

Verksamhetsområde Gemensam verksamhet



Verksamhets-
berättelse
2016



tyresö kommun 

1 Viktiga händelser

Under året infördes ett strategiskt IT-råd med uppdrag att samordna den strategiska utvecklingen av IT inom kommunen. IT-rådet har fått i uppdrag att övergripande driva arbetet med digitalisering och har under året tagit fram förslag till "Vägledning för digitalisering i Tyresö kommun" som innehåller ett antal viktiga framgångsfaktorer och dess strategiska inriktning.

Kost- och måltidsverksamheten övergår från och med 1 januari 2017 till Konsult- och servicekontoret.

En ledarskapsfilosofi har arbetats fram och ett ledarutvecklingsprogram har startat under 2016.

Förstudie för nytt webpubliceringsverktyg har färdigställts och beslut om att starta ett projekt har tagits av ledningsgruppen.

Under 2016 har utvecklingen i arbetet med att tillämpa beslutstödssystemet som Bestyr gått snabbt framåt. En förvaltningsorganisation har fastställts och processteamet har hittat arbetsformer. Det har satsats på resurser för förvaltning, stöd och utveckling inför 2017.

Kommunfullmäktige har antagit ett nytt program för medborgardialog. Programmet ska öka medborgarnas insyn och inflytande i kommunens verksamhet och beslut. Syftet är att dialogerna blir en mer naturlig del i kommunens arbete. Under året har ett verktyg tagits fram för ökade möjligheter till medborgardialog. Via Tyresöinitiativet kan alla som är över 16 år och som bor, studerar eller arbetar i Tyresö genom egna förslag påverka kommunens politiska beslut och verksamheter. Man kan också påverka genom att stödja andras förslag. Förslag som får stöd från minst 50 personer skickas vidare som ett beslutsärende till berörd nämnd.

Moduler för att klara bosättningen för nyanlända har köpts in och ska placeras på Farmarstigen och i Tyresö strand.

Arbetet med att upphandla e-arkiv till kommunen har inletts, vilket på sikt kommer att möjliggöra en effektivare ärende- och dokumenthantering och är en förutsättning för ökad digitalisering i kommunen.

En handlingsplan mot våldsbejakande extremism har tagits fram.

2 Mål och resultat

2.1 Måluppfyllelse

Livskvalitet- den attraktivaste kommunen

Tyresö är en av Sveriges mest attraktiva boendekommuner

Nämndmål

Kommunikation/information ska bidra till en positiv bild av Tyresö kommun

Kommentar:

Tyresöbornas bild av Tyresö: Svenskt kvalitetsindex som utsåg Tyresö till Sveriges populäraste kommun har inte genomfört undersökningen för 2016. SCB:s attitydundersökning genomförs hösten 2016. Tyresö har fått betyg väl över snittet både som region och för verksamheterna. 79 procent av de svarande skulle rekommendera vänner och bekanta att flytta till Tyresö. I samma undersökning får information ett betyg väl över snittet. Allt fler följer kommunen i sociala media och "gillar" inlägg där. Nära 7250 följde vid årsskiftet kommunens Facebook-sida - en ökning med drygt 850 i år. Verksamheterna kan visa upp sig på Instagram genom en "stafett" och antalet som följer på Instagram har ökat starkt och är vid årsskiftet nära 1500 - en ökning från 450 vid årsskiftet.

Medborgarfokus – varje Tyresöbo i centrum

Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen

Nämndmål

Förvaltningarnas närbarhet förbättras och öppettider ses över

Kommentar:

Tanken var att förvaltningarna skulle ha gemensamma öppettider med servicecenter. Behovet av tillgängliga verksamheter har minskat pga. att nya arbetsmetoder har införts där alla inkomna ärenden till servicecenter dokumenteras i Artwise och ärenden som inte kan besvaras direkt delegeras till rätt kompetens som ger svarar till medborgaren.

Tyresöborna kan påverka kommunens verksamhet

Nämndmål

Program för medborgardialog tas fram och integreras i styrprocessen. Programmet implementeras i förvaltningarna

Kommentar:

Under året har ett verktyg tagits fram för ökade möjligheter till medborgardialog. Via Tyresöinitiativet kan alla som är över 16 år och som bor, studerar eller arbetar i Tyresö genom egna förslag påverka kommunens politiska beslut och verksamheter. Man kan också påverka genom att stödja andras förslag. Förslag som får stöd från minst 50 personer skickas vidare som ett beslutsärende till berörd nämnd. Tyresöinitiativet är ett steg i arbetet med att förbättra möjligheten till delaktighet i Tyresö, och en del i Tyresö kommuns arbete med program för medborgardialog som kommunfullmäktige har beslutat om. Den nya dialogformen tas i bruk i februari 2017.

**God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter
Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser**

Nämndmål:

De kommunövergripande verksamheterna ska präglas av effektivitet och service.

Kommentar:

Som ett led i att öka kvaliteten på registratur och beslutsunderlag har kommunkansliet under 2016 genomfört utbildningar för handläggare på socialförvaltningen och utvecklingsförvaltningen i att skriva tjänsteskrivelser, tagit fram en handbok i registratur samt bildat ett nätverk för kommunens registratorer.

Ett Södertörnsgemensamt projekt startades under 2016 för upphandling av e-arkiv med ett gemensamt projektdirektiv. Under 2017 kommer kravspecifikation tas fram och upphandling förberedas/genomförs av e-arkiv. Innehåll i projektet preciseras utifrån gemensam projektplan som ska tas fram inom projektet.

Systemutveckling har skett framförallt inom modulen Strategisk styrning. Tillämpningen av systemet har ökat markant under 2016. I nuläget arbetar samtliga chefer på verksamhetsnivå i modulen med verksamhetsutveckling. Workshops för verksamhetsplanering har genomförts för samtliga chefer och dessa har kompletterats med individuellt stöd. Det är stora variationer i hur verksamheternas kvalitetsarbete, det gäller både struktur och kultur.

Under 2016 har utvecklingen i arbetet med att tillämpa beslutstödssystemet Bestyr gått snabbt framåt. En förvaltningsorganisation har fastställts och processteamet har hittat arbetsformer. Det har satsats på resurser för förvaltning, stöd och utveckling inför 2017. Stödfunktioner för beslutstöd finns inom ekonomiavdelningen, HR-avdelningen och kvalitetsenheten.

Nätverket för styrprocessen har bildats med representanter från samtliga förvaltningar och från centrala stödfunktioner; economicontrollers, kvalitetsstöd och HR-stöd.

IT-avdelningen har tagit fram en trafikljuslista på system som kan vara möjliga att centralisera i gemensam systemförvaltning.

Riktlinjer för upphandling utarbetade.

För att avlasta servicecenter har vissa internservicefunktioner förts över till kontorsservice.

Nämndmål

Cheferna ska vara nöjda med kommunens gemensamma stödinsatser.

Kommentar:

Den årliga kundenkäten för gemensam verksamhet visade återigen på ett högt betyg, i genomsnitt betyget 4.0 på en femgradig skala från interna kunder och beställare. Information om stödfunktionerna uppdrag och vilket stöd de kan erbjuda behöver förtydligas.

Attraktiv arbetsgivare

Medarbetarna rekommenderar Tyresö som arbetsgivare

I medarbetarundersökningen som gjordes hösten 2016 är det 81 procent av medarbetarna kan rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare. Målet kan med viss tvekan anses uppfyllt. Till farhågorna framöver hör att en oönskad personalomsättning märks i många verksamheter. Att ersättningsrekrytera är både kostsamt och innebär minskad effektivitet i verksamheterna.

Tyresö kommun har under många år saknat en kommunövergripande ledarutveckling. Under 2016 har ett chefs- och ledarprogram tagits fram.

Programmet består av tre delar:

Chefen som arbetsgivare

Chefen som ekonomi- och verksamhetsansvarig

Chefen som ledare.

De två förstnämnda områdena har kommit igång och utbildningar som stärker chefernas kunskap och förmåga inom dessa områden har startats.

Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent.

Sjukfrånvaron 2016 7,4 procent. Det är en liten minskning jämfört med 2015 då den var 7,6 procent. Fortfarande är dock sjukfrånvaron för hög i förhållandet till målet om 4 procent som ska nås 2018. Målet kan inte anses uppfyllt.

Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål

I medarbetarundersökningen framkommer att 90 procent av de anställda har

den sysselsättningsgrad de önskar. Det är en hög och tillfredsställande siffra och innebär att det målet kan anses vara uppfyllt.

2.2 Uppföljning av uppdrag från kommun- och nämndplan

- **Implementera e-handel i syfte att minska kostnader för inköp och varor och tjänster.**

Förberedelse för införande av e-handel har enligt plan genomförts under året. I förberedelserna har även kommunikationsinsatser och utbildning för användare och chefer ingått. Driftsättning av Wisma Proceedo görs den 2 januari 2017.

- **Effektivisera arbetet inom konsult- och servicekontoret för att frigöra resurser för övriga förvaltningar och därmed möjliggöra att resurser i högre grad kan användas i respektive förvaltnings verksamhet.**

Helhetsansvar för kommunens skrivare

IT-avdelningen har övertagit ansvaret för skrivare från Fastighet och Facility, vilket motsvarar ca 0,5. IT-avdelningen har övertagit och genomfört effektivisering utan resursutökning.

Telesamordning för samtliga förvaltningar

IT-avdelningen har övertagit delar av telesamordnaransvaret från förvaltningarna. Genom att centralisera uppgifterna beräknas behovet av resurser minska med 1,5 heltidstjänst. En minskning av arbetsinsats som direkt tillgodoräknas ute i verksamheterna.

Fakturahantering från socialförvaltningen

Ekonomiservice har under året övertagit hanteringen av socialförvaltningens leverantörsfakturor för placeringar vilket är ca 1000 fakturor. Detta har gett både effektivitet och kvalitetssäkring av fakturahanteringen.

”App” för information om lön

Under året har löneenheten lanserat en app, MinLön, som är ett komplement till Heroma webb. I appen kan man lätt se sina löneuppgifter, kommande löneutbetalning samt kvarvarande semesterdagar.

- * **Utveckla Tyresös kommuns arbete med kost inom berörda verksamheter genom att inrätta en befattning som gastronomisk chef**

Uppdraget är genomfört och en gastronomisk chef började 2016-01-16

* **En ändamålsenlig organisation för ledarskap och samordning av kostverksamheter genomförs**

En ny organisation för kost- och måltidsverksamheten har tagits fram och förhandlats under 2016. Den innebär i övergripande att det finns en central styrning med en gastronomisk chef och tre områdeschefer. Organisationen träder i kraft januari 2017. De tre områdescheferna börjar sin anställning i kommunen under kvartal ett.

* **Se över prissättningsmodellerna för intern service.**

Uppdraget är genomfört och en ny prissättning/finansieringsmodell är framtagen och gäller fr. o m 2017

* **Att öka förståelsen för hur kommunen gör sina inköp, öka konkurrensen i kommunens affärer samt minska de relativa inköpskostnaderna med målsättningen att till 2020 ha sänkt inköpskostnaderna med 10 %.**

I samband med den första utbildningsdelen i det nya E-handelssystemet har samtliga chefer och beställare utbildats i inköp. De har utbildats i regelverk men också informerats om hur inköp går till, både allmänt och i det nya inköpssystemet.

Utbildningen finns även tillgänglig som film på intranätet. När analysen för hur mycket kommunen köpt varor och tjänster för 2016 är klar, har vi ett basvärde att utgå från när vi ska arbeta med besparingsaktiviteter som leder mot målet att åstadkomma 10 % sänkta inköpskostnader år 2020.

* **Nyckeltal för energiförbrukning och effektiviseringsåtgärder ska redovisas.**

Kommunens fastighetsavdelning är certifierad enligt ISO 9001 och följer ett stort antal nyckeltal för energieffektivisering. Tyresö kommun har gått med i Sveriges ekokommuner.

2.3 Uppföljning av verksamhet och kvalitet

Den årliga kundenkäten för gemensam verksamhet visade återigen på ett högt betyg från interna kunder och beställare. Information om stödfunktionerna uppdrag och vilket stöd de kan erbjuda behöver förtydligas.

Under året har efterfrågan på Konsult- och servicekontorets (KSK) tjänster ökat inom samtliga konsultativa områden. Efterfrågan på upphandlingsstöd har ökat

i takt med kommunens expansion och utveckling av nybyggnad- och ombyggnadsprojekt.

Kansliet har inlett arbetet med att upphandla e-arkiv till kommunen, vilket på sikt kommer att möjliggöra en effektivare ärende- och dokumenthantering och är en förutsättning för ökad digitalisering i kommunen. Detta är ett långsiktigt arbete, och kommer att utgöra en viktig del i kommunkansliets och flera andra enheters utvecklingsarbete under flera år framöver.

Under året har kommunen arbetat tillsammans med polisen utifrån medborgarlöften som är en del av polisens nya styrmodell. Målet med medborgarlöften är att öka tryggheten, förebygga brott samt öka medborgarnas och lokalsamhällets delaktighet i det brottsförebyggande och trygghetsskapande arbetet. En e-tjänst publicerats på tyreso.se där medborgare kunnat lämna synpunkter på trygghet och brottslighet i Tyresö. Resultatet och analyser har legat till grund för medborgarlöftet och revidering av existerande samverkansöverenskommelser. Kommunens del i detta arbete har letts av säkerhetsenheten.

Säkerhetsenheten har tagit fram ett förslag på Handslag för ett vackrare Tyresö som kommunstyrelsen har beslutat om. Syftet är att samla olika aktörer i samhället för att intensifiera arbetet mot klotter, nedskräpning med mera.

Tillämpningen av beslutstödssystemet har ökat markant under 2016. I nuläget arbetar samtliga chefer på verksamhetsnivå i modulen med verksamhetsutveckling. Workshops för verksamhetspanering har genomförts för samtliga chefer och dessa har kompletterats med individuellt stöd. Alla faser i styrprocessen hanteras i systemet även om det inte sker fullt ut. Under 2017 utvecklas systemet med en ny funktion som kallas Samlad rapportering. Då utökas möjligheterna att skapa heltäckande rapporter för verksamhetsberättelser och rapporter till politiken.

Verksamhetsmått	2014	2015	2016
<i>Antal inkomna synpunkter</i>		940	1845

2.4 Uppföljning av verksamhet och ekonomi

Resultaträkning för verksamhetsområde X

Belopp i tkr	2014 utfall	2015 utfall	2016 utfall
Intäkter (<i>konto 2 pos</i>)			
<i>specificera efter behov</i>			
Kommunledningskontoret	90 630	86 086	94 591
Fastighet och Facility	322 806	337 666	342 740
KSK	39 271	53 153	65 011
Summa intäkter	452 707	476 905	502 342
Kostnader (<i>konto 2 pos</i>)			
<i>specificera efter behov</i>			
Kommunledningskontoret	-80 680	-79 327	-90 937
Fastighet och Facility	-325 595	-343 941	-349 620
KSK	-39 060	-60 304	-71 119
Summa kostnader	-445 335	-483 572	-511 676
Resultat	7 000	-6 667	-9 334

Kommentar

IT-avdelningens resultat avviker markant från budget, detta beror uteslutande på förändringen av inköpsmetod av datorer. Den internleasing som IT-avdelningen sedan 2015 hanterar innebär att underskott uppstår i IT-avdelningens resultat då inköp kostnadsförs direkt medan den interna hyresintäkten (som motsvarar inköpskostnaden för dator) fördelas på 36 månader. Upphandlingsenhetens resultat avviker från budget, detta beror uteslutande på vakanser.

Driftsredovisning per verksamhet

Tkr	Budget 2016	Utfall 2016	Avvikelse
Kommundirektören	0	1 493	1 493
Ekonomi	0	-1 430	-1 430
HR	0	1 375	1 375
Kommunkansli exkl Säkerhet	0	898	898
Säkerhet	-50	42	92
Medborgarfokus (exkl kvalitet, kommunikation och servicecenter)	0	511	511
Kvalitet	0	58	58
Kommunikation	0	271	271
Servicecenter	0	435	435
Fastighet	-823	-6 880	-6 057
KSK	0	-6 108	-6 108
Totalt	-873	-9 335	-8 462

3 Uppföljning av riskhanteringsplan

Medborgarfokus

Risk: Medborgarna anser att de inte får kontakt med kommunen och har bristande påverkansmöjligheter.

Åtgärd och kontrollinsats: Utarbetat verktyg för medborgardialog för Tyresöinitiativet. Dialogformen tas i bruk februari 2017

Blomstrande näringsliv

Risk: Företagsklimatet förbättras inte.

Åtgärd och kontrollinsats: Implementering av handlingsplan.

Vissa verksamheter har aktiviteter i sin planering. Mycket positiva resultat från senaste undersökningen av företagsklimatet, plats 18 i rankingen.

God långsiktig och ekonomisk hushållning och effektiva verksamheter

Risk: Risk för muta eller annan otillbörlig påverkan

Åtgärd och kontrollinsats: Riktlinjer har tagits fram och beslutats om.

Information har spridits till chefer om att riktlinjerna finns. Ett utbildningsmaterial är under utarbetande. Utbildningar kommer att genomföras under 2017 för samtliga förvaltningars ledningsgrupper.

Risk: Riktlinjer och rutiner utarbetas utifrån kommunens policy för informationssäkerhet.

Åtgärd och kontrollinsats: Arbetet är påbörjat med att under 2017 ta fram riktlinjer och rutiner. Månatliga avstämningsmöten sker tillsammans med IT-avdelningen och säkerhetsenheten.

Risk: Risk- och sårbarhetsanalyser genomförs enligt SKL:s metod

Åtgärd och kontrollinsats:

Alla system är inte säkerhetsklassade och för respektive system finns hos systemägaren enligt systemförvaltningsmodellen. Från centralt håll kan vi bara stötta och leda arbetet.

4 Sammanfattande slutsatser utifrån analysunderlag

Utifrån analys av mål och resultat samt riskhanteringsplan så bör KSK tjänsteområden fortsätta att utvecklas och att arbeta med ständiga förbättringar bör vara en stående inriktning.

Kontoret har utvecklats under många år och idag uppnås en hög effektivitet inom flera områden. Benchmarking behöver återigen genomföras för att säkerställa en konkurrenskraftig produktion.

Prioriterade områden under 2018 behöver vara:

- 1) **Breddinförande av e-inköp** vilket innebär att ansluta merparten av kommunens leverantörer till inköpssystemet. Detta för att få ut full potential av systemet och att öka inköpsstyrning och medvetenhet.
- 2) Den strategiska IT-utveckling och satsning på kommunens **Digitaliseringsprojekt**. Efterfrågan på IT-stöd kommer att öka i takt med att förvaltningarna i sina verksamhetsutvecklingar kommer att sätta en digital lösning först. IT-avdelningen måste kompetensförstärka och utveckla för att åstadkomma detta stöd.
- 3) **Projektstöd**.
I takt med att kommunen växer och fler och fler uppdrag i förvaltningarna omfattar samarbete med andra verksamheter för att klara uppdraget, så blir projekt som arbetsform mer och mer vanligt. Det behövs ett gediget stöd för projektarbetets alla faser och Projektkontoret behöver avsätta tid för stöd och utbildning i projektarbete.
- 4) **Måltidsenheten**
Verksamheten går nu över i central styrning med mål att bibehålla effektiviteten i produktionen. Detta område finns mycket att göra inom bl. a säkerställa kvalitetsstyrning, kompetenshöja personalen och integrera mat och måltid i ordinarie verksamhet.

Kansli

Det påbörjade arbetet med att höja kvalitet på registratur och tjänsteskrivelser och höja nivån på kunskaper kring offentlighet och sekretess behöver fortsätta och utvecklas. Arbetet med att upphandla e-arkiv till kommunen har inletts. På sikt kommer det att möjliggöra en effektivare ärende- och dokumenthantering, och förutsättningar för ökad digitalisering i kommunen. Detta är ett långsiktigt arbete, och kommer att utgöra en viktig del i kommunkansliets utvecklingsarbete under flera år framöver.

Ett nytt verktyg för medborgardialog har tagits fram, och kommer att följas upp och utvärderas under 2017.

Under året har kommunen arbetat tillsammans med polisen utifrån medborgarlöften som är en del av polisens nya styrmodell. Detta ska implementeras under 2017, och utvecklas inför 2018.

Beslutstöd och kvalitetarbete

- Det finns ett stort behov av vägledning och kompetensökning hos kommunens chefer när det gäller uppföljning och analysarbete.
- Motivationsarbete för beteendeförändringar i kvalitetarbetet. En förflyttning från planering och sammanställningar av resultat, till koll på resultat, analys och ständiga förbättringar.
- Engagera förvaltningschefer och andra ledningsfunktioner i användande av beslutsödssystemet i högre grad.

- Utveckla modellen för sammanhållen styrning till att omfatta kommun- och nämndnivå.
- Utveckla modellen att omfatta riskhanteringsprocessen