfört med samma period förra året.

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

Riskvärde	Sannolikhet	Konsekvens
	2	3

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

Kommentar delår 2:

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

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

2 Arbetssätt framtaget för att mäta förbättringskulturen.


Arbetssätt för mätning och uppföljning av serviceförvaltningens förbättringskultur är framtagen, och har hittills använts av alla enheter på serviceförvaltningen. Enhetscheferna ansvarar för att minst en gång per år göra en mätning av sin förbättringskultur på enheten. Mätningen görs via en enkät, där alla enhetschefer har fått en länk till enkäten och en länk för att ta ut sitt resultat. Mätningen kan även sammanställas på aggregerad nivå för rapport till nämnd. Effekten vi får av denna mätning är dels att vi får ett sammanställt värde för serviceförvaltningen, men den viktigaste effekten är att resultatet kan användas för dialog och förbättring i den egna verksamheten.

För att minimera risken Suboptimerad verksamhet och utveckling på grund av otillräcklig helhetsbild och för lite samverkan över verksamhets- och processgränser så undersöks det i enkäten i form av följande 2 frågor:

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

Totalt har 505 svar på enkäten inkommit. 85,8% anser sig ofta eller alltid säkerställa att man gör rätt saker utifrån behoven hos dem man är till för medan endast 56,3% ofta eller alltid tar initiativ till samarbete över verksamhetsgränser när man ser behov av det. Diskussioner har genomförts i alla enheter om sitt resultat och vilka förbättringar enheten kan göra.

Risk för mutor, korrupktion, bedrägeri och jäv

Riskvärde	Sannolikhet	Konsekvens
	2	4

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

Kommentar delår 2:

Risken hanteras genom fortsatt utbildning/information kring mutor, korruption, bedrägeri och jäv som är inplanerat i APT planering/mallar för 2024, som alla enheter går igenom.

Kontrollmoment 2024

Uppföljning av privata utförare

Enligt kommunallagen (KL) får en kommun lämna över skötseln av kommunala angelägenheter till privata utförare. Det kan handla om såväl hela verksamheter som delar av en verksamhet med stor betydelse för invånare. Kommunen är fortfarande ansvarig gentemot invånarna för sådan verksamhet på samma sätt som för verksamhet som bedrivs i egen regi. När skötseln av en kommunal angelägenhet genom avtal har lämnats över till en privat utförare ska kommunen kontrollera och följa upp verksamheten.

Servicenämnden har lämnat över skötseln gällande utförande av inkasso och påminnelsetjänster till extern part, varvid denna tjänst skall följas upp

Riskvärde	Sannolikhet	Konsekvens
	2	4

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

Kommentar Delår 2:

Internkontrollpunkten finns med i Ekonomiservice lokala VP, enheten har löpande avstämning för att fånga upp kommentarer eller klagomål från kommunens invånare.

Kvartalsvisa uppföljningar av rapporter från leverantören genomförs, där leverantören redovisar uppfyllelse av de krav som ingår i SLA enligt överenskommelse om servicenivåer för inkassotjänster och statistik och trender kring pågående ärenden.

Hittills så har det inte påvisats några avvikelser, eller klagomål från kunder. Stickprovskontroller på debiterade provisioner har också kontrollerats utan avvikelser.

Ekonomiservice följer också upp om leverantörens NKI siffror är tillfredställande. Utifrån uppföljningen kan det konstateras att NKI siffrorna hos vår leverantör ligger på 4,3 på en 5-gradig skala.

