



Datum
2019-03-11
Vår referens
Anna Asp
Utvecklingssekreterare
Anna.Asp@malmo.se

Tjänsteskrivelse

Nämndsbudget 2019 Servicenämnden SN-2018-2007

Sammanfattning

Servicenämnden tar varje år fram en nämndsbudget. Nämndsbudgeten innehåller nämndsmål, verksamhetsplanering och ekonomi.

Förslag till beslut

Servicenämnden fastställer nämndsbudget för 2019 med nämndsmål och tillhörande indikatorer.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse Nämndsbudget 2019 Servicenämnden
- Nämndsbudget 2019 servicenämnden

Beslutsplanering

Servicenämndens arbetsutskott 2019-03-19
Servicenämnden 2019-03-26

Beslutet skickas till

Serviceförvaltningens avdelningschefer
Serviceförvaltningens och avdelningarnas processledare för målstyrningsarbetet
Serviceförvaltningens samordnare för tvärfrågor

Ärendet

Del av nämndsbudget beslutades vid nämndsmöte den 29 januari och innehåller verksamhet och ekonomi, delar som är oförändrade i denna Nämndsbudget. Budget jämförs med utfallsprognos 2 2018 då bokslutet inte var klart vid denna tidpunkt. Detta är en total nämndsbudget 2019 kompletterad med mål.

I nämndsbudgeten finns 20 nämndsmål. Samtliga nämndsmål är långsiktiga och kvarstår sedan 2017. Nämndsmålet: *Servicenämnden ska utveckla det systematiska miljöarbetet och stärka satsningarna på ekologiskt hållbart byggande* har flyttats från målområde 1 till målområde 8. Syftet är att förbättra uppföljningen och följa hur staden valt att arbeta med målområdena.

Servicenämnden genomför en Nöjd-Kund-Index-undersökning (NKI) avseende det fastighetsförvaltande uppdraget med syfte att mäta hur hyresgästerna upplever deras lokaler och den service som stadsfastigheter levererar. Resultatet av undersökningen ligger till grund för att utveckla stadsfastigheters verksamhet. Nämnden mäter kundnöjdheten för det

fastighetsförvaltande uppdraget varannat år (jämna år). Följande år (ojämna år) genomförs de förbättringsåtgärder som identifierats genom analys av NKI-resultatet. Detta innebär att nya målandikatorer har ersatts under målområde 3,5 och 7.

Följande justeringar i målandikatorer har gjorts till 2019:

- Under målområde 1 har nämndens mål: *Servicenämnden ska bidra till att göra Malmö en socialt hållbar stad* fått en ändrad indikator till att genomföra kvalitativ uppföljning av globala målen.
- Under målområde 3 har nämndens mål: *Servicenämnden ska i samverkan möta beställarens efterfrågan på förskolor och grundskolor av hög kvalitet* fått en ny målandikator att genomföra förbättringsförslag från 2018 års NKI-undersökningar rörande fastighetsförvaltning av förskola, skola och gymnasieskola.
- Under målområde 3 har nämndens mål: *Servicenämnden ska i samverkan med skolnämnderna leverera god och näringsriktig skolmat samt bidra till att öka nöjdheten med skolmaten och måltidsmiljön* fått en ändrad målandikator att genomföra förbättringar baserade på 2018 kundundersökningar från beställare inom förskola, grundskola och gymnasieskola.
- Under målområde 4 har nämndens mål: *Servicenämnden ska öka tillgängligheten till Malmö stads verksamheter genom professionell hantering av medborgarkontakter som präglas av bra bemötande och god service* har målandikatorn skrivit in kontaktcenter och indikatorn lyder nu: Andel inkommande samtal där kontaktcenter direkt besvarar uppringarens frågor.
- Under målområde 5 har nämndens mål: *Servicenämnden ska stödja beställaren i utformning, utförande och förvaltning av särskilda boenden och LSS-boenden* ändrats till att målandikatorn kring särskilda boenden mäts i procentsats samt en ny målandikator om att genomföra förbättringsförslag från 2018 års NKI-undersökningar rörande fastighetsförvaltning av boenden.
- Under målområde 7 har nämndens mål: *Servicenämnden ska stödja beställaren i utformning, utförande och förvaltning av fritids- och kulturanläggningar* fått två nya målandikatorer. Att genomföra en kvalitativ analys kring utveckling av gemensamma förutsättningar och villkor vid projektbeställning för kulturförvaltningen och fritidsförvaltningen samt en ny målandikator om att genomföra förbättringsförslag från 2018 års NKI-undersökningar rörande fastighetsförvaltning av kultur och fritid.
- Under målområde 8 har nämndens mål: *Servicenämnden ska genom en lyhörd och ansvarfull relation till beställarnämnderna bidra till en ren, grön och attraktiv stad* har målandikatorn fått ändrat målvärde till kvalitativ bedömning.

Ansvariga

Cecilia Antonsson, ekonomichef

Carina Tempel, servicedirektör