

MÅLUPPFYLLELSE

Kommunfullmäktige har beslutat om budgetmål för 2012. 12 av de 26 målen har servicenämnden tagit upp som mål som förvaltningen direkt kan påverka och bidra till måluppfyllelse genom att stötta våra kunder i enlighet med vår vision.

• **Ungdomsarbetslösheten ska minska.**

Arbetsmarknadsinsatserna kommer i högre grad riktas mot arbetslösa ungdomar 18-24 år och unga vuxna upp till 30 år och *antalet insatser ska öka från 39,5% (2011) till 50% år 2012 och till 70% år 2014*. Serviceförvaltningens mål är att *antalet områdespatruller ska öka från 1 till 3*. SEF Unga fortsätter sin verksamhet och målet är att *65% av ungdomarna ska påbörja en anställning eller studier inom sex månader*.

- Trafikljuset visar förändringen av andelen unga Malmöbor i arbete eller studier.

• **Malmöbor med försörjningsstöd ska bli självförsörjande.**

JobbMalmö ska under 2012 skapa en ny intagningsmodell för att förenkla och underlätta för försörjningstagare att få tillgång till insatser.

En strategisk grupp bildas med representanter från förvaltningen, IOF (Individ- och familjeomsorg och INAR (stadskontoret) som ska ha regelbundna träffar.

- Trafikljuset visar förändringen av andelen personer med försörjningsstöd som blir självförsörjande genom arbete eller studier.

• **Malmö stad skall ligga i framkant gällande verksamhetsutveckling på jämställdhetsområdet.**

Myndighetsbeslut ska baseras på könsneutrala förutsättningar och fakta samt jämställdhetsområdet ska beaktas vid all anpassning/renovering och nybyggnation.

En kontaktperson ska för serviceförvaltningen arbeta med jämställdhetsintegrering och ett nätverk med intresserade representanter från respektive ao ska tillsättas 2012 och ta fram en handlingsplan senast år 2013.

Som arbetsgivare ska förvaltningen sträva efter lika anställningsvillkor och arbetsförhållanden, jämn fördelning av personalresurser.

- Trafikljuset visar förändringen av antalet förvaltningar som har ett aktivt arbete med "Utvecklingsplanen för jämställdhetsintegrering".

• **Förskolan ska byggas ut i en sådan takt att alla barn vars föräldrar så efterfrågar kan erbjudas en förskoleplats med god kvalitet inom lagstadgad tid.**

Bidra till att öka samarbetet mellan berörda förvaltningar, myndigheter och beslutsorgan samt upprätta gemensam aktivitetssuppföljning av förskoleärenden. Vi skall även verka för att standardiserade förskolor byggs enligt förskolekonceptet men också föreslå alternativ till "fasta" förskolor såsom mobila förskolor och förskolebyar.

Förvaltningen ska för 2012 tillhandahålla tio mobila förskolor samt tre temporära förskolebyar.

- Trafikljuset visar förändringen av antalet nybyggda förskoleplatser i förhållande till efterfrågan.

• **Malmöborna ska ha god tillgång till natur, park och grönområden.**

Skapa bättre utemiljöer, attraktiva och spännande miljöer med hög grönytefaktor på förvaltningens fastigheter såsom gröna skolgårdar, förskolemiljöer och för särskilda boenden för äldre samt LSS-boende.

Under 2012 skall anläggningen av totalt 25 utemiljöer på skolor och förskolor vara under utveckling enligt "Gröna skolgårds konceptet" (år 2011, var det 19 skolgårdar). Inom särskilda boende för äldre och LSS-boenden ska sex till åtta utemiljöer anpassas enligt "gröna boende konceptet" (år 2011 är 4 anlagda och ytterligare var 4 påbörjade).

År 2016 ska samtliga boenden för äldre och LSS-boenden (år 2011 finns 40 boenden) vara utförda enligt konceptet som SEF har förvaltningsansvar för.

• **Biologisk mångfald ska värnas.**

Se mål avseende god tillgänglighet till natur etc och dessutom skall vid all nybyggnation och större ombyggnader särskilt fokus läggas på möjligheter till öppen dagvattenhantering.

- Trafikljuset visar andelen nybyggnation som uppfyller kravet om biologisk mångfald i Miljöbyggprogram Syd.

• **Andelen med utländsk bakgrund av kommunens medarbetare på alla nivåer ska motsvara andelen av den totala befolkningen.**

Serviceförvaltningen ska öka andelen anställda med utländsk bakgrund årligen. Bevakas i samband med rekrytering, praktikplatser och sommarjobbare utan att ge avkall på krav om bästa kompetens och kvalifikation.

Förvaltningen ska uppnå 30% anställda med utländsk bakgrund under 2012 (110731 28,5%).

Andelen med utländsk bakgrund av förvaltningens medarbetare på alla nivåer ska motsvara andelen av den totala befolkningen år 2018.

- Trafikljuset visar förändringen av andelen medarbetare med utländsk bakgrund på alla nivåer.

• **Malmö stads medarbetare ska ha möjlighet att arbeta heltid eller önskad tjänstgöringsgrad.**

Serviceförvaltningens medarbetare ska ha rätt till arbete på heltid utifrån verksamhetens behov. *Förvaltningen ska under våren 2012 kartlägga personalens önskemål av ändrad tjänstgöringsgrad. Minst 75% av de deltidsanställda som så önskar ska erbjudas ökad tjänstgöringsgrad utifrån verksamhetens behov.*

Under 2012 ska förvaltningen undersöka förutsättningarna att ta fram ett webb-baserat verktyg.

- Trafikljuset visar förändringen av andelen ofrivilligt deltidsanställda.

• **Det ska inte finnas några osakliga löneskillnader i Malmö stad.**

Serviceförvaltningen ska kartlägga och vid behov åtgärda osakliga löneskillnader.

Förvaltningen deltar i det kommunövergripande arbetet med arbetsvärdering av Malmö stads befattningar. Sammanställning och utvärdering av lönerna görs i samband med löneöversynen och i jämställdhetsplanen.

- Trafikljuset visar förändringen av löneskillnaderna mellan likvärdiga yrken.

• **Malmö ska vara framstående inom ekologiskt hållbar stadsutveckling.**

Serviceförvaltningen fortsätter förnyelsearbetet i bland annat SEGE-park och områdesprogrammen genom energioptimering, klimatanpassning, grönska och grön IT, det vill säga el som produceras av förnyelsebara energikällor. Ledorden i förnyelsearbetet hållbar stadsutveckling är ett rikare liv, restaurering, teknisk renovering, klimatanpassning och grönytor.

Fyra nya klimatanpassningsprojekt ska genomföras varje år under 2012 till 2016.

Två gröna IT-projekt ska påbörjas varje år under 2012 till 2014 (år 2011 2 gröna IT-projekt).

År 2016 ska samtliga nya projekt vara klimatanpassade. År 2014 ska samtliga nya IT-projekt vara gröna.

- Trafikljuset visar andelen bostäder som byggs med extra höga miljöambitioner.

• Förstahandsvalet ska vara miljöbilar som drivs med biogas, vätgas, el eller laddhybridmotor.

Serviceförvaltningen ska fortsätta samarbetet med VISAB. För att minska utsläppen av växthusgaser ska vi arbeta för att öka andelen transporter med cykel och miljöfordon. Förvaltningens logistikcenter arbetar med att minska onödiga transporter, samordna transporter och korta körsträckorna. Alla bilar som är yngre än två år ska vara utrustade med intelligent stöd för anpassning av hastigheten samt alkoholås.

År 2012 ska 50% av samtliga lätta fordon drivas med biogas, vätgas, el eller laddhybridmotor
Vid utgången av år 2015 ska vi uppnått 75%.

- Trafikljuset visar antalet miljöbilar, inom kommunala verksamheter, som drivs med biogas, vätgas, el eller laddhybridmotor.

• Ekologiskt och etiskt certifierade produkter ska vara förstahandsvalet vid upphandling och inköp, i andra hand ska produkterna vara upphandlade i enlighet med miljöstyrningsrådets kriterier.

Serviceförvaltningen fortsätter sin breda satsning på ekologisk mat i skola och förskola inom ramen för vad som kan uppnås med gällande prisnivå. Vi arbetar aktivt med matpolicyn för hållbar utveckling och för att den mat som serveras i de verksamheter som bedrivs i förvaltningens regi ska uppfylla policyns riktlinjer.

För mål inom upphandlingen enligt miljöstyrningsrådets kriterier och för ekologiskt och etiskt certifierade produkter ska definitioner och mät möjligheter tas fram under 2012.

Förvaltningen ska öka andelen inhandlade ekologiska produkter till 50% (år 2011 47%).

Andelen inhandlade etiskt certifierade produkter ska öka till 55% (år 2011 52%).

Andelen ekologiskt och etiskt certifierade produkter ska år 2020 vara 100%.

- Trafikljuset visar andelen inköp som är ekologiskt och etiskt certifierade, samt andelen genomförda upphandlingar i Malmö stad som använder sig av miljöstyrningsrådets kriterier.

Kommunfullmäktige har dessutom beslutat om finansiella mål för 2012, vilket nedanstående mål berör servicenämnden

• Kommunens fastigheter ska underhållas på en sådan nivå som anses relevant i branschen.

Genom att följa branschens riktvärden för normalt långtidsplanerat underhåll ska stadsfastigheter säkerställa att kommunens fastigheter förvaltas på ett långsiktigt sätt och tillse att det avsätts medel för detta.

Förvaltningens avsatta medel i 2012 års budget är 127 kr/kvm för långtidsplanerat underhåll (prognos DR2, 2011 är 111kr/kvm). Under 2012 kommer förvaltningen att fortsätta diskussionen med LiMA och stadskontoret för att hitta långsiktiga lösningar för att nå branschens nyckeltal.

Serviceförvaltningen ska ha som långsiktigt mål att följa branschens riktvärden för normal underhållskostnad (2011 års värde 135 kr/kvm).

Nedanstående mål anses inte vara mätbara för, eller direkt beröra, servicenämnden

• **Malmö stads förvaltningar ska arbeta aktivt med näringslivsutveckling och för att fler företag skapas i och flyttar till Malmö.**

- Trafikljuset visar förändringen av antalet förvaltningar som aktivt arbetar med den näringslivspolitiska strategin.

• **Förskolan ska erbjuda en trygg och pedagogisk miljö där personalen har tid att se varje barn och dess unika behov.**

- Trafikljuset visar förändringen av personaltätheten i förskolan.

• **Alla skolor ska se till att varje elev får möjlighet att uppnå målen i skolan.**

- Trafikljuset visar förändringen av elevernas måluppfyllelse.

• **Malmö elever ska uppleva att skolan bidrar på ett bra sätt till deras lärande.**

- Trafikljuset visar förändringen av andelen elever som upplever att skolan bidrar på ett bra sätt till deras lärande.

• **Malmö elever ska känna sig trygga och trivas i sin skola.**

- Trafikljuset visar förändringen av andelen elever som känner sig trygga och trivs i skolan.

• **Fler av kommunens förskolor och skolor ska ta aktiv del i ett genuspedagogiskt utvecklingsarbete.**

- Trafikljuset visar förändringen av antalet skolor och förskolor som genomför ett genuspedagogiskt utvecklingsarbete.

• **Den socialt betingade hemlösheten ska minska.**

- Trafikljuset visar förändringen av antalet personer som är hemlösa av sociala orsaker.

• **Malmö äldre ska känna att de få den vård och omsorg de behöver.**

- Trafikljuset visar förändringen av nöjdheten hos vård- och omsorgstagare i eget och särskilt boende.

• **Malmöborna ska känna sig trygga i sin stad.**

- Trafikljuset visar förändringen av trygghetsindex.

• **Malmö barn och ungdomar ska ha tillgång till meningsfull fritid.**

- Trafikljuset visar förändringen av antalet mötesplatser för ungdomar.

• **I Malmö ska flickor och pojkar kunna delta i fritidsverksamheterna på lika villkor.**

- Trafikljuset visar förändringen av andelen flickor som deltar i fritidsverksamheterna.

• **Andelen timavlönade timmar, utförda av medarbetare som önskar längre vikariat eller tillsvidareanställning, ska minska till förmån för tillsvidareanställningar.**

- Trafikljuset visar förändringen av andelen timavlönade timmar, utförda av medarbetare som önskar längre vikariat eller tillsvidareanställning.

• **Luftföroreningarna ska minska.**

- Trafikljuset visar antalet platser i Malmö där miljökvalitetsnormen för luftföroreningar överskrids.

• **Ingen människa ska dödas eller skadas allvarligt i trafiken.**

Trafikljuset visar antalet personer som dödas eller skadas allvarligt i trafiken.

Förutom de av kommunfullmäktige fastställda målen har servicenämnden prioriterat följande övergripande strategiska mål för 2012.

Uppdragsområde Kund

• FM i världsklass (helhetslösningar för kund)

Serviceförvaltningen ska leverera helhetslösningar inom stödfunktionen till kundens kärnverksamheter. Vår förvaltning ska vara det självklara valet när en kund har ett behov eller efterfrågar en lösning.

En FM-funktion kan tex vara receptionister, städkoordinatör, vaktmästare, it-stöd, flyttsamordning, säkerhetssamordning. En avtalskund är tex förvaltning, skola, förskola. *Serviceförvaltningen ska ta fram en ny FM-funktion 2012 som ska erbjudas våra kunder. Minst en ny avtalskund ska nyttja vårt FM-koncept (6 kunder 2011).*

Alla förvaltningar ska vara anslutna till FM-konceptet 2020.

• Etablera kund/ kontaktcenter/ CRM-system

En gemensam väg in gällande all kontakt med serviceförvaltningen för medborgarna, kunder, mm. Detta skapar struktur, effektivitet, kontinuitet, kvalitet, ordning och reda.

Serviceförvaltningen ska under 2012 genomföra en utredning kring hur ett gemensamt kontaktcenter för förvaltningen kan utformas. Förvaltningen ska under 2012 utreda hur ett införande av CRM system kan utformas.

Serviceförvaltningens kontaktcenter ska vara implementerat senast 2014.

Uppdragsområde Hållbarare miljö

• 100 % egenproducerad förnyelsebar energi

Serviceförvaltningen ska använda 100% egenproducerad förnyelsebar energi till år 2020. *År 2012 ska energianvändningen ha minskat med 28% (2001-2012). År 2011 är minskningen 25,3%. Minskningen per år ska uppgå till 2,7% fram till 2020. Under 2012-2014 utreds vilka möjligheter som finns att uppnå målet med 100% egenproducerad förnyelsebar energi till år 2020.*

Målet är 50% minskad energianvändning per kvm år 2020. För att uppnå målet med 100% egenproducerad förnyelsebar energi till år 2020 måste den egenproducerade förnyelsebara energianvändningen öka med 20% per år i absoluta tal med början 2015.

• Boende och arbete för unga i Malmö

Serviceförvaltningen ska ta fram ett koncept/objekt som är prisvärt, funktionellt, klimatanpassat med hög kvalitet. Konceptet överlämnas därefter till marknaden. I konceptet ska arbetslösa unga alternativt lärlingar medverka i så väl framtagande av koncept som byggnation av bostäderna. *Serviceförvaltningen ska under 2012 utarbeta ett hållbart byggkoncept för serieproduktion av billiga och bra bostäder åt unga 18-24 år.*

Under 2012 ska dessutom lämpliga platser hittas och bygglov erhållas för ett projekt omfattande tio-tjugo lägenheter/bostäder.

År 2014 lämnas konceptet över till marknaden.

• Serviceförvaltningen ska uppfattas som en av de främsta förvaltningarna i Malmö stad när det gäller kommunikation

För att uppnå vårt långsiktiga mål krävs strukturerat kommunikationsarbete med mätbara mål, både internt och externt. Förvaltningen ska bli bättre på att kommunicera våra värden och vår roll till de egna medarbetarna genom att bli utveckla ledningskommunikationen. Kommunikationsklimatet är personalens sammantagna uppfattning av all planerad kommunikation som sker i organisationen.

Den externa kommunikationen ska främst stärka dialogen med kunderna samt deras syn på oss och vår kommunikation. *En nollmätning genomförs under 2012 genom enkät samt kompletterande intervjuer. Enkätundersökningar görs även 2012 för att mäta dels medarbetarnas syn på varumärket SEF, men också deras upplevelse av kommunikationsklimatet.*