

**Tjänsteutlåtande**

Utfärdat 2023-02-16

Diarienummer: N608-0271/23

Handläggare: Mattias Asséhn, Tamara Tesanovic

E-post: ulf.hogberg@forskola.goteborg.se

## Rapportering av uppdrag avseende kostnadseffektivisering av intern service

### Förslag till beslut

Förskolenämnden förklarar uppdraget slutfört.

### Sammanfattning

I samband med nämndsammanträdet den 24 november 2021 (Protokoll 12/2021 § 279, N608-3084/21) fick förvaltningen i uppdrag att ta fram förslag på hur verksamheten intern service kan bli mer kostnadseffektiv med bibehållen kvalitet. Uppdraget omfattade även fastighetsservice.

Förvaltningen har upprättat en nyckeltalsmodell för fördelning av resurser inom intern service med utgångspunkt att skapa en likvärdig fördelning över staden och därmed kunna erbjuda likvärdig service. Införandet av modellen har inneburit kostnadseffektiviseringar samt en större likvärdighet över staden.

Fastighetsservice har genomfört en rad insatser som har eller kommer innebära resurseffektiviseringar. Insatserna har även fört med sig vinster utifrån ett kvalitetsperspektiv då det utökade stödet har förenklat förfarandet för kärnverksamheten.

### Bedömning ur ekonomisk dimension

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

### Bedömning ur ekologisk dimension

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

### Bedömning ur social dimension

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

### Barnkonventionen

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

### Samverkan

Information har skett med de fackliga organisationerna vid förvaltningssamverkan den 22 mars 2023.

## Ärendet

I ärendet redovisar förskoleförvaltningen hur uppdraget från nämnden att ta fram förslag på hur intern service kan bli mer kostnadseffektiv har omhändertagits av förvaltningen.

## Beskrivning av ärendet

I samband med nämndsammanträdet den 24 november 2021 (Protokoll 12/2021 § 279, N608-3084/21) fick förvaltningen i uppdrag att ta fram förslag på hur verksamheten intern service kan bli mer kostnadseffektiv med bibehållen kvalitet.

Förvaltningen har upprättat en nyckeltalsmodell för fördelning av resurser inom intern service som inneburit kostnadseffektiveringar samt en större likvärdighet över staden. I ärendet återfinns en beskrivning av modellen och dess konsekvenser.

Uppdraget omfattade även fastighetsservice och i ärendet finns därmed även en beskrivning över vilka insatser som genomförts gällande fastighetsservice.

## Effektivisering inom intern service

### Överenskommelser om servicenivå

I samband med övertagandet av intern service från stadsdelsförvaltningarna 2021 togs det fram och beslutades om överenskommelser kopplat till måltids- och lokalvårdsservice.

Överenskommelserna syftar bland annat till att skapa en likvärdighet avseende servicenivå över staden. I överenskommelserna regleras ansvarsfördelning, omfattning av service, servicegrund och kvalitetsnivå gällande måltid- och lokalvårdsservice.

Överenskommelserna ses över en gång om året och kärnverksamheten har möjlighet att lyfta behov av justeringar i samband med kvalitetsdialogerna med intern service.

### Nyckeltalsmodell intern service

Inför budget 2022 togs det fram en resursfördelningsmodell för intern service, med benämning Nyckeltalsmodellen. Syftet med att ta fram en nyckeltalsmodell för fördelning av resurser var att skapa en likvärdig fördelning över staden och därmed kunna erbjuda likvärdig service i enlighet med beslutade överenskommelser.

I resursfördelningsmodellen har lokalvårdsservice och måltidsservice separerats. Den del av modellen som avser fördelning av resurser till måltidsservice baseras på en modell från Jönköpings kommun. Modellen har sedan anpassats för att säkerställa service till kärnverksamheten i enlighet med beslutad överenskommelse om servicenivå för måltid. Den del av modellen som avser lokalvård grundar sig inte på "Jönköpingsmodellen" utan bygger på nyckeltal som tillämpades av intern service i stadsdelsförvaltningen Norra Hisingen innan övergången till förskoleförvaltningen. Även den del som avser lokalvård är i enlighet med beslutad överenskommelse om servicenivån.

Modellen fördelar resurser till enheterna utifrån följande områden:

### Personal

Enheterna tilldelas resurser för personal baserat på tidsåtgång för olika moment utifrån antal avdelningar. Ersättningen utgår sedan ifrån tidsåtgången omräknat till antal tjänster gånger snittlön.

### Livsmedel

För livsmedel tilldelas resurser utifrån antal barn per enhet. Ersättningen för livsmedel utgår ifrån aktuella portionspriser, enligt underlag från kostplaneringssystemet, för respektive måltid. Underlaget från kostplaneringssystemet tas fram i slutet av året inför varje nytt budgetår.

## **Förbrukningsmaterial**

Även förbrukningsmaterial fördelas till enheterna baserat på antal barn. Ersättningen för förbrukningsmaterial utgår från faktiskt kostnad från 2021 som sedan indexeras upp inför varje nytt budgetår.

## **Effektivisering som en följd av modellen**

Syftet med modellen var i första hand att skapa en likvärdig fördelning av resurser och därigenom erbjuda en mer likvärdig service över staden. För vissa enheter genererade införandet av modellen ett behov av att genomföra anpassningar i verksamheten. Då modellen är i enlighet med beslutade överenskommelser om servicenivå för måltid och lokalvård innebär införandet dock inte en kvalitetssänkning.

Enhetscheferna har arbetat med anpassningar av verksamheten under 2022. Främst har det genomförts anpassningar avseende bemanning. Vid jämförelse av antalet årsarbetare på helår för 2021 och 2022 har den arbetade tiden minskat med motsvarande 15,4 årsarbetare inom intern service. Trots att enhetscheferna arbetat aktivt med anpassningar under 2022 kvarstår det behov av anpassningar för en del enheter för att komma i nivå med nyckeltalen under 2023.

När det kommer till fördelningen av resurser avseende livsmedel innebär införandet av modellen på totalen en minskning av resurser för livsmedel inför 2022. Effektiviseringar har dock uteblivit på grund av indexhöjningar.

Införandet av modellen har i enlighet med syftet inneburit en större likvärdighet över staden då enhetscheferna nu har börjat arbeta tillsammans på ett helt annat sätt än tidigare. Samarbete sker nu både inom de geografiska teamen samt över staden.

## **Effektivisering inom fastighetsservice**

Det har skett en rad insatser inom fastighetsservice i syfte att höja kvaliteten på servicen till kärnverksamheten samt öka resurseffektiviteten. Förvaltningen har infört ett nytt mer användarvänligt ärendehanteringssystem för serviceanmälningar gällande fastighetsservice vilket inneburit effektiviseringar, där den främsta effekten är att det hanteras fler ärenden per vaktmästare än tidigare. Till följd av att det nya systemet är mer användarvänligt har det även underlättat anmälningsförfarandet för kärnverksamheten. Det har också blivit lättare för kärnverksamheten att följa sina ärenden.

I november 2021 startade förvaltningen tillsammans med stadsfastigheter ett projekt för att minska störningar i lokaler för förskoleverksamhet genom att förbättra serviceanmälningsprocessen. I oktober 2022 levererades en slutrapport för projektet. Enligt rapporten identifierades ett antal faktorer som på ett eller annat sätt påverkar processen för serviceanmälan negativt. Under projektets gång har ett antal åtgärder genomförts för att förbättra processen. Det kvarstår dock ett fåtal åtgärder som kommer hanteras under 2023.

Vidare har fastighetsservice identifierat att fler fordon i verksamheten skulle öka effektiviteten ytterligare. Idag finns det inte tillräckligt med verksamhetsfordon vilket gör att vaktmästarna ibland arbetar två och två även när det inte behövs. Fastighetsservice har beställt ett antal nya fordon till verksamheten under våren 2022. Leveranstiden har dock varit lång på grund av världsläget och fordonen beräknas levereras först senare delen av våren 2023.

Under 2022 har det funnits ett nätverk för att utveckla samarbetet mellan intendenten och samordnarna inom fastighetsservice för att skapa en bättre effektivitet och stöd till

kärnverksamheten i de operativa fastighetsprocesserna inom förvaltningen, exempelvis vid evakuering, flytt, renovering och anpassning av befintliga lokaler. Under våren 2023 kommer det ske en omorganisering inom fastighet och säkerhet med bakgrund av detta. Målsättningen med organisationsförändringen är att det kommer innebära en bättre effektivitet och att kärnverksamheten upplever att de får ett bättre stöd i de operativa fastighetsprocesserna.

## **Förvaltningens bedömning**

Förvaltningen bedömer att de pågående insatserna är ändamålsenliga utifrån identifierade behov och uppdragets karaktär.

Johan Olofson

Ulf Högberg

Förvaltningsdirektör

Avdelningschef ekonomi,  
fastighet och säkerhet, intern  
service