

4.3 SERVICEAVDELNINGEN

Viktigare händelser 2012

- Växeln har överflyttats till kontaktcenter på kommunledningskontoret
- Städenheterna har genomgått omrevision enl. ISO 14001: 2004 och erhåller nytt miljöcertifikat under en 3 års period.

Ekonomisk utveckling 2010-2012

Belopp i tkr.	Redovisning			Budget- vikelse
	2010	2011	2012	
Intäkter	64 740	66 773	68 423	+ 3 182
Kostnader	-69 349	-72 996	-71 825	-138
Nettokostnad	-4 609	-6 223	-3 401	3 044
Kommunbidrag/ram	6 294	6 503	6 445	0
Resultat	+1 685	+280	+3 044	+3 044
Nettoinvestering			179	-574

Budgetavvikelse

Ca 50 % av det överskott som serviceavdelningen gör för 2012 avser Servicecenter och enheten reception och växel, som under året övergått till KLK's kontaktcenter. Serviceavdelningens städenheter gör ett överskott, som under 2013 återlämnas till kund i form av tjänster utan ersättning, tex. fönsterputs.. Serviceavdelningens övriga enheter Post och tryck, bilpool samt kommunservice gör ett överskott, vilket är planerat för att helt kunna betala åter tidigare upparbetat underskott.

Framtiden

Serviceavdelningen har under 2013 uppdraget att skapa en gemensam persontransportorganisation. Avdelning kommer att från hösten 2013 ta över ansvaret och utförandet av de persontransporter som idag vård- och omsorgsförvaltningen och Karlstads- Hammarö gymnasieförvaltning utför. I uppdraget ingår att kartlägga ytterligare eventuella transporter som utförs i kommunens regi och om så är lämpligt lämna förslag till att samordna dessa inom den gemensamma transportorganisationen.

Serviceavdelningen har sedan 2006 deltagit i ett Facility Management Benchmarking nätverk (FMBM) som drivs av Ernst & Young. Där jämförs bland annat Nöjd Brukar Index (NBI) mot andra företag. Nätverket har över 20 företag som deltar: Ikea, Ericsson, Tetra Pak, Nordea, Rikspolisstyrelsen med flera. Under 2012 togs en paus i mätningar, de kommer att återupptas under 2013.

Avdelningen går även under 2013 med i ett nytt nätverk för bara kommuner, detta för att i ännu större utsträckning fokusera på utveckling av FM tjänster, omvärldsspaning och ständiga förbättringar.

Deltagandet i FMBM nätverket har varit mycket betydelsefullt för utvecklingsarbetet på serviceavdelningen. Det har gett idéer och inspiration från andra företag som sedan applicerats i vår verksamhet.

Mätningar som gjorts i nätverket visar att avdelningen ligger bra till i kvalitet, pris och har nöjda kunder. Det har exempelvis varit till stor fördel att kunna visa på vid konkurrensutsättningar