

Risk	Åtgärd	Kontrollinsatser	Genomförda åtgärder 2014
<b>Medborgarfokus och gemensamt förhållningssätt</b>			
Svårt för medborgare att komma i kontakt med kommunens tjänstemän per telefon (service och telefonmätning)	Riktlinjer för förbättrad nåbarhet avseende telefoni har fastställts  Utbildning i telefoniteknik.  Frågan ska tas upp på APT för samtliga tjänstemän	Samtalskontroller  Kontroll av andel utbildade i telefoniteknik  Chefsenkät om frågan tagits upp på alla APT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mätning av hur servicen via telefon och epost fungerar har genomförts. Undersökningen 2014 omfattar 168 kommuner och resultatet för Tyresö visar på en klar förbättring. Servicen är bättre på de flesta punkter jämfört med snittkommunen. Andelen lyckade samtal inom 60 sekunder har stigit från 48 procent till 60 procent. Resultatet analyseras och olika förbättringsområden identifieras.</b></li> <li>• <b>Utbildning i telefoniteknik för chefer och tjänstemän genomfördes vid fem tillfällen under året.</b></li> <li>• <b>Förvaltningscheferna har uppmanat enheterna att ta upp frågan om telefonservice på enhetens APT. Ett gemensamt informationsmaterial har utarbetats.</b></li> </ul>
Medborgarna upplever brister i påverkansmöjligheter och att få svar på sina synpunkter och klagomål	Synpunktshantering införts okt 2013.	Kontroll av hur handläggning och bevakning fungerar i synpunktshandlingen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Riktlinjer för synpunktshandlingen har fastställts och rutiner utarbetats.</b></li> <li>• <b>Systemet har funktionsbrister särskilt vad gäller uppföljning och bevakning. Alternativt system övervägs.</b></li> </ul>

Risk	Åtgärd	Kontrollinsatser	Genomförda åtgärder 2014
	Granskningsplan	Statistikuppföljning Granskning och tillsyn av verksamheter enligt granskningsplanen 2014 fastställd av KS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Totalt har 940 synpunkter registrerats under året. Merparten, två tredjedelar, avser området boende och miljö och enskilda handläggare inom samhällsbyggnadsförvaltningen har fått många synpunkter och felanmälningar. Det har blivit komplicerat att hantera detta varför översyn av resurser och möjligheter till nytt sammanhållet system genomförs. De allra flesta synpunkter har besvarats inom anvisad tid.</b></li> <li>• <b>Samtliga granskningar av verksamheter inom barn- och utbildnings- och socialförvaltningen samt temagranskningar har genomförts i enlighet med den granskningsplan för 2014 som fastställts av KS.</b></li> <li>• <b>Resultaten har rapporterats i respektive nämnd och en samlad redovisning av de slutsatser som kan dras av arbetet kommer att lämnas i kommunstyrelsen i samband med årsredovisningen.</b></li> </ul>

Risk	Åtgärd	Kontrollinsatser	Genomförda åtgärder 2014
Ett blomstrande näringsliv			
Färre nyetableringar och ökad andel konkurser	Aktiv markplaneringsstrategi som omfattar näringslivsperspektivet  Förbättra bemötande mot företagare	Analys av behoven  Kommunen deltar i utbildningen Förenkla helt enkelt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventering av industriområdena i Bollmora samt utredning om utnyttjad bygggrätt i Lindalens industriområde har behandlats på MSU (Miljö- och samhällsbyggnadsutskottet) under året.</li> <li>• På uppdrag av MSU pågår en utredning kring kommande centrumutveckling i Trollbäcken.</li> <li>• Det pågår även en sammantagen inventering och uppdatering av tidigare översyn av Tyresö samtliga industriområden..</li> <li>• Utbildningen Förenkla Helt Enkelt har genomförts under året. Syftet är att förbättra företagsklimatet och satsningen görs i samarbete med SKL (Sveriges kommuner och landsting), Tillväxtverket, Nynäshamn och Haninge kommun. Utbildningen har genomförts i fyra block och nu pågår arbetet med att ta fram en handlingsplan för Tyresö.</li> </ul>
Bostadsbrist	Aktiv markplaneringsstrategi	Analys av behoven	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoven analyseras årligen med utgångspunkt från befolkningsprognosen. Analysen 2014 visar att behov finns av nya lägenheter. För 2014 har 401 inflyttningsklara lägenheter skapats. Den långsiktiga planeringen är 300 lägenheter per år.</li> </ul>

Risk	Åtgärd	Kontrollinsatser	Genomförda åtgärder 2014
<b>God ekonomisk hushållning</b>			
Risk för felaktiga utbetalningar	Kontrollera efterlevnad av attestregler vid utbetalningar utanför fakturasystemet	Regelbunden genomgång av kontrollistor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kontrollerna under året har haft fokus på barn- och utbildningsförvaltningen eftersom mycket stora belopp utbetalas utanför fakturasystemet, främst ersättning till förskolor och skolor.</b></li> <li>• <b>Vid kontroll av rutiner kring resurstilldelning (med stöd av IT-systemet Exstens) har uppmärksammats allvarliga brister som har åtgärdats. Reglerna om att två personer ska granska siffror och attestera innan utbetalning efterlevs nu.</b></li> </ul>
<b>Attraktiv arbetsgivare</b>			
Ökat personal- och kompetensbehov	Åtgärder för att behålla kompetenta, bra chefer och medarbetare genom strukturerat stöd till chefer som stärker ledarskapet och proaktiv rekryteringsstrategi	Genomföra ledarskapsutbildningar  Utforma rekryteringsstrategi som motsvarar behovet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Arbetet med att ta fram ett chefs- och ledarskapsprogram har påbörjats under året. Arbetet fortskrider under 2015 och chefer på alla nivåer kommer att intervjuas, delta i workshops och påverka innehållet. Utbildningen beräknas starta 2016.</b></li> <li>• <b>HR-cheferna i länet samarbetar kring frågan om framtida behov av personal och kompetens i syfte att utarbeta strategier för att tillgodose behoven.</b></li> <li>• <b>Arbete för att förbättra kommunens arbetsgivarvarumärke har pågått under året. Arbetet utvecklas under 2015 i projektform.</b></li> </ul>

Risk	Åtgärd	Kontrollinsatser	Genomförda åtgärder 2014
<b>Effektiva verksamheter</b>			
Risk för muta eller annan otillbörlig påverkan	Kontroll om riktlinjer mot mutor är väl kända och tillämpas inom kommunen.	Undersökning bland chefer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ledningsgruppen har gjort bedömningen att riktlinjer mot mutor behöver ses över och därefter implementeras i organisationen. Kontrollsystemet i kommunen behöver förtydligas i syfte att förebygga korrupktion. Kvalitetschefen har fått uppdraget i samverkan med kommunjuristen och upphandlingschefen.</b></li> </ul>
<p>Brister i informationssäkerhet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– sekretessläckage</li> <li>– felaktig och bristande information</li> <li>– personangrepp via sociala media</li> <li>– behörighetsbrister</li> </ul> <p>– IT-haveri</p>	<p>Policy för informationssäkerhet</p> <p>Säkra rutiner för extern information</p> <p>Rutiner för bevakning av sociala media</p> <p>Riktlinjer/rutiner, behörighetstilldelning och avslut</p> <p>Kris- och beredskapsplaner vid IT-haveri</p>	<p>Kontroll av att policy, rutiner och planer är upprättade, väl kända och tillämpas.</p> <p>Säkerställa att kommunens kärnverksamhet kan bedrivas vid IT-haveri</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Informationssäkerhetspolicy har antagits under året. I policyn beskrivs informationssäkerhetsarbetet som ska säkerställa informationens riktighet, sekretess, spårbarhet och tillgänglighet.</b></li> <li>• <b>Arbetet med riktlinjer och rutiner pågår under ledning av säkerhetschefen och IT-chefen.</b></li> <li>• <b>Åtgärder vid befarat IT-haveri hanteras i kommunens kris- och beredskapsplaner.</b></li> </ul>

