



Velkommen til Serviceförvaltningen

”Vi skal aktivt medvirke til at
det går godt for vores kunder!”

Direktör Ingmar Simonson

Tel. +4640341703

E-mail: ingmar.simonson@malmo.se



Välkommen till Malmö

En mångfald av möten och möjligheter

- Malmö är regionens tillväxtcentrum
- 279.431 invånare
- Ökande befolkning för artonde året i rad
- 164 nationaliteter representerade
- Unga invånare - 45,7% är under 35 år
- Största sektorer är handel och kommunikation, företagstjänster och finans, vård och omsorg
- Tillväxtbranscher som IT, digitala media, bio- och medicinsk teknik samt upplevelseindustrin
- Från industristad till kunskapsstad - Vägen till positionen som tillväxtcentrum
- Malmö högskola - Ung högskola med höga ambitioner
- Navet i södra Sverige - En väl utbyggd infrastruktur
- Att leva i Malmö - Stadsmiljö med cykelavstånd till hav och skog
- Mångfalden Malmö's resurs - Integration nyckeln till det framtida Malmö

Serviceförvaltningen i Malmö historia

"Servicekontrakt"



Vi skall göra allt för att:

Förenkla Er tillvaro -

Obyråkratiska, flexibla och kloka lösningar är vårt motto.

Lösa Era problem snabbt och professionellt -

Tillgänglighet, serviceanda och kompetens är viktiga begrepp för oss.

Tillsammans med Er skapa en positiv utveckling för Malmö stad -

Framtidstro och optimism skall prägla vårt agerande.

Nya Serviceförvaltningen

Malmö Juni 1996



Malmö stad

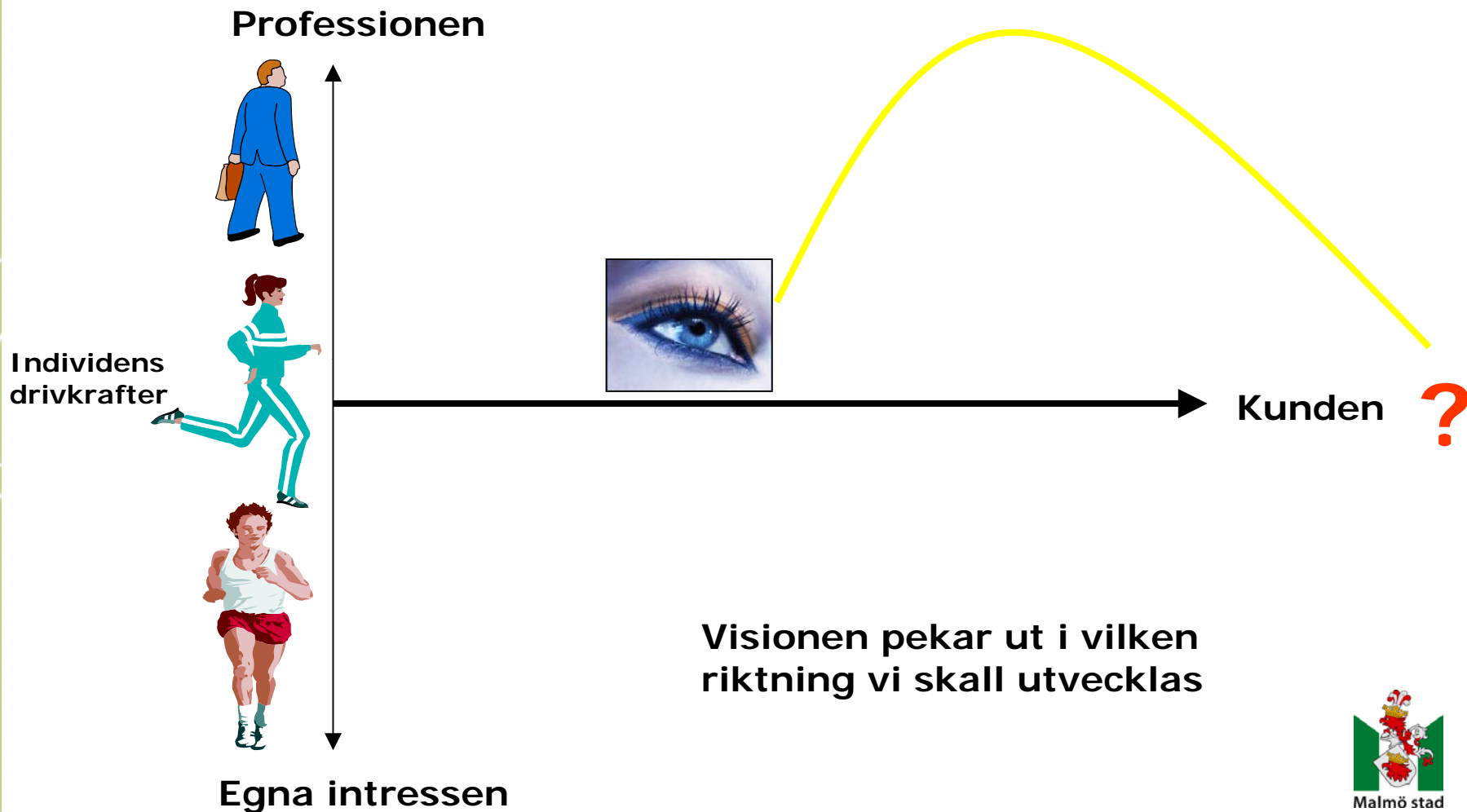
Serviceförvaltningens historia



Vår vision, mission och framgångsfaktorer

Serviceförvaltningens vision:

"Vi skall aktivt medverka till att det går bra för våra kunder"



Alla organisationer har som grund för sin existens ett uppdrag (vem finns vi till för?)

Serviceförvaltningens uppdrag är:

- Kunden
- Personalen
- Ägaren
- Hållbart samhälle

Kunden

- Vår uppgift är att leverera produkter och tjänster med hög servicenivå till stadens kärnverksamheter. Förutom produkter av hög kvalitet till konkurrenskraftiga priser, skall kunderna erbjudas unika lösningar som kan innehålla såväl egna som köpta tjänster.

Personal

- Vi belönar kreativitet, flexibilitet och resultatriktade insatser som hjälper våra kunder att bli framgångsrika. Vår personal skall inte enbart utvecklas i sin profession utan även prioritera kompetensutveckling inom kundernas verksamhet. Vår strävan är att vår personalsammansättning skall innehålla mångfald avseende kompetens, ålder, kön och kulturellbakgrund. Särskild hänsyn till detta skall tas i samband med rekrytering. Vi främjar god arbetsmiljö och en hälsomedveten livsstil.

Ägaren

- Vi skall med vår kompetens säkerställa vår ägare, Malmö stads krav på långsiktighet i förvaltning och utveckling. Fördelen av att ha en egen kompetens för serviceproduktion skall resultera i att ägarens krav på utveckling av unika tjänster till Malmö stads kärnverksamheter i konkurrens med marknadens erbjudande säkerställs.

Hållbart samhälle

- Vi skall i alla våra aktiviteter sträva efter en hållbar utveckling i Malmö, som inte enbart skall fungera ekologiskt, den måste även vara socialt önskvärd och ekonomiskt möjlig.
Vi vill vara förebilder i detta arbete och få övriga intressenter att följa efter. *"Vi bryr oss!"*

Framgångsfaktorer

- Kompetens
- Smidighet
- Servicekänsla

Kompetens

- Är förmågan att klara en situation – handla – se framåt och ana vad framtiden kommer att kräva

Smidighet

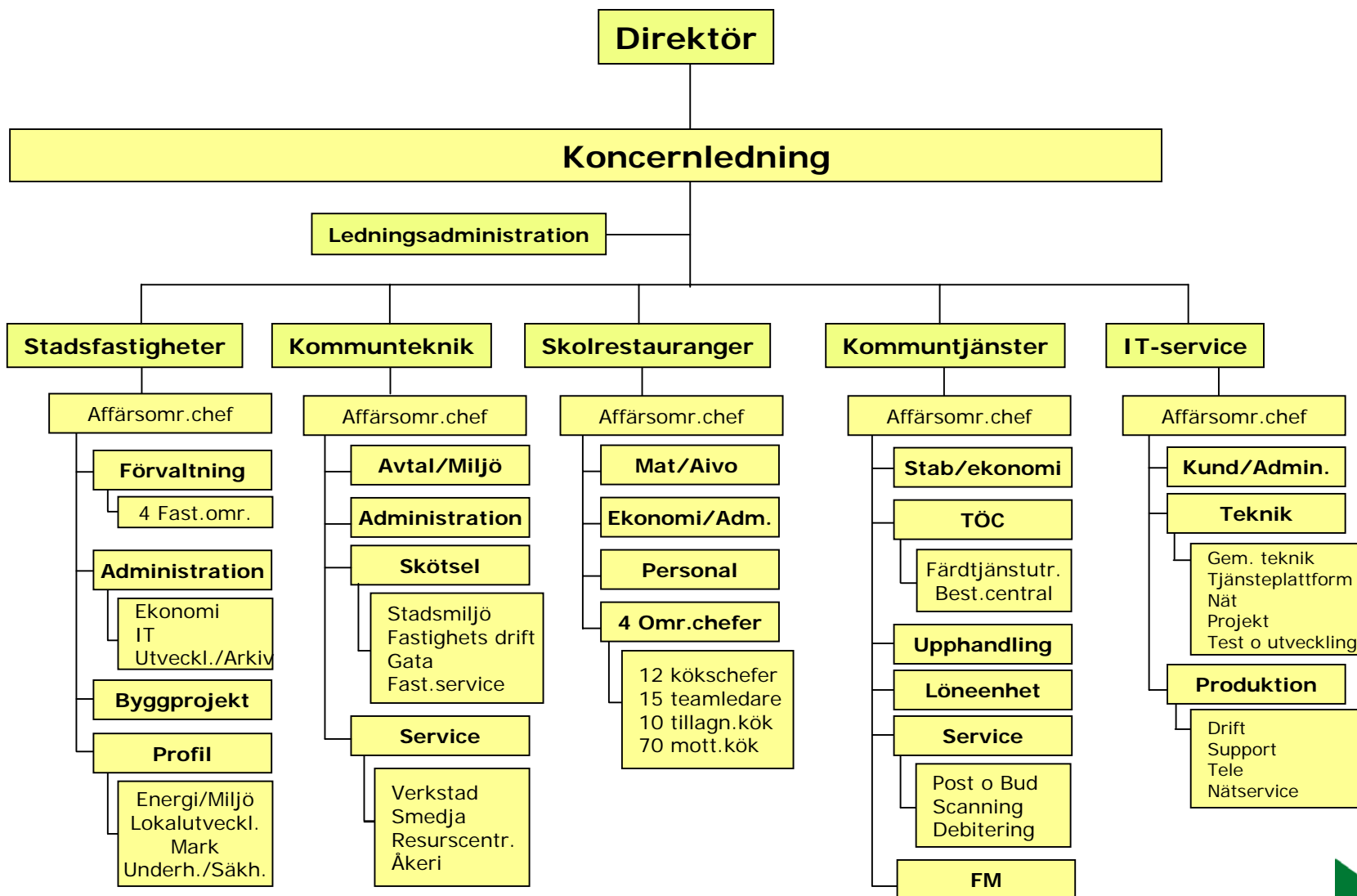
- Smidighet kännetecknas av förmåga att vara lyhörd, att förstå och att agera utifrån kundens tankesätt, behov, känslor och motiv.

Servicekänsla

- Servicekänsla är förmåga att känna av vilken service kunden behöver och som upplevs ge ett mervärde för kunden.

Våra verksamheter

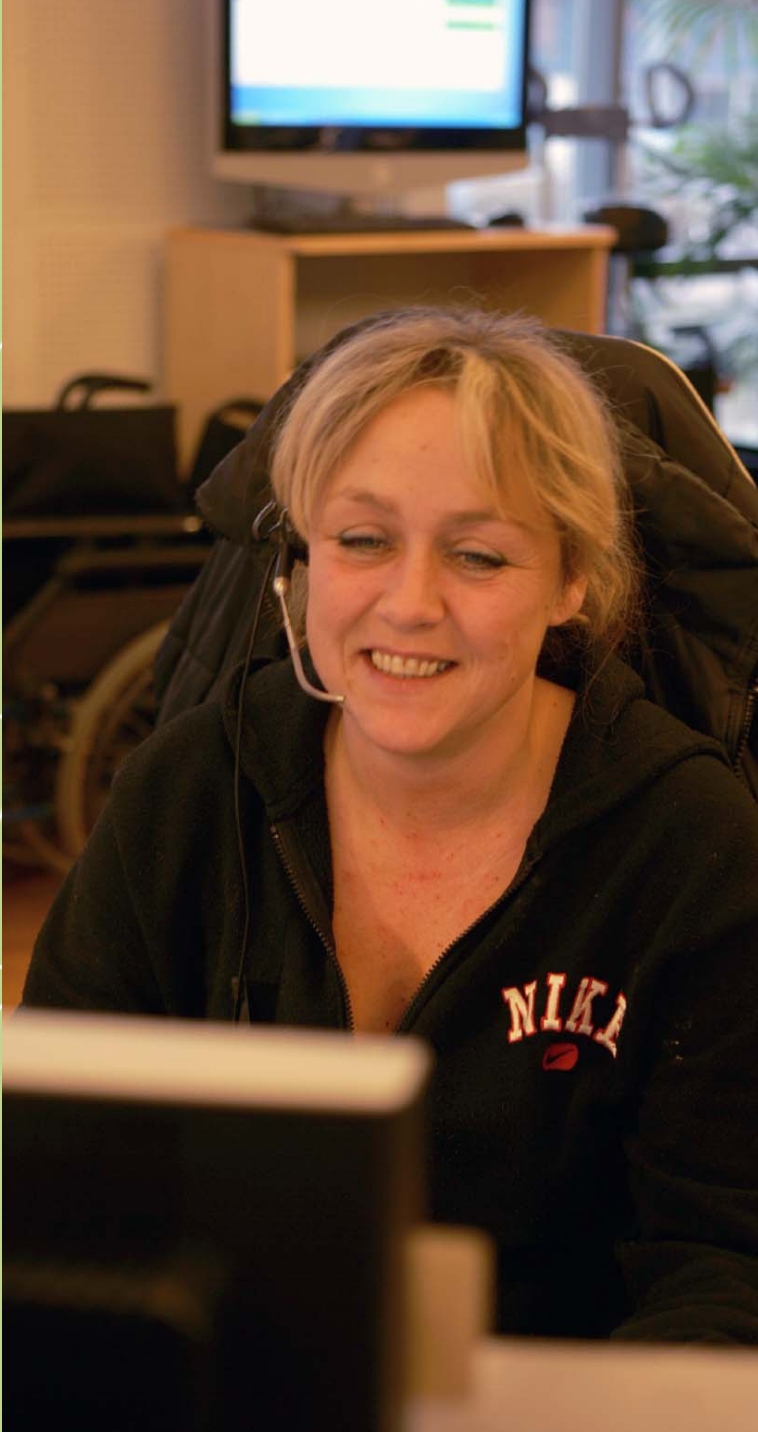
Serviceförvaltningen





Stadsfastigheter

- Med huvuduppgift att förvalta Malmö kommuns bebyggda fastigheter för bland annat skola, barn- och äldreomsorg, kultur och administration. Totalt uppgår Stadsfastigheters bestånd till 1,4 miljoner kvm och omsätter 920 miljoner kr per år.



Kommuntjänster

- Kommunövergripande servicefunktioner både mot allmänheten som internt i kommunen.
- Upphandlingsenhet
- Debitering
- Ekonomi/administration
- Trafikövervakningscentral
- Färdtjänst
- Post & Bud
- Scanningenhet
- Facility management
- Löneenhet
- Beställningscentral



Malmö skolrestauranger

- Ansvarar för skolrestauranger på samtliga kommunala skolor
- Serverar 35 000 skolluncher/dag
- 3 000 portioner till förskola, daglig verksamhet
- 1 200 specialkost om dagen
- 26% vegetarisk eller fläskfri
- Frukost, mellanmål och cateringmat
- Gäster fr. 6 år-16 år + vuxna
- 20 % annan matkultur
- Maten i skolan - "mer än ett mål mat"
- Mer än en huvudrätt två ggr/vecka
- 35% ekologisk mat
- Stor salladsbuffé
- Matsedelsaffisch till alla elever
- Teman och tävlingar för elever
- Informativ hemsida
- Matråd – elever, lärare och skolmåltidspersonal



IT-service

- **IT-plattform**
Stabil IT-miljö med ökad tillgänglighet och bättre service
- **IT-support**
Support för hela plattformens installerade datorer
- **IT-drift**
Drift för alla servrar och system i Malmö stad
- **Telefoni**
Tar emot 5 000 samtal/dagligen för 7 500 anknytningar
- **Bredband**
- **Nätverk**

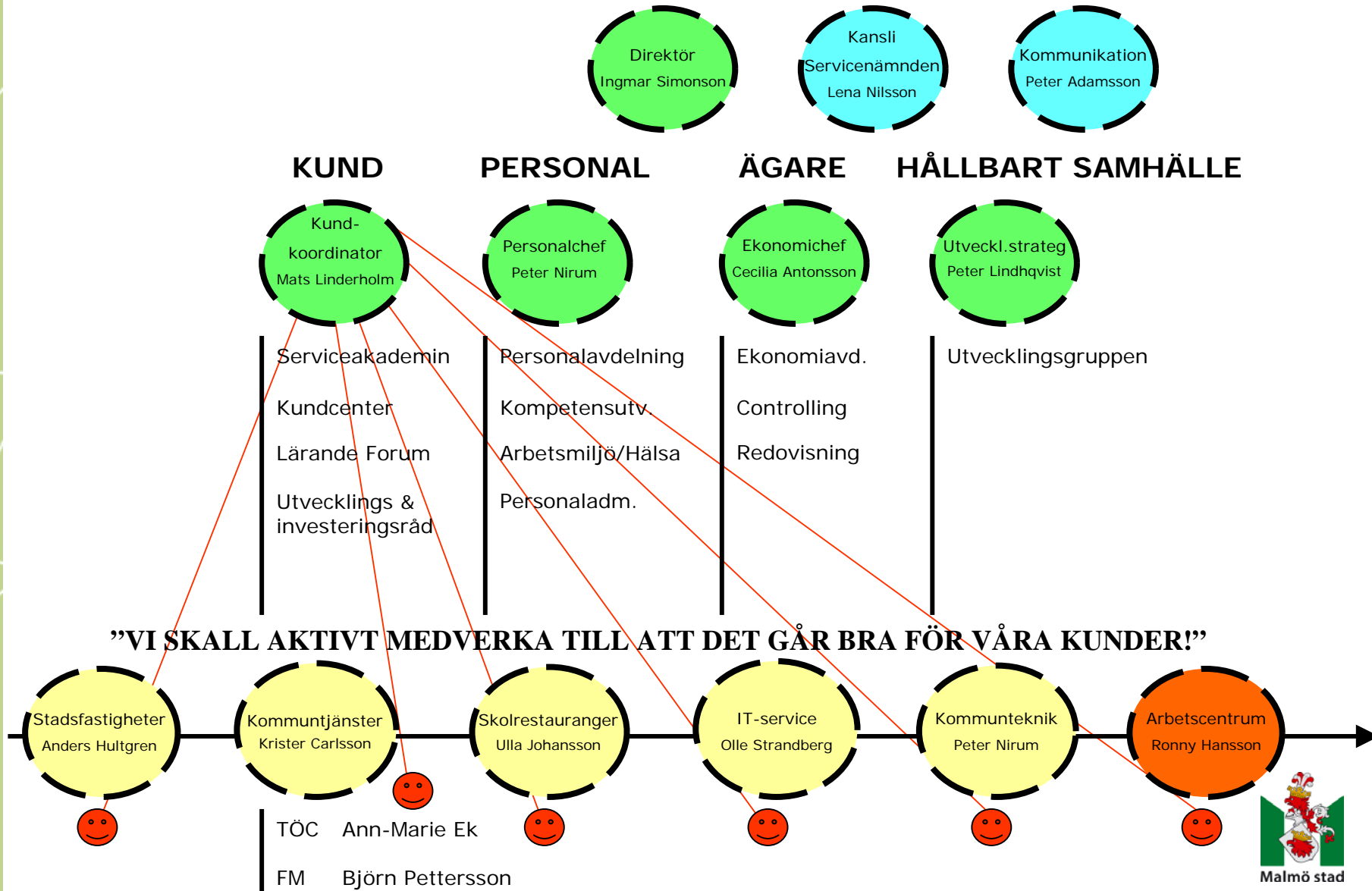


Kommunteknik

- **Stadsmiljö**
- **Maskinsopning**
- **Växthus, Grönskötsel, Stränder, Fontäner**
- **Offentliga toaletter, VVS reparationer**
- **Åkeri (anläggningsfordon), Alkolås i alla fordon**
- **Asfalt- och betongsågning**
- **Trafikskyltning, Gatunamnskytning, Trafikhinder, Avspärningar**
- **Bänkar, räcken, cykelställ, informationstavlor**
- **Vinterberedskap**
- **Resurscentral, Maskinuthyrning**
- **Smedja**
- **Driftteknisk förvaltning av fastigheter**
- **VVS-blandare, WC, vaskar med mera**
- **Fastighetsskötsel, Asfalt- och stenvägning**
- **Elinstallationer, Energianalyser**
- **Belysning**
- **Byggtrepprenad och installationer**
- **Cityvaktmästare**

Vår nya ledningsorganisation

Ledningsorganisationen



Hur skall vi förändras?

Genom att se:

- *Kundens behov ur ett helhetsperspektiv*
- *Serviceförvaltningens alla olika resurser*
- *Malmöbons nytta med det vi gör*

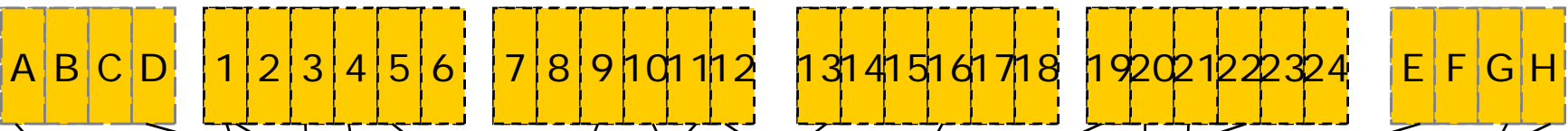
Vem är kunden?

Allt vi gör skall på något sätt göra livet enklare och bättre för Malmöborna, direkt eller indirekt.

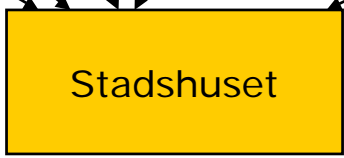
Kundstyrd organisation med helhetsperspektiv

DET ÄR KUNDENS BEHOV SOM STYR ORGANISATIONEN

Funktioner



Exempel



Skola

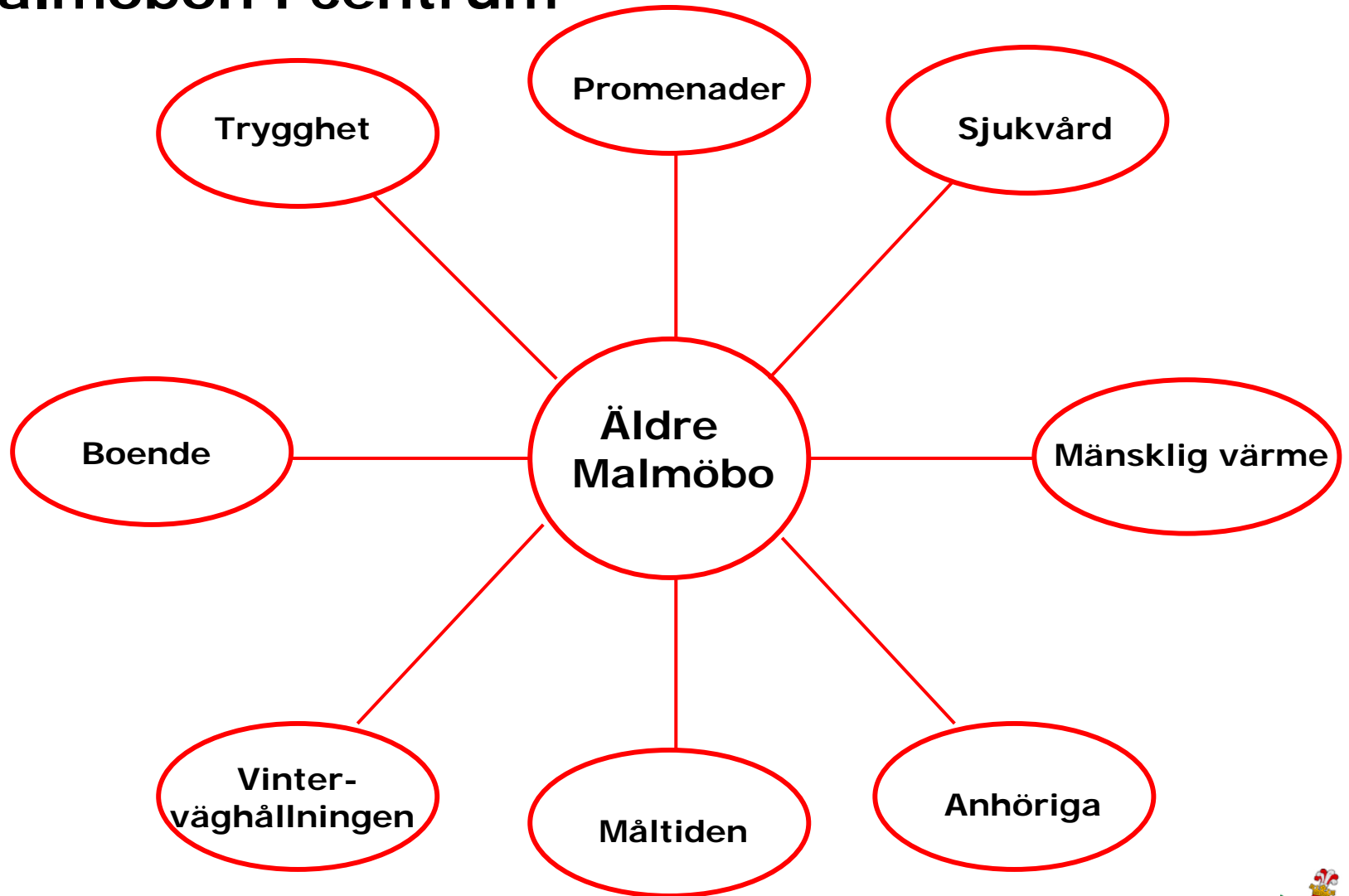
Exempel på tjänster från serviceförvaltningen:

Reception, Biluthyrning, Grönskötsel,
Lokaler, Lönehantering, Debitering,
Skolmat, IT-tjänster, Telefon, fax och mobil
Upphandling av skolmateriel, Skolresor,
Post o bud, Förvaltning, Underhåll, Flyttning,
Transporter, Snickeri, Sömnad, Vaktmästare,
Städ, med mera med mera, både egna och
köpta tjänster samordnas av SEF

Paketerade enligt önskemål från kunden



Malmöbon i centrum



*Vilka faktorer gör att en äldre person får ett bra liv?
(sätt in den Malmöbo som berörs i mittcirkeln)*

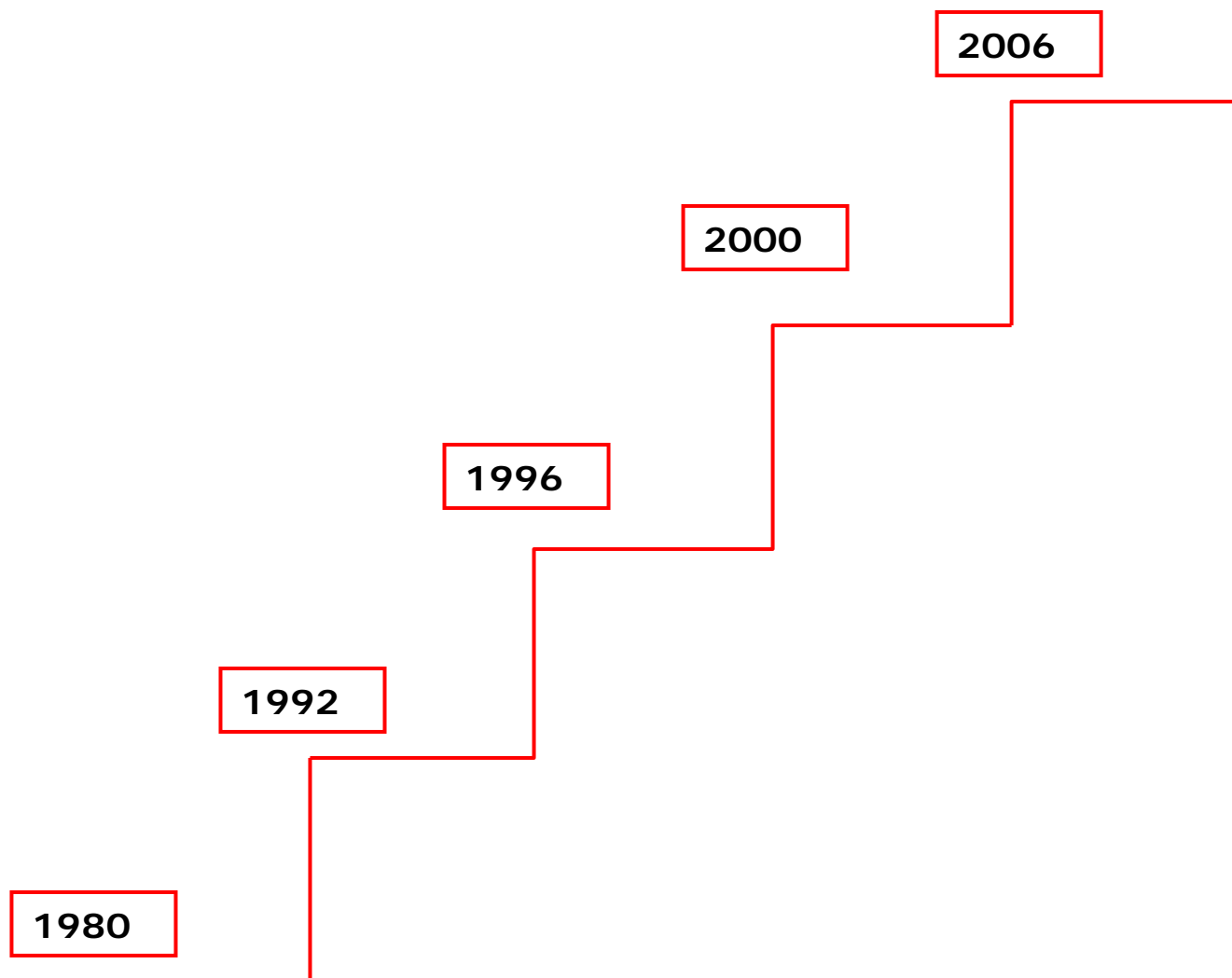
Utvecklingstrappan

En organisation som ständigt utvecklas förflyttar sig uppåt i trappan, en organisation som slutar utvecklas rör sig nedåt i trappan!

Den kompetens vi har förvärvat som individer och som organisation är en förutsättning för att vi skall kunna ta nya steg.

Ingen organisation förmår ta mer än ett steg i taget - här har vi ett försprång!

Serviceförvaltningens utvecklingstrappa



Ledningsorganisationen forts.

Vårt uppdrag och kundernas helhetsnytta ligger till grund för ledningsorganisationen.

En ledningsperson har ansvar för vart och ett av de fyra delarna i uppdraget.

Tydlig styrning genom kundkoordinatorn för kundens helhetsnytta i alla våra aktiviteter.

Ledningsorganisationen forts.

En ny funktion inrättas som kundansvarig i varje affärsområde. Den kundansvarige arbetar dels med arbetsuppgifter inom AO och dels med ansvar för att kundens helhetsnytta tillvaratas i alla processer inom AO.

Nyttan för Malmöbon skall också säkerställas genom denna funktion.

De kundansvariga ingår tillsammans med kundkoordinatören i en speciell samordningsgrupp för att stödja förändringsprocessen.

Strategisk ledningsgrupp

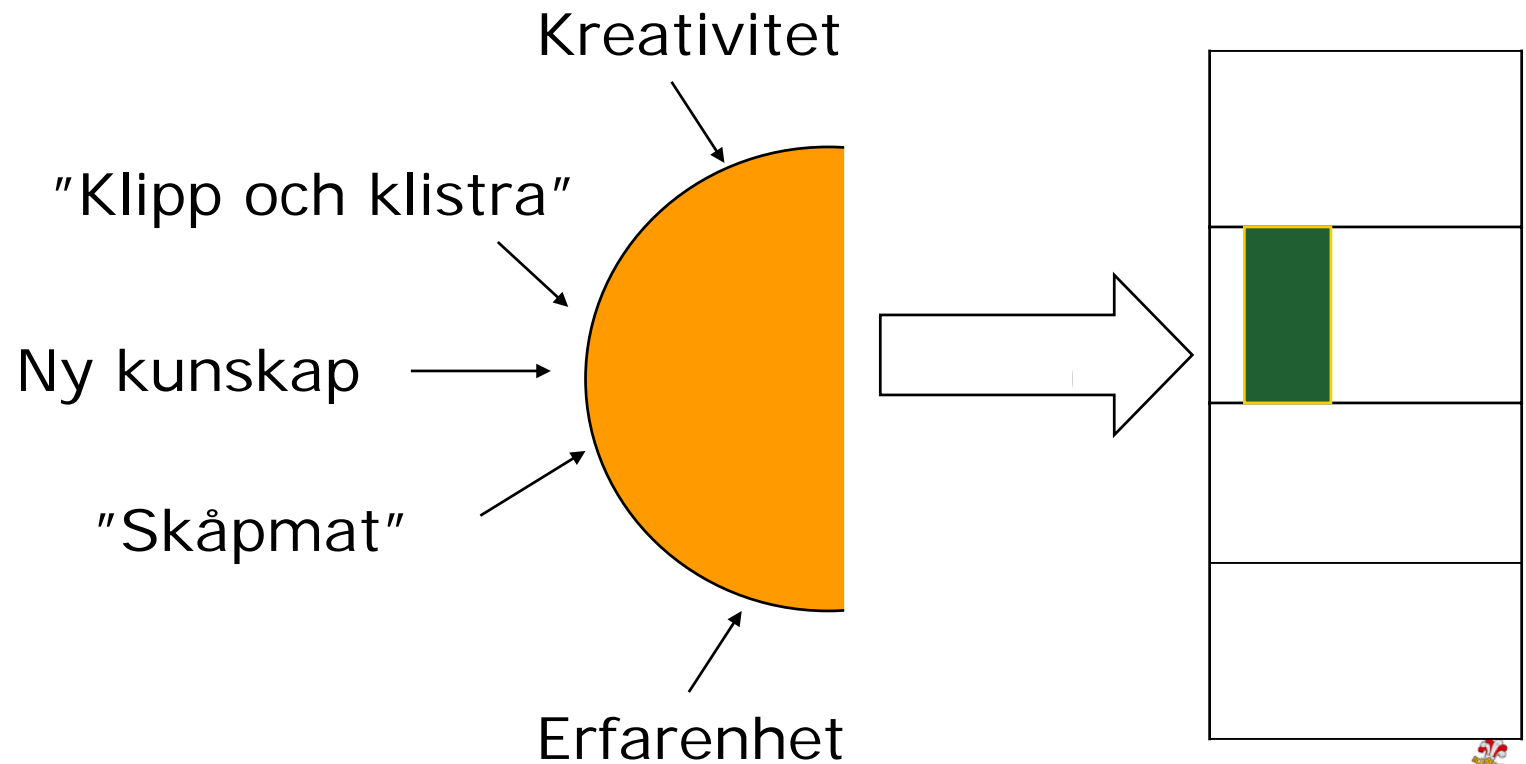


Operativ ledningsgrupp



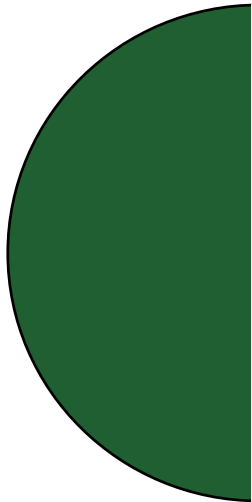
Vår strategi för att skapa bestående förändring

Traditionell Organisationsöversyn



Vår Modell

Arbeta fram en ny
serviceorganisation



Ledarskap

Kommunicera

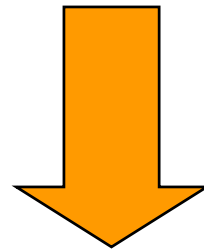
Marknadsföra

Påverka

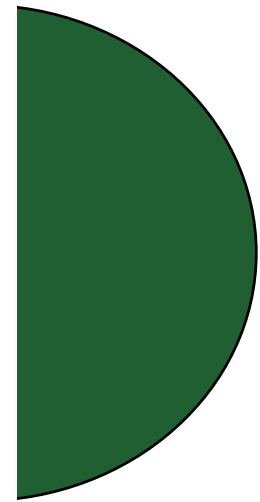
Vara förebild

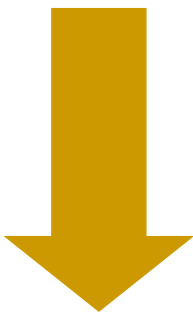
Visa exempel

Belöna



Skapa bestående
förändringar





**SERVICEKULTUR
NYTT BETEENDE**

TYDLIG
ACCEPTERAD
TROVÄRDIG

SLUT

