

Styrelse/Nämnd: Servicenämnden

Dag, tid: 2023-02-22, kl. 13:30

Plats: Serviceförvaltningen

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

Ärenden:**Dnr:****Sida:****Beslutsärenden**

1 Val av justerare

2 Verksamhetsberättelse 2022

SN.2023.2

Redovisning av delegationsbeslut

3 Redovisning av delegationsbeslut

Beredningsärenden

4 Uppföljning och återrapportering, måltidsinspiratör i måltidsservice

SN.2021.36

5 Tolkservice taxa

SN.2023.5

6 Organisation och långsiktig uppbyggnad av kommunens IT- center

SN.2023.4

7 Verksamhetsplan för servicenämnden 2024-2026

SN.2023.6

8 Investeringsbudget 2024 samt investeringsplan 2025-2028

SN.2023.7

9 Reglemente för servicenämnden revidering

SN.2022.30

10 Val av representanter till pensionärsrådet

11 Val av representanter till tillgänglighetsrådet

Informationsärenden

12 Information från förvaltningen

13 Meddelanden

14 Övriga ärenden

Verksamhetsberättelse servicenämnden

1. Nämndens uppdrag enligt reglemente

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

- kommunens samlade måltidsservice även omfattande personal- och lokalsvar
- kommunens övergripande ansvar för drift, förvaltning och utveckling av digital infrastruktur, digital arbetsplats och IT säkerhet
- kommunens GIS verksamhet
- kommunens bemanningsenhet för vikariehantering för förskola, äldreomsorg, funktionshinderomsorg och måltidsservice tillika kommunens resurspoolspersonal för måltidsservice, omsorg och förskola
- kommunens logistikplanering, administration och skötsel av kommunens fordon samt kommunens centrala tryckeri, posthantering och turbilsservice
- kommunens kontaktcenter
- kommunens tolkservice (from 23-01-01)

2. Verksamhetsåret 2022

För servicenämnden har 2022 varit ett ansträngt och intensivt år av flera anledningar. Hög sjukfrånvaro, vakanser och personalförändringar har medfört hög belastning i verksamheterna. Implementering av flera centrala verksamhetssystem har varit tidskrävande, vilket medfört behov av omdisponering av resurser. Det har ändå varit ett givande år där tillsättning av nyckelroller och ett gediget grundarbete skapat goda förutsättningar att bedriva effektiva verksamheter med kontroll och service.

Flera gånger har verksamheterna visat prov på att kunna anpassa sig till nya förutsättningar. Ombyggnationer och renovering av kök på Jannelunds förskola, Trälleborgsskolan och Finnvedens gymnasium har krävt förändringar i måltidsproduktionen. Långa leveranstider på IT-utrustning, fordon och skrivare har krävt bättre framförhållning. Miljöbilsbonusen som hastigt avskaffades i november krävde snabbt agerande gällande fordonsinköpen. Prisuppgångar på transporter, förpackningsmaterial och inte minst livsmedel flaggades tidigt upp under året och medfört en översyn av inköp för att hålla nere kostnaderna. Förebyggande säkerhetsarbete och krisberedskap har medfört nya insikter både ur IT- och verksamhetsperspektiv. Datacenterflytt är genomförd och lösning för säker utskrift är driftsatt på de skrivare som är utbytta i kommunen. Eftersom det centrala tryckeriet ligger under servicenämnden finns goda möjligheter till att få en samlad bild över hela kommunens utskrifter och vilka enheter som skriver ut. Totalt har omkring 1,1 miljoner utskrifter gjorts via det centrala tryckeriet under 2022, vilket är i linje med nivån under 2021.

IT-center har i dialog med kommunens ledningsgrupp arbetat fram en uppdaterad *Plan för digital förnyelse* som ska ge en ökad förmåga att ställa om och nyttja digitaliseringens möjligheter. För att få en bättre dialog kring verksamheternas behov har kvartalsmöten med respektive förvaltning etablerats. Förtydligande av en process avseende stöd för digitalisering har tagits fram, vilket ska ge en bättre helhetssyn och större möjlighet till prioritering av åtgärder. IT-center har också bidragit med kompetens och pilotaktiviteter i det regionala IoT-projektet. En central förutsättning för att verksamheterna ska kunna arbeta vidare med mobilt arbetssätt och digitalisering är säkra lösningar för identifiering och signering (eID). IT-center har under året tagit fram en målbild för lösningen.

En teamledare till kontaktcenter har anställts för att arbeta med kvalitetsuppföljning och coachning på individnivå. Detta har gjorts för att skapa en god och jämn kvalitet på kommunvägledarna, men även för att ge en bättre service och för att lösa fler av medborgarnas ärenden i första kontakten. Totalt har

omkring 22 000 av medborgarnas ärenden lösts direkt i kontaktcenter, ärenden som verksamheterna ute i förvaltningarna aldrig behövt bli involverade i. För att öka tillgängligheten och underlätta för medborgarna att kunna utföra sin ärenden digitalt skapas också e-tjänster. E-tjänsterna som skapas i samarbete med kommunens verksamheter effektiviserar och kvalitetssäkrar även kommunens interna processer. Intresset stiger snabbt både internt och externt och antalet inskickade e-tjänster har ökat från 196 e-tjänster år 2018 till ca 16 000 under 2022.

Det nya kostdatasystemet Matilda har implementerats på ett bra sätt, men till viss del genererat mer administration och underhåll än beräknat. Flera stora upphandlingar genomförts, vilket krävt omfattande insatser från måltidsservice. En revisionsgranskning av måltidsorganisationen och investeringar i kommunala kök är genomförd under året. Bedömningen är att servicenämndens organisering av måltidsorganisationen är tillräcklig ur såväl kvalitativa som ekonomiska aspekter, men med ett behov att stärka uppföljningen. Måltidsservice har intensifierat arbetet med uppföljning av livsmedelsinköp under året. Med det nya kostdatasystem är möjligheterna till en effektiv uppföljning goda. En måltidsinspiratör anställts. Rollen är viktig för att säkerställa en god arbetsmiljö i köken och för att skapa inspiration och glädje till matlagningen.

Revisionen har genomfört en granskning av bemanningsfunktionen. Revisionens bedömning är att servicenämnden inte har en ändamålsenlig styrning av bemanningsfunktionen. En ny utredning kring bemanningsprocessen och bemanningsenhetens uppdrag beslutades i samband med revisionsrapporten. Resultatet av utredningen presenterades vid årsskiftet 2022 - 2023. Behovet av vikarier har under de senaste åren ökat och i kombination med svårigheterna att hitta tillräckligt många vikarier och vikarier med rätt kompetens, har köpande förvaltningar inte fått täckning för sitt behov av vikarie.

2.1 Hur har ett förändrat omvärldsläge påverkat verksamheten?

Ökad sjukfrånvaro har påverkat samtliga verksamheter vilket i sin tur medfört hög belastning på befintlig personal. Leveranstiden har skenat för vissa produkter med följden att det varit svårt att planera utbyten. Kraftigt stigande priser har en direkt påverkan. Matsedlar har setts över och dialoger kring livsmedelsinköp har förts med berörda verksamheter. Måltidsverksamheten har fått i uppdrag av barn- och utbildningsförvaltningen att under 2023 införa en vegetarisk dag i veckan. Inte bara för att hålla budget i balans, utan även för dess positiva konsekvenser för miljö och hälsa. Osäkerheten i omvärlden och det politiska läget har medfört en ökad hotbild mot allmän infrastruktur inklusive IT.

2.2 Hälsosam uppväxt i Värnamo (HUV)

Två kök har under året varit del av HUV som arbetar hälsofrämjande med inriktning mot barnfamiljer. Köken lagar och serverar mat till barn och deras föräldrar, vilket varit ett uppskattat inslag under de tre år som måltidsservice deltagit. Måltidsinspiratören har och kommer att ha en central roll i arbetet kopplat till HUV.

3. Sammanfattning av nämndens mål, ekonomi, HR och övriga nyckeltal

För att upprätthålla en god service och bedriva effektiva verksamheter är det avgörande att skapa en bra arbetsmiljö där det finns utrymme för kompetens- och verksamhetsutveckling. En sjukfrånvaro på 9,9 procent och personalomsättning på 13,2 procent har ökat arbetsbelastningen. Att minska de nivåerna är något som är avgörande för en bra arbetsmiljö, kontinuitet och proaktivt arbete. Indikatorer som mäter nöjdhet och lösta ärenden når inte upp till målnivån för 2022, men trenden är uppåtående både på kort- och lång sikt.

Nyckelkompetenser har anställts med fokus på att servicenämnden ska ha ett mer strukturerat arbetssätt med god leveranssäkerhet, kvalitet och service där samverkan, prioritering och uppföljning blir viktiga. Nya indikatorer och mål som är lätta för medarbetarna att relatera till arbetas fram inom verksamheterna.

4. Nämndens mål

Bedömning av måluppfyllnad med hjälp av färgmarkeringar

	= helt uppfyllt 100 %		= i hög grad uppfyllt 75-99%		= delvis uppfyllt 25-74%		= ej uppfyllt 0-24%		= ej utvärderat
	= ökad		= oförändrad		= minskad		= inget värde angivet		

4.1 Grunduppdrag av god kvalitet för den vi är till för (Kvalitet)



4.1.1 Måluppfyllnad

Nämndmål: Servicenämndens tjänster ger övriga förvaltningar förutsättningar till effektiv resursanvändning genom en god leveranssäkerhet och kvalitet				Helhetsbedömning	
					
Indikatorer	2021	2022	Målnivå 2022	Bedömning	
Andelen genomförda bokningar av bemanningsenheten	84%	86%	89%		
Kontaktcenter, andel lösta ärenden – medborgare*	50%	48%	60%		
Kontaktcenter, andel lösta ärenden – medborgare + förvaltningarna**	79%	83%	70%		
Engagemang – Kontaktcenter***	4,50	4,46	4,49		
Kundnöjdheten inom måltidsservice seniorrestauranger	-	86,9%	92%		
Kundnöjdheten inom måltidsservice skolrestauranger	69,5%	-	76,9%		-
IT-avdelningens kundbemötande	97,2%	98,2%	97,8%		

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

** Kontaktcenter underlättar för förvaltningarna genom att lösa medborgarens ärende direkt eller tar in information om ärendet och fördelar den vidare till rätt verksamhet, övrig procentandel (17% för 2022) kopplas direkt till kollegorna i verksamheterna.

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

4.1.2 Aktiviteter under året

Bemanningsenheten har tillsammans med omsorgsförvaltningen utformat två nya arbetssätt för att öka andelen genomförda bokningar. I stället för att vikarien själv ska registrera tillgänglig tid så läggs de tillgängliga och får SMS-förfrågningar om arbetspass. Omsorgens verksamheter kan också boka sina egna korttidsvikarier och genom en e-tjänst rapportera till bemanningsenheten som registrerar lön.

Kontaktcenter har anställt en teamledare vars främsta uppdrag är att stötta och coacha kommunvägledarna i sitt arbete med att höja lösningsgraden till 60 procent. Teamledaren ska även följa upp så att kommunikationen med medborgarna sker på en hög nivå och med jämn kvalitet. Ett ansträngt år inom måltidsverksamheten har medfört större fokus på måltidsproduktion, kostnadsbesparingar och styrning snarare än aktiviteter för att öka kundnöjdheten i senior- och skolrestaurangerna. Löpande hålls matråd i skolorna och kostråd i äldreomsorgen. Utbildningar kring säker mathantering och specialkost har genomförts och flera förstekockar har avslutat en ledarskapsutbildning.

IT-center har etablerat ett mer strukturerat arbetssätt och en beställningstjänst för verksamheternas nya behov. Med etablering av kvartalsmöten med respektive förvaltning har samverkan kring införande av nya system förbättrats. IT-service är numera en del av IT-drift för att ha en sammanhållen support för alla IT-frågor med målsättningen om bättre support.

4.1.3 Analys

Antalet beställningar av korttidsvikarier har ökat med ca 15 procent under året utan att extra resurser tillsatts. Då har uppdrag såsom rekrytering, uppföljning och verksamhetsutveckling fått prioriteras ner. Hög personalomsättning med flera nya kommunvägledare har medfört att lösningsgraden i kontaktcenter hamnar under målnivån på 60 procent. En kommunvägledare får ett väldigt brett spektrum av frågor och behöver en tid för upplärning innan prestationen är på en nivå som motsvarar målnivån.

Kundnöjdheten i seniorrestaurangerna har under årens lopp påverkats mycket av priset och restaurangens placering. Att besöka en seniorrestaurang vid ett särskilt boende är inte så uppskattat. Istället väljer gästerna restaurangen på Exposkolan där även omsorgen har mötesplats. Kundnöjdheten i skolan är en utmaning och över tid har eleverna i de lägre årskurserna varit mer nöjda. Elevernas involvering i måltidsfrågan är ett måste för att få fler nöjda elever. Med stigande livsmedelspriser blir det en utmaning att upprätthålla en hög kvalitet på måltiderna.

4.1.4 Åtgärder för att nå målet

Kontinuerliga verksamhets- och individuppföljningar krävs för att kontaktcenter ska leverera med hög lösningsgrad och med kvalitet. Samarbete för ökad kundnöjdhet inom måltidsservice restauranger. Matråden i skolan bör se likadana ut och synpunkter som kommer upp behöver diskuteras i varje enskild skola. Ett omtag kring måltiderna i omsorgen kommer initieras under 2023 vilket innefattar frekventa träffar med boende för att kartlägga nöjdheten.

Att ha en sammanhållen support för IT-frågor förväntas skapa en tydlighet och bättre service. Tjänstebeskrivningar och överenskommelser med verksamheterna kring IT-stöd är under framtagande med målet att det ska implementeras under 2023.

4.2 Klimatsmarta val underlättas (Klimat)



4.2.1 Måluppfyllnad

Nämndmål: Servicenämnden ska minska sin klimatpåverkan				Helhetsbedömning	
Indikatorer	2021	2022	Målnivå 2022	Bedömning	
Andelen matsvinn i måltidsservice restauranger*	7%	7%	9,1%		
Andel personbilar och lätta lastbilar som drivs med förnybara drivmedel	47%	48%	53%		
Antal biogas/elhybrid/elbilar**	104	120	145		

* Avser matsvinn i grundskola och gymnasium.

**Tekniska förvaltningens fordon kör på HVO. Om dessa räknas in blir andelen fordon som drivs med förnyelsebara drivmedel 72 %.

4.2.2 Aktiviteter under året

Inköps- och investeringsprocesser har setts över för att minska klimatpåverkan. IT har utökat samarbetet med leverantören för återvinning och återbruk av IT-utrustning. Samordning av beställningar har setts över och utbytet av skrivare med Follow Me Print lösning ska minska klimatavtrycket från kommunens utskifter. Arbetet med att ta fram nya arbetssätt för att mäta matsvinn har påbörjats. Flera elbilar som var planerade för utbyte under 2023 har levererats och bytts ut under 2022.

4.2.3 Analys

Eftersom kostnaden för matsvinnet stiger i takt med att livsmedelspriserna går upp blir det fortsatt viktigt att hålla matsvinnet på en låg nivå. Prisuppgångar på bränsle och övriga fordonskostnader gör att fordonsplanen behöver ses över och fordonsparken behöver optimeras. Det kan på totalen innebära färre fordon samtidigt som målsättningen är att öka andelen fordon som drivs med förnybara drivmedel. Här väntas frågan kring elförsörjning bli mer aktuell i takt med att behovet av snabbbladdare fler laddplatser behövs i kommunen.

4.2.4 Åtgärder för att nå målet

System för rapportering av frånvaro och bra beställningsrutiner är områden som måltidsverksamheten kommer se över tillsammans med köpande förvaltningar. Måltidsinspiratören har ansvaret för matsvinngruppen och kommer aktivt att arbeta med att minska matsvinnet och samtlig måltidspersonal kommer att få en föreläsning kring matsvinnets konsekvenser. I början av 2023 kommer verksamheten i samarbete med välgörenhetsorganisationer att skänka överbliven mat till behövande.

Plan för 2023 är att byta ut omkring 25 bilar till elbilar där största delen av utbytet sker under första kvartalet. Ett nära samarbete och kontinuerliga uppföljningar tillsammans med kommunens verksamheter blir en viktig faktor i utvecklingen för att nå kommunens mål och samtidigt hålla nere fordonskostnaderna.

4.3 Medborgare och medarbetare är delaktiga i kommunens utveckling (Delaktighet)



4.3.1 Måluppfyllnad

Nämndmål:				Helhetsbedömning	
Medborgare och förvaltningens medarbetare upplever att verksamheten präglas av dialog, tydlighet, delaktighet och med möjlighet att påverka.				☐	
Indikatorer	2021	2022	Målnivå 2022	Bedömning	
Generell nöjdhet – Kontaktcenter	4,27	4,20	4,31		
Medarbetarundersökning, kvalitetsområde Mål och uppföljning	4,3		4,0	☐	-
Medarbetarundersökning HME (Hållbart Medarbetarengagemang) Styrning	83		81	☐	-
Medarbetarundersökning, kvalitetsområde Arbetsplatsträffar	4,2		4,1	☐	-

4.3.2 Aktiviteter under året

IT-center har etablerat kvartalsvisa avstämningar med respektive förvaltning. Kontaktcenters nya teamledare har i uppdrag att stötta och coacha kommunvägledarna med målet om en ökad nöjdhet. Måltidsinspiratörens engagemang i köken har inspirerat och skapat en god arbetsmiljö. Verksamheterna har tillsammans med medarbetarna diskuterat nya indikatorer.

4.3.3 Analys

De nya arbetssätt som arbetats fram inom respektive verksamhet ska främja dialog, delaktighet och möjlighet att påverka. Kommunikation och en tydlig styrning är samtidigt av stor vikt för att skapa förtroende.

4.3.4 Åtgärder för att nå målet

För en högre nöjdhet i kontaktcenter krävs kontinuerlig individuppföljning med kommunvägledarna. Medlyssning och coachningssamtal är två verktyg som teamledaren kommer att använda sig av för att uppnå kontaktcentrets mål.

4.4 Arbetsgivare kan anställa de medarbetare de behöver (Kompetensförsörjning)



4.4.1 Måluppfyllnad

Nämndmål:				Helhetsbedömning	
Servicenämndens medarbetare är nöjda med sin upplevda arbetssituation i frågor som ledarskap, motivation och personlig utveckling				○	-
Indikatorer	2021	2022	Målnivå 2022	Bedömning	
Medarbetarundersökning: Hållbart medarbetarengagemang HME, Ledarskap*	82		80	○	
Medarbetarundersökning: Hållbart medarbetarengagemang HME, Motivation*	77		76	○	

4.4.2 Aktiviteter under året

Hög sjukfrånvaro och vakanser har framför allt under årets inledning medfört en ansträngd arbetssituation. Implementering av centrala verksamhetssystem och upplärning av ny personal varit tidskrävande. Med tydlig styrning från ledningsfunktionerna har personalen fått ta mycket ansvar och utvecklats.

4.4.3 Analys

Tillsättning av nyckelroller och ett bra grundarbete har skapat goda förutsättningar för ett proaktivt arbete med utrymme för kompetensutveckling. Med flera nya chefer på plats är det viktigt att arbeta för ett motiverande ledarskap, men också att skapa en arbetssituation som håller nere personalomsättningen.

4.4.4 Åtgärder för att nå målet

Nya indikatorer som arbetas fram inom respektive verksamhet behöver förankras bland medarbetarna. Det behöver också sättas verksamhetsmål som är motiverande att arbeta mot. Beskrivning av uppdrag, roller och ansvar har börjat tydliggöras och arbetas fram tillsammans med medarbetarna på IT-center. Tydliga beskrivningar och rutiner ska också underlätta vid introduktioner av ny personal.

5. Nämndens Ekonomi

5.1 Driftsredovisning

Servicenämndens driftbudget för 2022 är 44,2 miljoner kronor. Totalt redovisas ett underskott på 0,5 miljoner kronor. Under det gångna året har särskilt måltidsservice påverkats kraftigt av de stigande priserna för livsmedel, transporter och förbrukningsmaterial. Dessa kostnader har överstigit budget med totalt 5,5 miljoner kronor, varav livsmedel står för 4,4 miljoner kronor och övriga kostnader för 1,1 miljon kronor. Anledningen till den förhållandevis låga avvikelse mot budget är vakanser och hög sjukfrånvaro som gör att personalkostnaden i servicenämnden är omkring 4 miljoner kronor lägre än budgeterat. Störst överskott finns inom IT på 2,3 miljoner kronor. Lägre kostnader för kompetensutveckling och stadsbidrag för sjukskrivningskostnader bidrar också med att dämpa det negativa resultatet.

5.2 Investeringsredovisning

Servicenämndens investeringsbudget för 2022 är 23,8 miljoner kronor. Helåret 2022 visar ett överskott på 13,7 miljoner kronor. 11,3 miljoner kronor av överskottet kommer från IT vilket till viss del kan förklaras av långa leveranstider av IT-utrustning. En förnyad kartläggning kring säkerhetsåtgärder för att skapa stabila leveranser och åtgärder för framtidens IT-arbetsplats har också medfört att investeringar skjutits fram något. De flesta av åtgärderna är planerade till första halvåret 2023. För måltidsservice har planerad renovering av skolkök inte genomförts vilket medfört ett överskott på 1,3 miljoner kronor. Överskott på 0,9 miljoner kronor finns i investeringsmedel avseende utbyggnad av laddinfrastrukturen.

5.3 Ekonomiska effekter av ett förändrat omvärldsläge

Prisindex för livsmedelsinköp till storkök har stigit med över 26 procent under 2022, vilket fått en direkt effekt på måltidsservice där livsmedelskostnaderna fortsätter uppåt. Drivmedelskostnaden ligger omkring 0,9 miljoner högre än budgeterat vilket påverkat såväl servicenämnden som övriga nämnder som internfaktureras för kostnaderna. En högre indexuppräknings än normalt för transportkostnaderna har också haft en effekt, särskilt för måltidsservice. Med en svag valuta har flera produkter blivit dyrare, något som i huvudsak syns i priserna för IT-utrustning. Höga indexuppräknings av licenser har haft viss påverkan under 2022, men störst effekten kommer synas under 2023.

5.4 Ekonomi i sammandrag

Driftredovisning

	Budget 2022	Bokslut 2022	Avvikelse	Bokslut 2021
Belopp i miljoner kronor				
Intäkter	-147,3	-151,4	4,1	-137,7
Kostnader	191,5	196,1	-4,6	173,3
Nettokostnad	44,2	44,7	-0,5	35,6

	Budget 2022	Bokslut 2022	Avvikelse	Bokslut 2021
Resultat per verksamhetsblock				
Servicenämnd	0,6	0,5	0,1	0,5
Serviceförvaltning, Stab	4,8	4,1	0,7	4,3
IT-verksamhet	25,0	23,8	1,2	17,9
Måltidsservice	2,6	5,8	-3,2	2,5
Bemanningsenhet	0,2	-0,2	0,4	-0,3
Kontaktcenter	7,7	7,7	0,0	7,4
Logistik & Post och tryckeri	3,3	3,0	0,3	3,3
Nettokostnad	44,2	44,7	-0,5	35,6

Investeringsredovisning

	Budget 2022	Bokslut 2022	Avvikelse	Bokslut 2021
Belopp i miljoner kronor				
Inkomster	0,0	-0,1	0,1	-0,2
Utgifter	23,8	10,2	13,6	3,8
Nettoinvesteringar	23,8	10,1	13,7	3,6

Största investeringar				
Programvara centralt	2,8	2,3	0,5	0,1
Nätverksinfrastruktur	2,8	2,8	0,0	0,9
Inventarier Måltidsservice	2,3	1,1	1,2	0,5

6. Nämndens HR

Sjukfrånvaron har stigit till 9,9 procent vilket medfört en högre arbetsbelastning på befintlig personal. Vikariebehovet har med det gått upp inklusive övertid och fyllnadstid. Personalomsättningen har varit

hög, bland annat på grund av flera pensionsavgångar. Tillsättning av vakanta tjänster har flera gånger dragit ut på tiden vilket gjort att verksamheter under långa perioder gått underbemannade. Personalkostnaderna ligger omkring 4 miljoner kronor lägre än budgeterat.

6.1 Analys

Sjukfrånvaron följer i stort mönstret från tidigare år med några månader under årets inledning som sticker ut. I januari var sjukfrånvaron 18,3 procent och i februari 13,2 procent. Högst frånvaro syns inom måltidsservice och i resurspoolerna vilket är naturligt då det är verksamheter där personalen många gånger inte kan arbeta hemma vid symptom.

6.2 Åtgärder

Tillsättning av vakanta tjänster blir ett viktigt första steg för att minska arbetsbelastningen på befintlig personal. Förebyggande arbete och åtgärder för att förbättra arbetsmiljön kommer göras för att hålla nere sjukfrånvaron. För att minska personalomsättningen krävs ett bra ledarskap och att cheferna kan minska sina administrativa uppgifter och få tid att finnas på plats för att motivera medarbetarna och skapa delaktighet.

6.3 HR i sammandrag

	2021-12-31	2022-12-31	Förändring
Tillsvidareanställda, antal	193	195	+2
Tillsvidareanställda, årsarbetare	185	187	+2
Tidsbegränsat månadsanställda, antal	10	10	Oförändrat
Tidsbegränsat månadsanställda, årsarbetare	9	7	-2
Andel kvinnor, %	86,0	81,0	-5 procentenheter
Sysselsättningsgrad, %	95,7	96,1	+0,4 procentenheter

	2021-12-31	2022-12-31	Förändring
Övertid exklusive PO, tkr*	110	138	+28
Övertid, timmar**	265	395	+130
Fyllnadstid exklusive PO, tkr*	148	219	+71
Fyllnadstid, timmar**	791	1 157	+366
Timlön exklusive PO, tkr*	1 859	2 380	+521
Timlön, timmar**	14 617	19 047	+4 430
Personalkostnader exklusive PO och pension, tkr	81 213	88 064	+6 851

*Kostnader enligt bokföringen 2022-12-31 som avser timmar utförda december 2021 - november 2022 (12 månader). Inklusive deltidssbrandmän. I personalomkostnadspåsläget (PO) ingår lagstadgade arbetsgivaravgifter samt avgifter till avtalspensioner och försäkringar.

**Timmar utförda december 2021 - november 2022 (12 månader). Exklusive deltidssbrandmän.

	2021-12-31	2022-12-31	Förändring
Sjukfrånvaro, % *	7,73	9,9	+2,17 procentenheter
Andel sjukfrånvaro längre än 60 dagar, % *	33,28	37,47	+4,19 procentenheter
Sjuklön exklusive PO (månadsavlönade, timmavlönade), tkr **	1 656	2 027	+371

*Sjukfrånvarotid januari - november 2022 (11 månader). I förvaltningsberättelsen finns information om sjukfrånvarotid januari - december 2022 (12 månader).

**Kostnader enligt bokföringen 2022-12-31. I personalomkostnadspåsläget (PO) ingår lagstadgade arbetsgivaravgifter samt avgifter till avtalspensioner och försäkringar.

	2021-12-31	2022-12-31	Förändring
Personalomsättning, % *	5,4	13,2	+7,8 procentenheter
Personalomsättning exkl. pensionsavgångar, % *	4,3	8,5	+4,2 procentenheter
Pensionsavgångar, antal faktiska *	2	9	+7

*Avser tillsvidareanställda.

Pensionsavgångar prognos (beräknat vid 65 års ålder) *	Prognos 2023	Prognos 2024	Prognos 2025	Prognos 2026	Prognos 2027
Antal	4	0	7	6	6

*Avser tillsvidareanställda.

7. Utmaningar och framtida utveckling

Kompetensförsörjningen kommer vara en utmaning. Verksamheterna kommer behöva bli bättre på att optimera resurser och göra rätt saker. Medarbetare och ny personal behöver rätt kompetens, vilket både kräver utrymme för kompetensutveckling och ett sätt att validera personal.

För att använda resurserna optimalt i köken kommer möjligheten att använda en omlastningscentral att ses över. Det skulle minska både hanteringen av specier och personalens insats.

Det är viktigt att följa och nyttja den digitala utvecklingen. Kommunen behöver förstärka sitt arbete inom automatisering, robotisering, artificiell intelligens (AI) och Internet of Things (IoT), men också se över digitala processer och tjänster så att rätt systemstöd används. Förutsättningen för att denna utveckling ska gå att genomföra är en bra digital infrastruktur och en IT-säkerhet som tillåter den. Det kommer ställa höga krav med ett ökat behov av finansiering. Prisuppgångar som råder med en osäkerhetsfaktor kring vad som kan avsättas för att driva framtida utveckling inom områdena kommer att bli en utmaning.

Att frigöra tid för grunduppdraget blir viktigt både ute i verksamheterna och i ledningsfunktionerna. Egenkontrollen i måltidsservice måste digitaliseras för att minimera administration samt underlätta kontroll och uppföljning. Ett digitalt kundforum som publicerar vanliga frågor som kommer in till kontaktcenter hade förutom att frigöra tid också ökat tillgängligheten och servicen till medborgaren.

Det finns flera utvecklingsområden och i den centrala roll som servicenämnden har kommer det vara viktigt att få kommunens verksamheter att tänka nytt och förändra nuvarande arbetssätt. E-tjänsterna blir en viktig faktor som effektiviserar, säkrar och möjliggör intern- och extern service. Intresset för e-tjänsterna stiger snabbt och en bättre digital service är viktig både ur medborgarperspektivet och för verksamhetsutvecklingen. Kontaktcenter har idag två e-tjänsteutvecklare som arbetar 50 procent var, vilket inte kommer att räcka för att skapa de e-tjänster som efterfrågas. Principen om en väg in kommer också att vidareutvecklas inom nämnden, vilket både ska skapa en större tydlighet och bättre service.

Att ha en plan för beredskap kopplat till måltiderna är något som måste arbetas fram och något som måste tas hänsyn till vid kommande byggnationer. Inom området behöver livsmedelslager, reservkraft och IT-säkerhet diskuteras. Servicenämnden avser att bygga ut laddinfrastrukturen med hänsyn till att kommunens policy anger att antalet fordon som drivs med förnybara drivmedel ska öka. Både bokningssystemet och bilpoolen kommer ses över för att anpassas efter bästa möjliga miljöperspektiv. Utredningarna om servicenämndens övertagande av fordon under 3,5 ton, lokalvård och fastighetsservice kommer att påverka nämndens framtida arbete och utveckling.

Över tid bör innehållet i servicenämndens uppdrag ytterligare diskuteras för att optimera servicen till övriga förvaltningar.

Vidarefördelning av arbetsmiljöarbetsuppgifter från förvaltningschef till IT-centerchef Anne-Mette Rønning

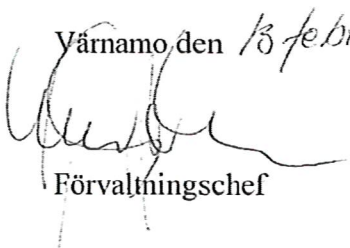
I fördelningen av arbetsmiljöarbetsuppgifter från Servicenämnd till mig i egenskap av förvaltningschef ingår bemyndigande att vidarefördela arbetsmiljöarbetsuppgifter.

Fördelningen innebär att IT-centerchefen förebyggande ska:

- tillse att bestämmelser i arbetsmiljölagen, arbetsmiljöförordning, Arbetsmiljöverkets författningar, lag om allmän försäkring samt andra gällande bestämmelser följs och att information om dessa ges
- genomföra systematiskt arbetsmiljöarbete som en del av verksamhetens löpande arbete
- förtlöpande åtgärda brister i arbetsmiljön eller vidarebefordra frågan till förvaltningschefen
- stimulera arbetsmiljöarbetet bland personalen samt samverka med skyddsombud i arbetsmiljöfrågor
- tillse att eventuella ingripanden från Arbetsmiljöverket respekteras och efterlevs
- äska medel för inom organisationen nödvändiga arbetsmiljöförbättringar
- organisera arbetsmiljö-, anpassnings- och rehabiliteringsverksamheten enligt gällande lagstiftning och dokument
- tillse att erforderligt antal skyddsronder genomförs

Om IT-centerchefen saknar tillräcklig kompetens, befogenheter eller resurser för att kunna agera och uppfylla arbetsgivarens uppgifter på arbetsmiljöområdet, skall denne omgående meddela detta skriftligen till mig som förvaltningschef. Arbetsmiljöarbetsuppgifterna för den aktuella situationen återgår då till mig.

Värnamo den 13 februari 2023


Förvaltningschef

Värnamo den 13 februari 2023


IT-centerchef Anne-Mette Rønning

Fördelning av arbetsmiljöarbetsuppgifter servicenämnd till förvaltningschef

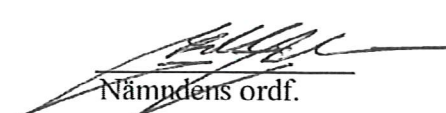
Verksamheten inom servicenämnden är omfattande och geografiskt spridd. För nämnden är det därför ogörligt att hålla sig informerad om och övervaka verksamheten på ett sådant sätt att vi kan ta på oss alla uppgifter t ex vad avser arbetsmiljölagens efterlevnad. Vi har därför beslutat om följande fördelning och därmed också gett möjlighet till vidarefördelning av arbetsuppgifter ingående i arbetsgivaransvaret i arbetsmiljöfrågor.

I egenskap av servicenämndens ordförande ålägger jag härmed förvaltningschef Anneli Andersson uppgiften att inom den egna enheten ansvara för att verksamheten bedrivs under iakttagande av inom arbetsmiljöområdet gällande lagar, förordningar och föreskrifter.

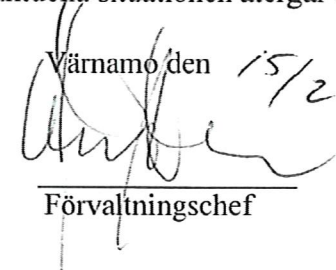
Samtidigt bemyndigar jag förvaltningschef Anneli Andersson att på eget ansvar i erforderlig utsträckning vidarefördela sina uppgifter. Vidarefördelning får dock endast ske till de medarbetare som har kompetens samt givits befogenheter och resurser så att de kan utföra dessa uppgifter.

Om förvaltningschef Anneli Andersson i någon situation saknar tillräcklig kompetens, befogenheter eller resurser för att kunna agera och uppfylla arbetsgivarens uppgifter inom arbetsmiljöområdet, skall denne omgående meddela detta till mig som servicenämndens ordförande. Arbetsmiljöarbetsuppgifterna för den aktuella situationen återgår då till nämnden.

Värnamo den 15/2-23


Nämndens ordf.

Värnamo den 15/2 -23


Förvaltningschef