

Samordnade servicetjänster

Förslag till beslut

Servicenämnden beslutar

att förvaltningen, som ett led i att samordna fler servicetjänster inom kommunen, får i uppdrag att ta fram en nulägesbild över omfattningen av nuvarande servicetjänster i Lunds kommun. Analysen ska kunna ligga till grund för att utreda möjligheter till ett första pilotprojekt hösten 2021 eller våren 2022.

Sammanfattning

För att fortsatt kunna ge invånarna i Lunds kommun en kostnadseffektiv service med hög kvalitet och säkra välfärden framöver finns behov av effektivare arbetssätt samt ökat samarbete inom kommunen. Kommunfullmäktige har därför inför 2021 gett servicenämnden tillsammans med tekniska nämnden och kultur- och fritidsnämnden ett särskilt uppdrag att samplanera utförandet av uppgifter som skötsel och underhåll av kommunens anläggningar och parker. Detta uppdrag har serviceförvaltningen tagit initiativ till att driva i nära samverkan med berörda förvaltningar.

Servicenämnden ser ett mycket stort behov av samarbete med övriga nämnder. I verksamhetsplanen för 2021 har man tryckt på att det finns behov av att utveckla och samla gemensamma tjänster (intraprenader) och samordna resurserna för ett effektivt utnyttjande inom kommunen. Idag saknas det dock en helhetsbild kring omfattningen av servicetjänsterna inom kommunen.

Servicetjänster handlar om de tjänster som ska fungera som stöd för att den kommunala verksamheten ska kunna fokusera på sin kärnverksamhet. Det gäller till exempel lokalvård, skötsel av inre och yttre miljö, förvaltning av byggnader, beredskap och måltidstjänster. Fördelen med samordnande servicetjänster är att man skapar förutsättningar för en kostnadseffektiv serviceorganisation med god och likvärdig kvalitet som också ger förvaltningarna möjlighet att fullt ut fokusera på sitt kärnuppdrag för bättre leverans till lundaborna. Allt tillsammans leder till en långsiktig bättre välfärd.

2021-02-26

Diarienummer

SN 2021/0083

Serviceförvaltningen föreslår därför nämnden att besluta att förvaltningen får i uppdrag att ta fram en nulägesbild över omfattningen av nuvarande servicetjänster i Lunds kommun. Analysen ska kunna ligga till grund för att utreda möjligheter till ett första pilotprojekt hösten 2021 eller våren 2022.

Underlag för beslutet

- Serviceförvaltningens tjänsteskrivelse 2021-02-26 Samordnade servicetjänster.
- Verksamhetsplan 2021 (servicenämnden), 2021-01-20.
- Ekonomi- och verksamhetsplan med budget 2021-2023 för Lunds kommun .

Ärendet

Bakgrund

Kommunfullmäktige har inför 2021 gett servicenämnden tillsammans med tekniska nämnden och kultur- och fritidsnämnden ett särskilt uppdrag att samplanera utförandet av uppgifter som skötsel och underhåll av kommunens anläggningar och parker.

Servicenämnden har i verksamhetsplanen för 2021 tagit upp att det bland annat finns behov av att utveckla och samla gemensamma tjänster (intraprenader) och samordna resurserna för ett effektivt utnyttjande inom kommunen. Nämnden kommer aktivt under perioden utveckla dialogen med kunderna i en "Ett-Lund-anda" för att skapa förflyttning av dagens utförarroll till en samarbetsroll. Under 2021 kommer kundnöjdheten att mätas på samma sätt inom hela nämnden och i kunddialogen ska gemensamma strategier för att höja kvaliteten och servicenivån tas fram.

Föredragning

I servicenämndens verksamhetsplan för 2021 har nämnden beslutat om två utvecklingsmål; skapa hållbara värden för kommunen samt effektiv förvaltning. Båda dessa mål har bäring på den utveckling som nämnden ser som viktig för att fortsatt kunna leverera kostnadseffektiva tjänster med god kvalitet till lundaborna.

För att få ett effektivt användande av kommunens resurser behöver likartade uppdrag/tjänster inom flera nämnder samordnas. Det finns ett antal exempel på detta bland annat implementering och utveckling av så kallade samordnade servicetjänster. Ett annat förslag är hur huvudmannskapet för kommunens måltidsorganisation ska se ut. Förslaget har varit ute på remiss. Beslutet om utredningens förslag kommer att påverka

2021-02-26

Diarienummer

SN 2021/0083

måltidsverksamheter och förutsättningarna för Måltidsservice kan komma att förändras under 2021.

Särskilt uppdrag till nämnden från kommunfullmäktige

I samband med kommunfullmäktiges övergripande styrdokument Ekonomi- och verksamhetsplan för Lunds kommun 2021-2023 har kommunfullmäktige gett servicenämnden tillsammans med tekniska nämnden och kultur- och fritidsnämnden ett särskilt uppdrag att samplanera utförandet av uppgifter som skötsel och underhåll av kommunens anläggningar och parker.

Kommunfullmäktige har även tagit upp att det är viktigt att fortsätta utvecklingen av Lunds kommun präglad av "Ett Lund", vilket bland annat innebär moderna arbetssätt samt resultatfokuserad samverkan. All service mot Lunds kommuns invånare, vare sig den utförs av kommunen själv eller av privata aktörer, ska både upplevas som och objektivt sett vara snabb, effektiv och av hög kvalitet.

För att uppnå en kostnadseffektivitet i kommunen som också är hållbar över tid föreslog servicenämnden förra året kommunstyrelsen att beställa en utredning kring kungemensam lokalvårdsstandard. Med en lokalvårdsstandard sätter Lunds kommun en gemensam kvalitetsnivå och gemensamma kriterier för den lokalvård som ska utföras i kommunens lokaler. I dagsläget finns flera beställare med olika krav för lokalvård.

I samband med strategiprocessen inför 2022 gjorde servicenämnden en samlad analys över bland annat avgörande utmaningar som mynnade ut i tre punkter:

- Tydliggöra rollen som intern utförare och intern service med övriga nämnder – samt en förflyttning mot ett utvecklat partnerskap.
- Utveckla principer för en effektiv ekonomistyrning för en rättvisande självkostnadsprissättning.
- Utveckla och samla gemensamma tjänster (intraprenader) och samordna resurserna för ett effektivt utnyttjande inom kommunen.

Dessa punkter är viktiga att beakta i den fortsatta utvecklingen inom nämndens uppdragsområde.

2021-02-26

Diarienummer

SN 2021/0083

Samordnare servicetjänster ger bättre välfärd

Fördelen med att skapa samordnande servicetjänster är bland annat att en kostnadseffektiv serviceorganisation med god och likvärdig kvalitet som också ger förvaltningarna möjlighet att fullt ut fokusera på sitt kärnuppdrag för bättre leverans till lundaborna. Allt tillsammans leder till en bättre välfärd.

För servicemedarbetarna ger samordnade servicetjänster ökade möjligheter till heltid som norm, vilket också är en prioriterad fråga både för nämnden och för kommunen i stort.

Utan samordning av servicetjänster finns många negativa konsekvenser som bland annat parallella organisationer vilket är kostnadsdrivande, avsaknad av helhetstänkt och likvärdighet i kvalitet och standard samt att organisationen blir mer sårbar.

Kommunfullmäktige har i Ekonomi- och verksamhetsplanen för Lunds kommun 2021-2023 tagit upp att det är viktigt att fortsätta utvecklingen av Lunds kommun präglad av "Ett Lund", vilket bland annat innebär moderna arbetssätt samt resultatfokuserad samverkan.

Servicekommittén välkomnar och är mycket positiva till att det ställs krav på samtliga nämnder att samverka. I nämndens verksamhetsplan för 2021 har man tryckt på att det finns behov av att utveckla och samla gemensamma tjänster (intraprenader) och samordna resurserna för ett effektivt utnyttjande inom kommunen.

För att få ett effektivt utnyttjande av kommunens resurser behöver likartade uppdrag/tjänster inom flera nämnder samordnas. Det finns ett antal exempel på detta bland annat införande och utveckling av så kallade servicetjänster, så att nämnderna och verksamheterna kan fokusera på sina kärnuppdrag.

Nulägesbild av servicetjänsterna inom kommunen

Det saknas idag en bild över helheten kring servicetjänsterna inom kommunen. Serviceförvaltningen föreslår därför nämnden att besluta att en nulägesbild tas fram när det gäller omfattningen av servicetjänster inom Lunds kommun. Analysen ska kunna ligga till grund för att utreda möjligheter till ett första pilotprojekt hösten 2021 eller våren 2022.

Servicetjänster handlar om tjänster som fungerar som stöd för att den kommunala verksamheten ska kunna fokusera på sin kärnverksamhet. Det gäller till exempel lokalvård, skötsel av inre och yttre miljö, förvaltning av byggnader, beredskap och måltidstjänster.

2021-02-26

Diarienummer

SN 2021/0083

Rätt ekonomiska förutsättningar behövs för effektiva servicetjänster

En annan mycket central fråga för nämnden är att få rätt förutsättningar i den fortsatta utvecklingen. Servicenämnden har stort fokus på att serviceförvaltningen arbetar med ständiga förbättringar för att kunna erbjuda verksamheterna kostnadseffektiva, hållbara tjänster med hög kvalitet.

Det som krävs framöver är att ekonomistyrningen klargörs. Samtal har påbörjats med kommunkontoret kring nuvarande overheadkostnadsmodell. För att servicenämnden ska kunna leverera tjänster krävs att prissättningen utgår från en rättvisande självkostnadsmodell och att den är jämförbar med konkurrerande leverantörers modeller. I dagsläget är prismodellen schabloniserad och prissättning görs inte utifrån nyttjandegrad. Konsekvenserna blir att serviceförvaltningens priser upplevs som dyrare än andra leverantörers priser.

Från utförare till rådgivande samarbetspartner

Servicenämnden anser att det behövs en aktiv utveckling av dialogen med kunderna i en "Ett Lund-anda" för att skapa en förflyttning av dagens utförarroll till samarbetspartner. Samtidigt finns det också behov av att rollen som intern utförare och intraprenad behöver tydliggöras. Det behöver ske en förflyttning till utvecklat partnerskap och att nämnden får en förstärkt rådgivande roll.

Det finns redan nu goda exempel på utveckling av samordnade tjänster inom kommunen som serviceförvaltningen har genomfört. Mobilitetsservice är ett av dessa exempel. Verksamheten har utvecklats i snabb takt och flera fordonspooler i kommunen är i gång och flera priser har vunnits; klimatkommunernas pris för satsning på tjänstecyklar, Trivectors första pris för hållbara transporter samt "Laddguld" där kommunen fick en tredjeplats.

Under 2020 då verksamheterna inom Lunds kommun varit starkt påverkade av pandemin har serviceförvaltningen utvecklat samarbetet med många verksamheter. Med ett flexibelt arbetssätt i god Ett Lund-anda har förvaltningen gjort stora omställningsuppdrag på ett snabbt och föredömligt sätt. Det har lett till att verksamheterna kunnat fokusera på sitt kärnuppdrag

Beredning

Ärendet har beretts i förvaltningens ledningsgrupp.

2021-02-26

Diarienummer

SN 2021/0083

Barnets bästa

Barnets bästa ska beaktas i utvecklingen av samordnade servicetjänster. Det är viktigt att kommunens resurser används på ett ändamålsenligt sätt så att barnens intresse skyddas.

Ekonomiska konsekvenser

Framtagandet av nulägesanalysen sker inom befintlig ram.

Pål Svensson
Servicedirektör

Katarina Persson
Stabs- och ekonomichef

Beslutet skickas till

För kännedom:
Förvaltningsledningen