

Styrelsen för Teknik & service

# STYRKORT

Dokumentet beskriver särskilt prioriterade områden för året.  
Grund för 2011-års styrkort är Affärsplan 2010–2013

# 2011



# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Omvärld .....	4
Strategiska områden .....	5
Finansiella perspektivet .....	6
Kundperspektivet .....	7
Perspektivet för inre effektivitet .....	8
Utvecklingsperspektivet .....	9

# OMVÄRLD

## ÄGARSTYRNING

Fokus för det politiska arbetet i Uppsala kommun kommer att vara ekonomi i balans, kunskap och trygghet i skolan, klimatfrågor, stadsutveckling samt sysselsättning.

Ägaren, dvs. kommunfullmäktige och kommunstyrelsen, styr de egna produktionsstyrelserna genom ägardirektiv. Kommunfullmäktiges verksamhetsövergripande styrning i IVE 2011–2014 med bl.a. policy för hållbar utveckling, inriktningsmålen för medarbetare och ledare samt nedanstående ägardirektiv utgör kommunfullmäktiges styrning av den egna produktionen.

De ägardirektiv som riktar sig till Styrelsen för teknik och service i IVE 2011–2014 är följande:

1. Respektive produktionsstyrelse/produktionsnämnd ska genom rationalisering och effektivisering främst av administrations-, lokal- och gemensamma kostnader till finansförvaltningen leverera 1 % av omsättningen i överskott.
2. Produktionsstyrelserna/nämnden ska fortlöpande utveckla system för kvalitetsutveckling och kvalitets-säkring.
3. Produktionsstyrelserna/nämnden ska se över organisation, arbetssätt och administration i syfte att vara konkurrenskraftiga.
4. Produktionsstyrelserna/nämnden ska särskilt arbeta med att utveckla ledarskapet.

## KONTAKTYTORNA MOT VÅRA KUNDER FÖRÄNDRAS

Det finns flera organisatoriska förändringar som påverkar våra kundkontakter. Myndighetsutövning har under 2010 flyttats över från Vård & bildning till kontoret för barn, ungdom och arbetsmarknad, UAK. Under kommande planperiod kommer två kontor att slås samman till ett nytt kontor, kontoret för hälsa, vård och omsorg. Frågan om ett gemensamt samhällsbyggnadskontor är också under utredning.

## KVALITETSSÄKRING AV VÅRA TJÄNSTER

Teknik & service tjänster ska ha rätt kvalitet, till rätt pris och i rätt tid. Viktigt fokus under 2011 är kvalitetssäkring, där leveransgarantier är ett område vi tillsammans ska utveckla. Leveransgarantier ska ge våra kunder en tydligare bild av vad leveransen innehåller samt vårt löfte om kvalitetssäkra leveranser.

## MINSKAD KLIMATBELASTNING FÖR OSS OCH VÅRA KUNDER

Teknik & service ska under 2011 kartlägga och minska den klimatbelastning som vår tjänsteproduktion medför. Vi vill visa att våra tjänster ger minskad klimatbelastning för våra kunder. Det gäller såväl klimatpåverkan från fordon, fastigheter som det egna beteendet.

## UTVECKLA TILLSAMMANS MED KUNDEN

I kontakt med våra kunder ser vi att det finns förväntningar på ökad proaktivitet gällande utveckling från vår sida. Uppdragsgivarna vill att vi skall bidra med förslag på framåtsyftande lösningar som inte bara löser problem här och nu. Vi ska utveckla vår förmåga att tillsammans med våra uppdragsgivare hitta nya tjänster som passar i vår tjänsteportfölj.

## KONKURRENS

Kommunledningen har i IVE 2011–2014 beskrivit sin viljeinriktning gällande konkurrens. Den lyder:

- För att öka kreativiteten, kvaliteten och effektiviteten ska all kommunal verksamhet, där så är möjligt, konkurrensutsättas.

# STRATEGISKA OMRÅDEN

För att verksamheten på ett genomtänkt sätt ska möta framtidens utmaningar ska särskilt fokus läggas på följande strategiska områden under 2011.

En djupare beskrivning av dessa återfinns i Affärsplan 2010–2013.

- Affärsmässighet
- Effektivitet
- Gemensamt förhållningssätt/kultur

# FINANSIELLA PERSPEKTIVET

Teknik & service fokus 2011 inom det finansiella perspektivet återfinns nedan.

En djupare beskrivning återfinns i Affärsplan 2010–2013.

## MÅL 2011

- Teknik & service mål är att leverera 1 % av omsättningen till finansförvaltningen.
- För att kunna parera en förändrad efterfrågan och utveckling ska förvaltningen generera ett resultat som motsvarar ytterligare 0,5 %.
- Omställningskostnader täcks av det ekonomiska resultatet och ska särredovisas.

## RISKER OCH MÖJLIGHETER

Den internationella ekonomiska krisen påverkar våra ekonomiska förutsättningar i hög grad. Detta innebär att vi behöver fungerande omvärldsbevakning på de ekonomiska förändringar som sker i vår omvärld.

IVE 2011–2014 utgår från en högsta prisökning med 1,7 procent mellan 2010 och 2011. Kommunbidragsförändringen från 2010 beräknas till 3,7 procent 2011.

Med hänsyn tagen till kommunens prisutveckling finns inte utrymme för våra kunder att öka sina kostnader. Det är därför viktigt att vi effektiviserar för att klara vårt ekonomiska resultatmål.

Ambitionen att öka konkurrensen, och därmed valfrihet, högre kvalitet och lägre pris, förstärks under perioden. Detta är såväl en risk som möjlighet för Teknik & service.

Förvaltningen har ett stort behov av utveckling för att på ett så bra sätt som möjligt möta den utökade konkurrensen. Vi behöver alltså avsätta mer resurser för utveckling. Det innebär också att Teknik & service kan få en del omställningskostnader under 2011.

## FINANSIELLA MÅL

	Mål	Mått
Resultatmål %	1,5	
Resultat per månad och analysobjekt		kr
Omställningskostnader ackumulerat		tkr

## SÄRSKILDA INSATSER/AKTIVITETER

Syfte	Insats/aktivitet	Ansvarig	Uppföljning
Bättre resultat	Öka debiteringsgrad	AE-chef	Tertialt
Skapa utrymme för utveckling	Se över prissättning	AE-chef	Tertial 2

# KUNDPERSPEKTIVET

Teknik & service fokus 2011 inom kundperspektivet återfinns nedan. En djupare beskrivning återfinns i Affärsplan 2010–2013.

## MÅL 2011

- Andelen kunder som är nöjda med de tjänster de köper av Teknik & service är fler än 2010.
- Vi ska anpassa vår tjänsteportfölj så att vi tillgodoser kundens behov inom våra kompetensområden.
- Alla avtal som tecknas från 2011 och framåt ska innehålla en tydlig leveransbeskrivning, så att vi där det är möjligt, kan utlova leveransgarantier.

## RISKER OCH MÖJLIGHETER

Teknik & service behöver förbättra förmågan att upptäcka de behov och önskemål som finns hos våra kunder för att på ett snabbt och effektivt sätt anpassa och utveckla vår tjänsteportfölj med kunden i fokus.

En ökad konkurrens kan ge fördelen att vi får uppdrag på längre tid än de uppdrag vi idag erhåller. I de affärer där vi har årsavtal ska vi sträva efter att, tillsammans med kunden, hitta möjligheter till flerårsavtal.

## MÅL OCH MÅTT INOM KUNDPERSPEKTIVET <sup>1)</sup>

	Mål	Mått
NKI	>4,0	
Nyutvecklade tjänster		antal
Avvecklade tjänster		antal
Bibehållna tjänster		antal
Antal genomförda marknadsplaner	3	

<sup>1)</sup> Måttal används där vi idag har befintliga mått och därmed kan ange önskad målbild. Mått används där osäkerheten kring nuläget är mer osäkert.

## SÄRSKILDA INSATSER/AKTIVITETER

Syfte	Insats/aktivitet	Ansvarig	Uppföljning
Rätt tjänsteportfölj	Kundanalys	Ledningsgrupp	Tertial 2
Rätt tjänsteportfölj	Genomgång av konkurrensanalys	AE-chef	Tertial 1
Rätt kundunderlag	Ta fram marknadsplan	AO-chef	Tertial 1
Rätt kundunderlag	Uppföljning av marknadsplan	Ledningsgrupp	Tertial 3

# PERSPEKTIVET FÖR INRE EFFEKTIVITET

Teknik & service fokus 2011 inom perspektivet för inre effektivitet återfinns nedan. En djupare beskrivning återfinns i Affärsplan 2010–2013.

## MÅL 2011

- Vi ska öka effektiviteten där så är möjligt så att kunden upplever att de får utmärkta leveranser.
- Vi ska utveckla våra processer utifrån ett LEAN-tänkande.
- Allt förändringsarbete ska genomföras med målet att öka mervärdet för kunden.

## RISKER OCH MÖJLIGHETER

För att öka vår konkurrenskraft ska vi hitta metoder och processer som ger oss möjligheter att påvisa vår effektivitet och kvalitet för våra kunder. De mått vi tar fram ska ge relevant underlag.

## MÅL OCH MÅTT INOM PERSPEKTIVET FÖR INRE EFFEKTIVITET<sup>1)</sup>

	Mål	Mått
Avvikelser och utvecklingsinsatser per affärsenhet		antal
Definierade styr- och stödprocesser		antal
Gemensamma nyckeltal som följs månatligen		antal
Antal praktikanter som erhållit praktikplats	25	
Antal personer utanför den ordinarie arbetsmarknaden som erhållit insats vid Teknik & service		antal

<sup>1)</sup> Måttal används där vi idag har befintliga mått och därmed kan ange önskad målbild. Mått används där osäkerheten kring nuläget är mer osäkert.

## SÄRSKILDA INSATSER/AKTIVITETER

Syfte	Insats/aktivitet	Ansvarig	Uppföljning
Effektiv processhantering	Besluta om gemensamt IT-stöd	Ledningsgrupp	Tertial 2
Kvalitetssäkring	Beslut om kvalitetsmodell	Ledningsgrupp	Tertial 1
Kvalitetssäkring	Intern- och externrevision	Ledningsgrupp	Tertial 3
Kvalitetssäkring	Systematik för avvikelserapportering införs	AE-chef	Tertial 3
Ökad kontroll på verksamheten	Utbildning i nyckeltalshandling samt branschjämförelser	Ledningsgrupp	Tertial 2

# UTVECKLINGSPERSPEKTIVET

Teknik & service fokus 2011 inom utvecklingsperspektivet återfinns nedan. En djupare beskrivning av området återfinns i Affärsplan 2010–2013.

## MÅL 2011

- Vi ska systematiskt utveckla den samlade kompetensen för att möta våra kunders behov.
- Vi ska ha friska medarbetare.
- Vi ska skapa förutsättningar för att medarbetarna ska känna sig delaktiga i utvecklingen av vår tjänsteportfölj.
- Vi ska utveckla former för belöningssystem kopplat till förbättringsförslag.
- Vi ska ha en gemensam värdegrund som stödjer våra framgångsfaktorer.
- Vi ska ha lokaler som skapar förutsättningar för oss att uppnå våra framgångsfaktorer.

## RISKER OCH MÖJLIGHETER

Inom utvecklingsperspektivet finns stora möjligheter att stärka ambitionen att gå från att vara en förvaltande till en utvecklande organisation. Teknik & service behöver öka samverkan och erfarenhetsutbytet med andra aktörer som t.ex. universiteten och befintliga samarbetspartners. Förvaltningens utvecklingsarbete har stora möjligheter att förbättras genom ökad systematik. Det är viktigt att merparten av vårt utvecklingsarbete leder till uppdrag från våra kunder.

Lokalfrågorna behöver särskilt uppmärksammas med tidplan för att minska de stora ytorna utomhus och anpassa de inre lokalytorna för nya förutsättningar.

## MÅL INOM PERSPEKTIVET FÖR UTVECKLING <sup>1)</sup>

	Mål	Mått
Antal ledare som har ett personligt målkort %	100	
Frisknärvaro %	25	
Sjukfrånvaro %	< 5,5	
m <sup>2</sup> per medarbetare		antal
m <sup>2</sup> markyta		antal
CO <sub>2</sub> -utsläpp/personkilometer		antal
Energiförbrukning, kWh		antal

<sup>1)</sup> Måttal används där vi idag har befintliga mått och därmed kan ange önskad målbild. Mått används där osäkerheten kring nuläget är mer osäkert.

## SÄRSKILDA INSATSER/AKTIVITETER

Syfte	Insats/aktivitet	Ansvarig	Uppföljning
Friska medarbetare	Hälsostategin implementeras	AE-chef	Tertial 1
Rätt kompetens	Modell för kompetensförsörjning används	AE-chef	Tertial 2
Tydlighet i uppdrag	Införande av personliga målkort	Ledningsgrupp	Tertial 1
Bra bemötande	Kulturprojektet slutförs	Ledningsgrupp	Tertial 3
Delaktighet och motivation	Kommunikationsplan för intern information tas fram och genomförs	Produktionsdirektör	Tertial 1
Minskad klimatbelastning	Handlingsplan för minskad energiförbrukning och koldioxidutsläpp tas fram	AO-chef	Tertial 2



