

Sektor kommunstyrelsen
Handläggare: Björn Järbur
Kommunchef
Tel: 0303-330264
E-post: bjorn.jarbur@ale.se

Kommunstyrelsen

Ny serviceorganisation 2016

En ny serviceorganisation har utretts under 2014 och 2015. Serviceorganisationen skall omfatta fastighetsförvaltning, kost, lokalvård, gemensam bilhantering, kontorsservice vaktmästeri samt jour och beredskap. Serviceorganisationen kommer vid uppstart att bestå av cirka 350 medarbetare

Serviceorganisationen kommer initialt inte att medföra några ekonomiska konsekvenser

Serviceorganisationen placeras under kommunstyrelsens ansvarsområde.

Sektor kommunstyrelsens beslutsförslag till kommunstyrelsen

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar att Ale kommuns nya serviceorganisation organiseras under kommunstyrelsen i sektor kommunstyrelsen och att verksamheten uppstartas den 1 januari 2016

Björn Järbur
Kommunchef

Beslutsunderlag

- Tjänsteutlåtande från sektor kommunstyrelsen 2015-03-31
-

Ärendet expedieras efter beslut till:

För vidare hantering
Kommunchef
Förvaltningsledning

För kännedom
Tomas Nilsson
Monica Jonasson

Bakgrund

En trend i Sverige är att skilja kärn- och serviceprocesser. I Ale kommun är processerna delvis sammanhållna inom sektor UKF men många aktiviteter som normalt tillhör service delen är utspridda på flera sektorer och ofta direkt underställda enskilda enhetschefer. Kartläggning under hösten 2014 har visat att kommunen på sikt har mycket att vinna på att organisera en professionell sammanhållen serviceorganisation.

Kärn- och serviceprocesser

- Kärnprocesserna är i Ale, skola, förskola, socialtjänst, äldrevård, kommunal hälso- och sjukvård, fritid och kultur, plan och bygg, miljötillsyn, infrastruktur och teknisk förvaltning inom vatten och avlopp samt renhållning
- Serviceprocesserna är tex lokaler, inredning, kost, transporter, lokalvård mm.

I en nationell jämförelse organiserar man ofta en serviceorganisation med följande utgångspunkter

- En samordnad serviceorganisation skall vara en effektiv samordnare.
- Den skall ha en fungerande och genomtänkt organisatorisk lösning, rätt kompetenssammansättning, engagemang samt tekniska system och rutiner som stödjer detta sätt att arbeta.
- Organisationen skall kommunicera med kunden vad det är som skall levereras, till vilken kvalitet och inom vilken tidsram.
- Öka servicenivån
- Skapa attraktiva erbjudanden för kärnverksamheten
- Avlasta kärnverksamheten hantering som inte är kärnverksamhet.

Förvaltningsledningen initierade våren 2014 en utredning för att undersöka förutsättningarna för en gemensam serviceorganisation i Ale kommun. Arbetet har bedrivits under ledning av Tomas Nilsson och Monika Jonasson i en arbetsgrupp med stöd av extern konsult Fasticom.. Styrgrupp för arbetet är Förvaltningsledningen.

Avstämning har under 2014 skett med kommunstyrelsen och bedömningen i den avstämningen var att de organisatoriska aspekterna av arbetet var en förvaltningsintern frågeställning.

Styrgruppen har beslutat att gå vidare med skapandet av en ny serviceorganisation innehållande följande verksamheter:

- fastighetsförvaltning,
- kost,
- lokalvård,
- gemensam bilhantering,

- kontorsservice
- vaktmästeri samt
- jour och beredskap.

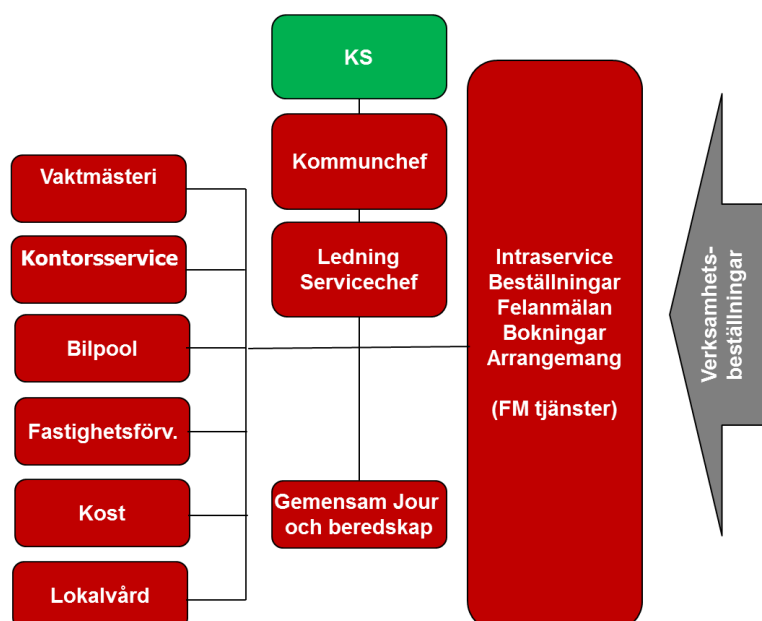
De ovan nämnda verksamheterna omfattar cirka 350 medarbetare

Målsättningen med arbetet är att den nya serviceorganisationen skall vara organiserad samt att de olika stödjande systemen, inklusive modell för beställning och betalning skall träda i kraft den 1 januari 2016.

Förslag till ny organisation

De olika nämnderna i Ale har olika omfattande verksamhet. En utgångspunkt har varit att tillräcklig fokus måste kunna läggas på en sammanhållen serviceorganisation. Med detta resonemang som utgångspunkt är inte utbildningsnämnden, omsorgs- och arbetsmarknadsnämnden och samhällsbyggnadsnämnden aktuella som ansvariga nämnder. Kvarvarande alternativ är Kommunstyrelsen respektive kultur och fritidsnämnden. Det finns för och nackdelar med båda alternativen. För kommunstyrelsen talar att ansvaret i mindre utsträckning koliderrar utifrån ett beställar /utförar perspektiv samt att kommunstyrelsen i många frågor arbetar gränsöverskridande över hela kommunen och har ett helhetsperspektiv. Mot att lägga ansvaret på Kommunstyrelsen talar att det blir en målkonflikt med kommunstyrelsens ansvar att ha uppsikt över samtliga delar av kommunens ansvarsområden. För kultur- och fritidsnämnden talar att det är nämnden med det minsta ansvaret och att ett större ansvarsområde skulle ge ökade möjligheter och mer lika villkor med övriga nämnder.

Förslag till ny organisation



Ekonomisk bedömning/konsekvens

Bildandet av en ny serviceorganisation innebär inte direkt några ekonomiska konsekvenser. På sikt skapas utrymme att minska kostnaderna alternativt att öka kvalitén ytterligare.

Sektorns bedömning

Den nya serviceorganisationen bör organiseras under sektor KS. Fördelarna med denna placering överväger nackdelarna. Huvuddelen av verksamheten kommer också att hanteras inom förvaltningsorganisationen varför konflikten mellan kommunstyrelsen olika uppdrag blir hanterbar.

Stora samordningsmöjligheter finns inom varje serviceverksamhet och även gemensamma samordningsmöjligheter finns. Många av de utredda serviceverksamheterna har behov av varandra och gränsdragningar i utförandet går ihop. Att samordna likartade och samma verksamheter är en grundförutsättning för att uppnå samordningseffekter, kompetens- och erfarenhetsutbyte samt långsiktig effektivitet, jfr samverkanstrappan.

Att samordna stödtjänster i en gemensam serviceorganisation medför enkla och tydliga kontaktvägar för kunden samt att fokusering på styrning, uppföljning och benchmarking av dessa verksamheter samlas och tydliggörs. Vidare medför detta att kärnverksamheten avlastas den hantering som inte är kärnverksamhet.

De risker som har identifierats vid en samordning är:

- Brister i kvalitetssäkring innan implementering
- - Viktigt att ha kommunövergripande mål, visioner och riktlinjer samt organisation och leveranskapacitet färdig och kvalitetssäkrad i tid innan lansering.
- Lång inväpningsperiod för kunderna
- - Att kunderna inledningsvis inte känner igen sitt ”vanliga” inarbetade beställningssätt
- Underskattning av den förändring som behövs
- - Det tar lång tid att införa detta fullt ut. Det är viktigt att ta ett steg i taget.
- Avsaknad av interimslösningar

Interimslösningar är viktiga för att hantera processer och kontaktvägar under själva förändringstiden. Under denna tid kan krävas extra personal.