



FALKENBERG

Servicenämnden

Protokoll
Sammanträdesdatum
2017-03-09
Sammanträdestid
14.00-17.00

Nr 2

Närvarande

Ledamöter

Charlotta Jonson (M), ordförande
Yen Gunnarsson (S), vice ordförande
Bengt Wernersson (C)
Majvor Wallin (S)
Gert Persson (M)

Tjänstgörande ersättare

Ersättare

Monika Törnwall (MP)
Andreas Lundberg (S)
Eva Christiansson (C)

Övriga förtroendevalda revisorer

Håkan Jeppsson (MP)
Jan Johansson (C)
Gösta Svensson (S)

Tjänstemän

Maj-Lis Wolfhagen, förvaltningschef
Beatrice Arturson, sekreterare
Agneta Elovsson, verksamhetschef Kost- &
Städservice
Samuel Lindeborg, verksamhetschef Kontaktcenter
Per Samuelsson, verksamhetschef Fordon
Anna Bodiroza, lokalvårdssamordnare Kost- &
Städservice från kl. 15.40

Paragrafer

§§ 9-14

Justering

Ordföranden samt Yen Gunnarsson

Underskrifter

Sekreterare
Beatrice Arturson

Ordförande
Charlotta Jonson

Justerare
Yen Gunnarsson

Protokollet justerat 2017-03-16 och anslaget 2017-03-16

Underskrift
Beatrice Arturson

§ 9

Prioriterade inriktningar för serviceförvaltningen 2017. SVN 2017/5

Servicenämnden beslutar

1. Utöka samarbetet med barn- och utbildningsförvaltningen med syfte att minska matsvinnet genom att använda ipads för att mäta kundnöjdhet på förskolor. Införskaffa vågar för mätning av tallrikssvinn på grundskolor. Prioriteringsordning på grundskolor beslutas av nämnden efter utvärdering av befintliga vågar.
2. Genomföra digitala kontroller på städkvaliteten enligt INSTA 800 med hjälp av dataprogram.
3. Påtala för budgetberedningen behovet av att tillföra medel för verksamhetsutvecklare på kontaktcenter under 3 år.
4. Utöka fordonsverksamhet med uthyrning av cyklar till övriga förvaltningar.
5. Ta fram rutiner för tolkstöd till kontaktcenter

Sammanfattning av ärendet

I enlighet med den nya styrmodellens principer ser budgetprocessen annorlunda ut. Nämnden skall presentera sina utvecklingsområden, dvs vad man behöver arbeta vidare med för att nå måluppfyllelse och kvalitet i sina verksamheter. Uppgifter skall också lämnas om detta kräver extra medel.

Med detta som utgångspunkt skall planeringsförutsättningar tas fram av kommunfullmäktige innehållande en beskrivning av särskilt prioriterade utvecklingsområden i nämnder, styrelser och räddningsförbundet samt ge i uppdrag till några nämnder och bolag att inför höstens budgetarbete redogöra mer detaljerat hur man kan arbeta vidare för att öka måluppfyllelse eller kvalitet inom ett visst område. Till detta ska en ekonomisk kalkyl kopplas.

För servicenämndens mål finns önskvärda resultat beslutade.

Servicenämnden har behandlat ärendet 2017-01-26 och då återremitterat ärendet för ytterligare utredning och kostnadsberäkning för ambitionshöjningar.

Övervägande

För att uppnå målet att kvaliteten på utfört arbete och produkter skall öka finns behov av att göra mätningar av nöjdhet hos våra gäster/besökare vad gäller kost. Idag finns möjligheten att mäta kundnöjdhet för små barn genom enkla medel i ipads. Ekonomiska medel för inköp av ipads och program finns inte i Servicenämndens budget.

Ett annat önskvärt resultat som beslutats är att matsvinnet skall minska. För att göra fortlöpande mätningar av matsvinn finns idag speciellt framtagna vågar. Denna typ av vågar finns idag på 2 skolor. Ekonomiska medel för inköp av dessa vågar till alla skolor finns inte i Servicenämndens budget.

Det krävs utökat samarbete med övriga förvaltningar vad gäller kontaktcenters uppdrag för att hålla/öka kvaliteten på verksamheten. Vid införandet av kontaktcenter fanns en verksamhetsutvecklare anställd. Denna tjänst drogs in från 2016. Ambitionsökningen innebär att det krävs en tjänst som verksamhetsutvecklare.

Förvaltningens städcontroller skall kontrollera städkvaliteten enligt INSTA 800. Idag görs denna städkontroll helt manuellt. Program för städkontroller samt mätningar av arealer m m finns att tillgå och skulle underlätta arbetet för controller men också vid upphandlingar av städ. Detta program ger även stöd för andra förvaltningar, tex byggavdelning. Vaktmästare m m. Ekonomiska medel finns inte för inköp av detta program i nämndens budget.

För att ytterligare öka den ekologiska hållbarheten kan fordonsverksamheten utöka sin verksamhet med uthyrning av cyklar till övriga förvaltningar.

Kontaktcenter har fått ett ökat behov av tolkstöd pga att antalet nyanlända ökat.

Ekonomi

Ekonomiska medel finns inte i Servicenämndens budget för inköp av vågar och digitala program.

Kostnader för detta är:

18 st. Vågar kostar 17 000 kr/år och styck.

Digitala program för städkontroll. Programmet Pytagoras kostar 150 tkr i inköp och har sedan en månadsavgift.

Verksamhetsutvecklare vid kontaktcenter 600 tkr/år.

Ekonomiska medel för tolkstöd finns inte i Servicenämndens budget.

Beslutet expedieras till:

Kommunstyrelseförvaltningen

§10

Genomförandeplan för Serviceförvaltningen 2017 med tillhörande budget SVN 2017/9

Servicenämnden beslutar

- 1 Fastställa reviderad genomförandeplan för Serviceförvaltningen med tillhörande budget.

Beslutsunderlag

Genomförandeplanen för 2017 med prioriterade inriktningar

Sammanfattning av ärendet

Från och med 2016 ska en Genomförandeplan med budget arbetas fram för varje organisatorisk nivå och antas av överordnad nivå. Genomförandeplanen med budget är ettårig och följer budgetåret.

Genomförandeplanen med budget kommer att fungera styrande för verksamheten under året och bygger på verksamhetens grunduppdrag, resultat tidigare år och omvärldsanalys. Servicenämnden har tagit fram Mål och visioner för verksamheten 2016. Här framgår vad nämnden skall göra för att uppfylla målen. Genomförandeplanen redovisar detta med tillhörande budget för verksamheterna

Ekonomi

Kostnader för att genomföra prioriterade inriktningar ryms inte i nämndens budget.

Övervägande

Genomförandeplanen för 2017 har förtydligats med tillägg att andelen ekologiska livsmedel i maten skall uppgå till 35 % 2020 samt att andelen personbilar som körs på fossilfritt bränsle skall uppgå till 100 %.

Beslutet expedieras till:

Kommunstyrelseförvaltningen

§11
Inkomna skrivelser

Servicenämnden beslutar

- 1 Anteckna lämnad information

Beslutsunderlag

Synpunkt lämnad till Tyck om Falkenberg ärendenummer 170102-TFO-SO05

Synpunkt lämnad till Tyck om Falkenberg med svar SVN 2017/10

Utdrag ur protokoll KS 2016-121

Beslutet expedieras till:

§ 12

Personuppgiftsombud enligt personuppgiftslagen SVN 2017/11

Servicenämnden beslutar

- 1 Välja Beatrice Arturson till personuppgiftsombud

Beslutsunderlag

PuL 1998-10-24

Sammanfattning av ärendet

Servicenämnden är personuppgiftsansvarig och ska se till att personuppgifter behandlas på ett korrekt och lagligt sätt. Den personuppgiftsansvarige är alltid ytterst ansvarig för att lagen efterlevs. Personuppgiftslagen syftar till att skydda människor mot att deras personliga integritet kränks genom behandling av personuppgifter. Nämnden kan utse ett personuppgiftsombud som enligt personuppgiftslagen har till uppgift att självständigt se till att den personuppgiftsansvarige behandlar personuppgifter på ett lagligt och korrekt sätt och i enlighet med god sed. Ombudet sköter kontakten med Datainspektionen vid oklarheter. Genom att utse ett personuppgiftsombud behöver inte nämnden anmäla alla automatiserade behandlingar av personuppgifter till datainspektionen

Ekonomi

Beslutsförslaget påverkar inte nämndens ekonomi.

Övervägande

Genom att utse ett personuppgiftsombud underlättar nämnden att lagen efterföljs.

Beslutet expedieras till

Datainspektionen

§ 13

Revidering av telefonpolicy. SVN 2016/16

15 skrivfel

Servicenämnden beslutar

- 1 Ta emot föreliggande förslag till reviderade riktlinjer för telefoni och översända det på remiss till kommunens nämnder, bolag och förbund

Beslutsunderlag

Beslutsförslag telefonpolicy SVN2016-16
Förslag till reviderad telefonpolicy med kommentarer 2016-11-28
Förslag till reviderad telefonpolicy (utan kommentarer) 2016-11-28
Kommunstyrelsen §201 2016-06-07
Servicenämnden §12 2016-04-07
Telefonpolicy 2010-01-28

Sammanfattning av ärendet

Servicenämnden har beslutat att be kommunstyrelsen uppdra åt servicenämnden att lämna förslag till reviderad telefonpolicy. Anledningen till beslutet är att gällande telefonpolicy, vilken antogs av kommunfullmäktige 2010, bör ses över då det skett förändringar i de områden policyn behandlar. I och med omläggningen av informations- och kommunikationshanteringen i samband med införandet av kontaktcenter 2014 anser servicenämnden att en revidering av telefonpolicyn är befogad.

Ekonomi

Förslaget påverkar inte kommunens ekonomi.

Övervägande

2016-11-24 . Serviceförvaltningen anser att detta styrdokument kan antas med de föreslagna ändringar som nu läggs fram. Det är dock rimligt att ta hänsyn till de strävanden och det utvecklingsarbete kring service och bemötande som sker i kommunen. Telefoni är en av många kanaler mellan invånarna och kommunens verksamheter – där finns fysiska möten, sociala medier, e-tjänster, e-post med mera. För att kommunen ska kunna vara en pålitlig och trovärdig serviceleverantör kan det finnas ett behov av helhetsperspektiv på frågorna kring service och bemötande. Det kan även avspeglas i kommunens styrdokument. Därför finns möjligheten att låta innehållet i ett styrdokument kring telefoni ingå i en större helhet, exempelvis kring bemötande, service och samverkan, både med hänsyn till kommuninvånare, andra organisationer och inom kommunkoncernen.

Viss hänsyn har i det framlagda förslaget tagits till det arbete som pågår på kommunstyrelseförvaltningen avseende struktur för Falkenbergs kommuns lokala

styrdokument. Utifrån detta går det att göra bedömningen att innehållet bör antas som riktlinjer med ingående anvisningar. Det skulle kunna innebära att kommunstyrelsen efter viss ombearbetning kan anta styrdokumentet, under förutsättning att kommunfullmäktige först upphäver telefonpolicyn.

2017-03-02.

Då kommunstyrelseförvaltningen gjort förändringar i struktur för kommunens styrdokument har serviceförvaltningen fått i uppdrag att ändra rubriken från Telefonpolicy till Riktlinjer för telefonanvändning. Vissa justeringar har därmed gjorts från serviceämndens förslag 2016-12-01.

Bengt Wernersson (C) vill att man ser över möjligheten att ha ett extra tonval när man ringer till kommunen och vet vem man vill prata med så att man kan kopplas direkt till den man söker.

Beslutet expedieras till:

Remissinstanser:

Alla nämnder och kommunala bolag

§ 14 Information

Servicenämnden beslutar

1 Anteckna lämnad information

Beslutsunderlag

Sammanställning sjukfrånvaro och arbetsskador 2016

Inbjudan till utbildning i kommunallagen och offentlighet -och sekretesslagen

Protokoll från Serviceförvaltningens centrala samverkansgrupp

Utdrag ur protokoll KS 2016-528 Internkontroll

Utdrag ur protokoll KS 2016-223 Policy och riktlinjer för intern kontroll

Utdrag ur protokoll KS 2015-270 Gemensam bemanningsenhet

Revisionsrapport från pwc om Beredskap vid EKO-frågor

Förvaltningschefen informerar:

- Förvaltningen förbereder en plan för investering i laddstolpar
- Serviceförvaltningen har deltagit i jobbmässan
- Uppföljningsdag 2016 för förvaltningar och bolag. Här redovisades nämndens önskemål om att utreda möjligheten att Kost-& Städverksamhetens överskott resultatregleras mellan åren för att utjämna resultatet.
- Ny försäkringsmäklare är upphandlad
- Underlag för ny städupphandling tas fram i samarbete med upphandlingsavdelningen och beställande förvaltningar.

Kommunens revisorer informerade om sitt uppdrag kl. 14.00-14.30.

Öppen fråga (punkt 2) från Bengt Wernersson (C). Önskemål om att förvaltningen undersöker möjligheten för sociala företag att bedriva interntaxiverksamhet.

Beslutet expedieras till: