



## Vision – vart vi är på väg

”Vi ska aktivt medverka till att det går bra för våra kunder”

## Uppdrag – vem och vad vi är till för

## Kunden

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

## Personalen

Vi belönar kreativitet, flexibilitet och resultatnriktade insatser som hjälper våra kunder att bli framgångsrika. Vår personal ska inte enbart utvecklas i sin profession utan även prioritera kompetensutveckling inom kundernas verksamhet. Vi jobbar för att personalsammansättningen ska innehålla mångfald som avser kompetens, ålder, kön och kulturell bakgrund. Särskild hänsyn till detta ska tas i samband med rekrytering. Vi främjar god arbetsmiljö och en hälsomedveten livsstil.

## Ägaren

Vi ska med vår kompetens säkerställa de krav som vår ägare, Malmö stad, har på långsiktighet i förvaltning och utveckling. Fördelarna med att ha en egen kompetens för serviceproduktion ska resultera i att ägarens krav på utveckling av unika tjänster till Malmö stads kärnverksamheter säkerställs, i konkurrens med marknadens erbjudanden.

## Hållbart samhälle

Vi ska i alla våra aktiviteter sträva efter en hållbar utveckling i Malmö. Utvecklingen ska inte enbart 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!”

## Så här kommer du i kontakt med oss

### Serviceförvaltningen ledning

Direktör: Ingmar Simonson

Postadress Malmö stad, Henrik Smitsgatan 13, 205 80 Malmö

Telefon 040-34 17 01

Telefax 040-34 17 16

### Kommunteknik

Postadress Malmö stad, Augustenborgsgatan 26, 205 80 Malmö

Telefon 040-34 17 77

### Stadsfastigheter

Postadress Malmö stad, Henrik Smithsgatan 13, 205 80 Malmö

Telefon 040-34 18 66

Telefax 040-34 18 33

### Kommuntjänster

Postadress Malmö stad, Augustenborgsgatan 26 A, 205 80 Malmö

Telefon 040-34 10 40

Telefax 040-34 10 45

### Skolrestauranger

Postadress Malmö stad, Henrik Smithsgatan 13, 205 80 Malmö

Telefon 040-34 02 00

Telefax 040-34 10 60

### JobbMalmö

Postadress Malmö stad, Barkgatan 11, 205 80 Malmö

Telefon 040-34 00 60

Telefax 040-34 00 61

### IT-service

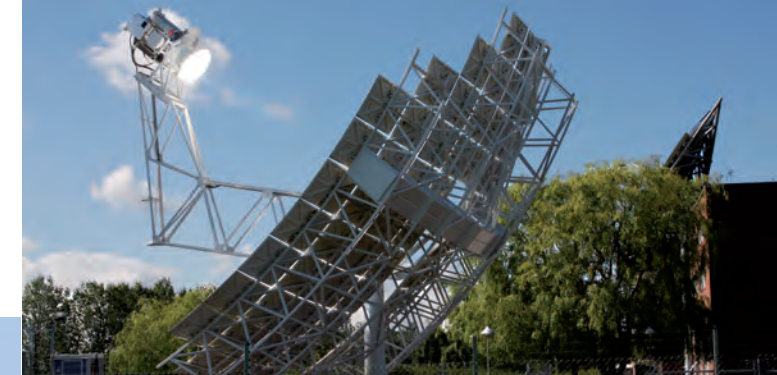
Postadress Malmö stad, Rönnbladsgatan 3, 205 80 Malmö

Telefon 040-34 10 00

Telefax 040-30 14 45



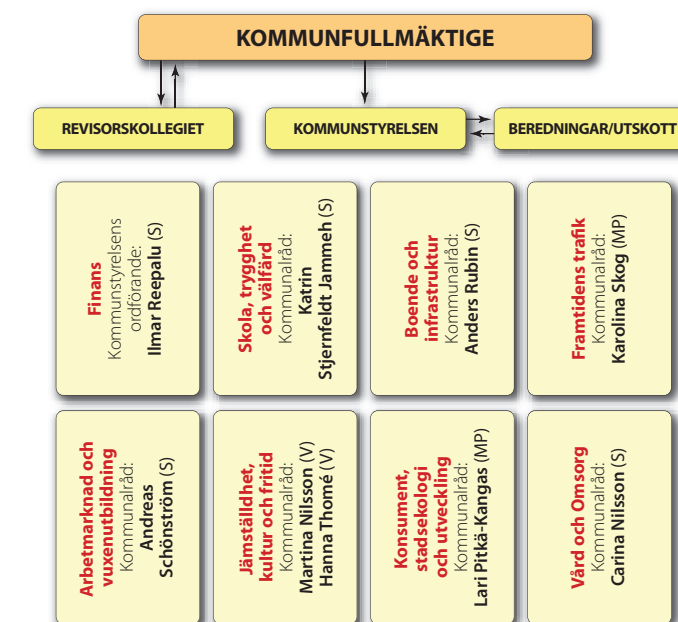
# Serviceförvaltningen



## Fakta

Serviceförvaltningen tar hand om de serviceverksamheter som utförs i kommunal regi. Förvaltningen är indelad i sex affärsområden med 1 200 anställda fördelade på omkring 70 yrkeskategorier. År 2010 omsatte serviceförvaltningen 2,7 miljarder kronor.

## MALMÖ STADS POLITISKA ORGANISATION



## Kommunteknik . . .

. . . ska tillgodose behovet av en väl fungerande stadsmiljö och erbjuda lokalt miljöanpassade och ekonomiskt effektiva helhetslösningar av drift, underhåll och skötsel inom gator, park och fastigheter samt beredskap och teknisk service. Kommunteknik arbetar inom följande områden:

**Service** som omfattar smedja och verkstad som reparerar och underhåller allt från småmaskiner och personbilar till lastvagnar och specialfordon. Här finns också Resurscentralen med förråd, maskinuthyrning och trafikmiljö (trafikavstängning, trafikmålning, skyltar och drivmedel). Ansvarar för uthyrning av fordon genom Visab.

**Fastighet** arbetar med drift och underhåll av fastigheter, bygg- och elservice, tele- och datainstallationer samt termografi.

**Transport** har åkeri och förmedling.

**Markskötsel** har hand om park- och gaturenhållning. Personalen utför också planteringsarbete och utsmyckningar i Malmö.

**Markanläggning** utför underhållsarbete på gator, gångbanor, cykelbanor, torg och parker i Malmö. Enheten sköter också vinterrenhållning med snöröjning och halkbekämpning.

## Kommuntjänster . . .

. . . erbjuder förvaltningarna och Malmöborna snabb, korrekt och kostnadseffektiv service inom olika områden.

**Kundcenter** fungerar som en smidig portal mellan kund och utförare. Kundcenter ansvarar för hanteringen av felanmälningar, frågor och synpunkter. Ring 040-34 17 77.

**Trafikövervakningscentralen (TÖC)** handlägger färdtjänstärenden och hanterar beställningar av persontransporter som färdtjänst-, sjuk- och barnomsorgsresor. TÖC hanterar också förvaltningarnas tjänstere­sor med taxi.

**Debiteringsenheten** administrerar avgifterna för bland annat barn-, och äldreomsorgen på uppdrag av stadsdelsförvaltningarna i Malmö stad.

**Malmö stads televäxel** är en av landets största televäxlar med cirka 8 000 ankn­ytningar.

**Scanningsenheten** tar emot och skannar in Malmö stads leverantörs­faktorur för vidare elektronisk hantering samt tillhandahåller arkivservice med digitalisering av avtal och liknande handlingar.

**Post- och Bud** sköter Malmö stads interna och externa post- och budhantering.

**Service och Samordning** samordnar stöd- och supportfunktioner som kontorsservice, vaktmästerier, receptioner, digital kopiering och grafisk design. Samordnar service av olika slag till exempel flyttning, systematiskt brandskyddsarbete och inköp till våra kunderna i Malmö stad.

## Stadsfastigheter . . .

. . . förvaltar Malmö stads fastigheter för skola, barnomsorg, äldreomsorg, kultur och fritid. Stadsfastigheter ska, som en offensiv och framsynt medpart, stödja kunderna att uppnå sina mål genom att erbjuda verksamhetsanpassade och kostnadseffektiva lokaler. Med vår insikt i kundernas verksamheter ska vi tillsammans skapa inom- och utomhusmiljöer som ger stimulans och trivsel utifrån högt ställda miljökrav och god arkitektur.

Fastighetsbeståndet uppgår totalt till 1,6 miljoner kvadratmeter. Stadsfastigheter omsätter 1,3 miljarder kronor per år. I det dagliga arbetet prioriteras energi- och miljöfrågor. Några av stadsfastigheters viktiga­ste mål är att minska användningen av energi och ersätta med förnybar energi samt använda energin effektivare.

## Skolrestauranger . . .

. . . tillagar och serverar cirka 40 000 skolluncher, 1 000 frukostar och 6 000 mellanmål varje dag. Vi ansvarar för skolrestaurangerna i 85 skolor, såväl grundskola som gymnasieskola. Skolrestauranger levererar även mat till äldreomsorg, förskolor och friskolor. Omsättningen år 2010 var 219 miljoner kronor. Vi för en aktiv dialog med eleverna genom enkäter och matråd om kvaliteten på maten, om miljön och om bemötandet. Under devisen ”Mer än ett mål mat” serverar vi måltider som är varierade, vällagade och hälsosamma. Måltiderna anpassas både för särskilda målgrupper och för den enskilde individen. Ekologiska råvaror används i stor utsträckning, närmare hälften av livsmedelsinköpen består av dessa varor. Vi erbjuder också idéer för bättre restaurangmiljöer, roliga

teman, kundanpassade lösningar samt specialistkompetens.

## Jobb Malmö . . .

. . . har verksamheter där arbetscentrum är en del av Malmö stads arbetsmarknadsinsatser för personer med arbetshinder. Genom olika arbetsrehabiliterande insatser medverkar arbetscentrum till att stärka deltagares möjligheter till självförsörjning. I uppdraget ingår att utveckla nya anställningsformer för personer som har svårigheter att nå den ordinarie arbetsmarknaden. I Jobb Malmö ingår också arbets- och integrationscenter, AIC, vilket är Malmö stads plattform för arbets- och integrationsinsatser som tillsammans med andra myndigheter arbetar för att fler Malmöbor ska komma ut i arbete. AIC-kontoren erbjuder olika former av jobbsökaraktiviteter i både Sverige och Danmark, gör matchningsinsatser, bedömer förutsättningarna för arbete och studier, praktik samt studie- och yrkesvägledning.

**I arbetscentrum ingår:**
**Produktionsenheten** erbjuder praktikplatser, offentligt skyddad anställning, samt anställning i servicepatruller och arbetsträningsplatser till personer som remitteras från arbetsförmedlingen, AIC-kontor eller individ- och familjeomsorgen. Genom praktiskt arbete och individuella stödinsatser får deltagarna möjlighet att förbereda sig för ett arbete på den reguljära arbetsmarknaden. Produkterna och tjänsterna är till för kommunala förvaltningar och ideella föreningar.

**Resursenheten** innehåller flera verksamheter som utför arbetsrehabilitering och ger individuellt stöd till arbetslösa: Rehabteamet, Portalen, Utslussgruppen och IntroRehab.

**Specialenheten** består av verksamheterna Fenix, Krami och Kvinno­krami. De är uppbyggda kring speciella metodiker och målgrupper: Långtidsarbetslösa med psykosociala arbetshinder, unga män som är aktuella inom kriminalvården samt unga kvinnor som är i riskzonen för kriminallitet. Specialenheten har även samarbete med andra aktörer som arbetsförmedlingen, kriminalvården, Region Skåne och försäkringskassan.

**Aktivitets- och utredningsenheten** består av verksamheterna Aktivitets Arenan och Arbetsrehab Kompassen. AktivitetsArenan erbjuder aktivering, motivationshöjande insatser samt arbetsträning i flera steg. Arbetsrehab Kompassen vänder sig till personer i behov av utredning

och bedömning av arbetsförmåga.

## IT- service . . .

. . . förvaltar, utvecklar och ger support för Malmö stads it-miljö och it-infrastruktur.

**Kundkommunikation** fångar upp behov av förändring och förbättring för program, system, klientplattform och telefoni.

**Support** tar emot och behandlar ärenden som gäller plattformsdator eller telefon.

**Systemdrift och kommunikation** erbjuder driftstjänster av Malmö stads centrala it-infrastruktur.

**Projekt & Utveckling** arbetar med projekt som dels är relaterade till underhåll och förvaltning av bland annat befintligt system, dels projekt för utveckling av nya tjänster.

**Centrala verksamheter**
**Upphandlingsenheten** är en strategisk expertfunktion i frågor som gäller upphandlingspolicy, logistik och lagen om offentlig upphandling. Enheten svarar för kommunövergripande samordnad upphandling samt för informations- utbildnings- och utredningsverksamhet inom ansvarsområdet.

**Facility management, FM** handlar övergripande om att samla ansvaret för stödfunktionerna så att största möjliga nytta uppnås. Detta innebär att förvaltningarna kan fokusera på sina kärnverksamheter.

**HR-service** har i uppdrag att stödja Malmö stads förvaltningar i HR-arbetet genom administrativt stöd, support och utbildning.

**SEF Unga** ska erbjuda ett sextiotal ungdomar en visstidsanställning på minst sex månader inom kommunal verksamhet. Syftet är att coacha ungdomarna och ge dem möjlighet att lära sig bland annat administration, ekonomi och servicearbete.