

# Konsult- och servicekontoret

Verksamhetsberättelse 2012



tyresö kommun



**Konsult- och servicekontoret..... 3**

**IT-enheten ..... 6**

**Ekonomiavdelningen ..... 10**

**Personalenheten ..... 13**

**Löneenheten..... 17**

**Fastighetsavdelningen..... 19**

**Kontorsservice ..... 28**

**Upphandlingsenheten..... 30**

**Kanslienheten..... 33**

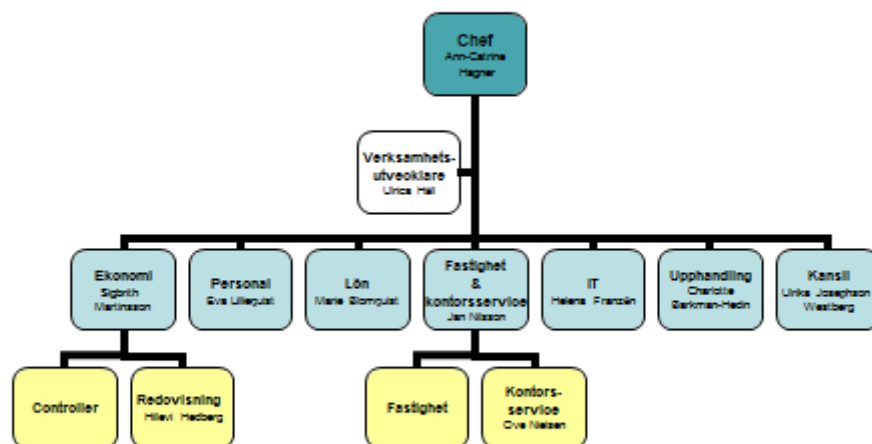
## Konsult- och servicekontoret

### Verksamheten

Syftet med Konsult- och servicekontoret (KSK) är att samla kommunens stödverksamheter i en gemensam organisation för att på ett tydligt och aktivt sätt kunna arbeta med kvalitetshöjning, effektiviseringar och kostnadsbesparingar. KSK är till för alla kommunens verksamheter.

Organisationen ser ut enligt nedan:

Organisation Konsult- och servicekontoret (KSK) 2012-10-01



Kontoret bestod 2012 av cirka 100 medarbetare. Kontoret har kompetenser inom en rad områden; administration (ekonomi, lön- och personal, fastighet)tekniker inom IT-enheten, fastighetsskötare och förvaltare, kanslist, jurist, ekonomer, rekryteringskonsulter, controllers, vaktmästare.

KSK finns i kommunhuset och på Radiovägen i Tyresö.

## Kontorsövergripande mål och aktiviteter

Mål	Uppfyllnad
Ramverk och riktlinjer KSK framtaget	Målet är uppfyllt
Tjänstekataloger för varje område	Målet är uppfyllt, beskrivningar finns på tjänsteområdenas intranät-sidor.
Vision och värdegrundsarbete genomfört	Målet är uppfyllt
Processbeskrivning för varje område	Målet är delvis uppfyllt
Modell för produktionsvolymplanering	Målet är uppfyllt
Finansieringsmodell	Målet är uppfyllt
Självkostnadsberäkning för varje tjänst	Målet är inte uppfyllt <i>vi använder oss av tidigare modell även under 2012</i>
Aktivitet för Kultur och servicebemötande för varje medarbetare	Målet är delvis uppfyllt
Kompetensprofiler	Målet är inte uppfyllt
”en-väg-in” projekt startat	Målet är uppfyllt. Projektet avslutades i februari 2013
Kommunikationsplan	Målet är delvis uppfyllt
Struktur för kunddialog	Målet är uppfyllt
Marknadsföring och kundaktivitet, 2 st	Målet är uppfyllt
Enkel kundundersökning	Målet är uppfyllt, en enkät genomfördes i september
Uppföljningsmodell för kontoret	Målet är inte uppfyllt <i>Avvaktar ekonomistyrningsprojektet</i>

## Årets verksamhet

KSK bildades 1 januari 2012 och innehåller områdena; ekonomi, personal, IT, fastighet, lön och kansli.

Kontoret ligger organisatoriskt direkt under kommundirektören.

KSK är att betrakta som utförare av stödtjänster, och förvaltningar/stab är kontorets beställare/kunder.

Utvecklingsarbetet som startade i och med kontorets bildande innehåller fyra ”hörnpelare”;

- Struktur
- Kund
- Kultur
- Kompetens

Inom varje område har olika insatser och utvecklingsarbete utförts.

Under hösten 2012 genomfördes en kundenkät som gick ut via intranätet till samtliga anställda och förtroendevalda. Utfallet av den visade sammanfattningsvis att det finns en stor nöjdhet med bemötande från kontoret. De förbättringsområden som kom fram var bl.a. information om tjänsterna, kompetens och åtkomst/tillgänglighet.

Under året har en del kompetensväxling skett i form av att medarbetare har slutat inom både ekonomi, IT, personal, kansli och fastighet. Dessa har till viss del ersatts, men också en systematisk planering av kompetensutveckling har påbörjats där viss kompetens inte

direkt ersatts utan i stället har en kompetensförstärkning påbörjats inom områden som är efterfrågade och mervärdeskapande för förvaltningar och verksamhet.

Två nya chefer är rekryterade under året, för ekonomi och IT.

## Ekonomiskt resultat

Resultat är exklusive Fastighetsavdelningen

	Utfall 2011	Budget 2012	Utfall 2012	Budget 2013
Kostnad		64 369	64 369	61 527
Intäkt		64 598	64 598	
Netto		229	229	

### Kommentar till budgetutfallet

Det ekonomiska resultatet för 2011 går inte att jämföra med 2012 eftersom verksamheten var ny 2012.

## Framtiden

Kontorets utvecklingsarbete kommer att fortsätta under 2013 med utgångspunkt från de fyra ”hömpelarna”.

Gällande **struktur** så är prioritering på finansieringsmodell och översyn att tjänstekatalogerna.

För perspektivet **kund** är det fortsatt inriktning på att öka kunddialogen och planeringsarbete med dessa.

Arbete med **kultur** handlar om att skapa en gemensam kultur inom kontoret som har sin utgångspunkt i kundorientering och att arbeta med ständiga förbättringar och utveckling.

Avslutningsvis så innebär **komptens**-perspektivet att säkra att kontoret har rätt kompetens för det uppdraget som kontoret har. I det ingår att kompetensinventera och identifiera kompetensbehov och gap.

## IT-enheten

### Verksamheten

IT-enhetens övergripande verksamhet är att tillhandahålla felavhjälpning, användarstöd, underhåll och installation av både mjuk- och hårdvara enligt Tyresö kommuns IT-strategi och ge det IT-stöd som verksamheterna har behov av. Verksamheten ansvarar för drift och det tekniska stöd för kommunens gemensamma nätverk både data och tele, servrar och centrala verksamhetssystem som e-post, brandvägg, katalogtjänst och Internetuppkoppling.

Organisationen består av sex funktionsområden, UC (Unified Communication), Service desk, Identitetshantering, IT-säkerhet, Plattformsförvaltning och Nätverk & Infrastruktur. En medarbetare kan tillhöra fler än en funktionsgrupp.

Under 2012 har tre medarbetare slutat sin anställning och ytterligare två medarbetare har övergått till den nya IT beställarorganisationen och dessutom går en medarbetare i pension. Enheten har en blandad åldersfördelning och kommer att rekrytera två personer under början av 2013. Enheten kommer efter rekryteringen att bestå av 17 medarbetare vilket innebär en minskning med två personer mot 2012.

Helena Franzén är chef för IT

### IT-enhetens mål

<i>Mål</i>	<i>Uppfylld</i>
Under 2012 ska Tyresö kommun genomföra IT-plattformsbyte i enlighet med det fattade ledningsgruppsbeslut som gjordes i september 2011	Målet är delvis uppfyllt. Projektet fortsätter in i 2013
Utföra de löpande arbetsuppgifter som görs 2011	Målet är uppfyllt.

### Aktiviteter

<i>Aktiviteter</i>	<i>Uppfylld</i>
<b>Funktionsgrupp UC</b>	
Nytt e-postsystem ska installeras, 1 februari 2012	Målet är uppfyllt.
En lyncserver ska installeras (intern messenger), 1 mars 2012	Målet är uppfyllt.
Sharepoint ska installeras, 15 mars 2012	Målet är uppfyllt.
Migrering av användare, 1 december 2012	Målet är uppfyllt.
Telefoni, anpassning efter nya plattformen vad gäller kalenderkoppling och synk, kontinuerligt varefter användare flyttas över till nya systemet	Målet är uppfyllt.
<b>Funktionsgrupp IT-säkerhet</b>	
Workshop för SDI, 1 februari 2012	Målet är uppfyllt.
Installera och konfigurera SDI, 1 april 2012	Målet är uppfyllt.

Anpassa e-posttvätt inför det nya e-postsystemet, 1 april 2012	Målet är uppfyllt.
Anpassa brandvägg inför de nya näten för både fast och trådlöst nät och ny	Målet är uppfyllt.
VDOM (virtuell brandvägg) till nya gästnät och fritidsgårdsnät, 1 februari 2012	Målet är uppfyllt.
<b>Funktionsgrupp ID</b>	
Deltagare i plattform 2012 projektet med stöd inom identitetsfrågor, hela 2012	Målet är uppfyllt
<b>Funktionsgrupp Plattformförvaltning</b>	
Rutiner för patchhantering tas fram, 1 april, 2012	Målet är ej uppfyllt. Rutinen tas fram under fortsättningen av plattformsprojekt.
Dokumentationsrutiner tas fram, 1 juli 2012.	Målet är uppfyllt
Rutin för applikationsbeställning tas fram, 1 oktober 2012	Målet är uppfyllt
Omvärldsanalys av systemövervaknings produkter, 1 december 2012	Målet är uppfyllt
<b>Funktionsgrupp Nätverk &amp; infrastruktur</b>	
Genomföra prestandamätning/kvalitetssäkring av befintligt nät, 1 april 2012	Målet är uppfyllt
Ny primär datalagring, 1 mars 2012	Målet är uppfyllt
Ny datalagring för backuper (den gamla primära), 1 mars 2012	Målet är uppfyllt
Nyinstallation Nyboda skola, 1 juli 2012	Målet är uppfyllt.
Byta fibern mellan masten och Kommunhuset alt. ändra dragningen av denna, 1 december 2012	Målet är uppfyllt
Uppdatera Procurve samt Mobility Manager, 1 april 2012	Målet är uppfyllt
UPS till 12-13 knutpunkter i nätverket, 1 juli 2012	Målet är delvis uppfyllt. UPS till 2 knutpunkter i nätverket.
<b>Funktionsgrupp Service desk</b>	
Service desk-IT kommer under verksamhetsåret att ta fram en rutin som har till syfte att försvåra identitetsstöld. Denna rutin ska även innefatta hur man får tillgång till verksamhetssystemen, 1 april 2012	Målet är uppfyllt
Användarstödet ska ta fram en rutin för underhåll av arbetsstationer, 1 juli 2012	Målet är ej uppfyllt. Rutinen har inte hunnits med pga. av plattformsprojektet tagit mycket resurstid i anspråk. Målet flyttas till 2013.
Användarstödet ska ta fram en rutin för avveckling av arbetsstationer, 1 april	Rutin för avveckling utgår då det nu sker extern leverans av hyrda arbetsstationer
<b>Kvalitetsmål</b>	
Kvartalsrapporter skrivs inom varje funktionsområde och lämnas till IT-strateg.	Målet är delvis uppfyllt. Hög arbetsbelastning har inneburit att avkall har gjorts avseende kvartalsrapportering.
Avvikelseberättelser och åtgärdsförslag skrivs in i kvartalsrapporterna.	Målet är delvis uppfyllt. Hög arbetsbelastning har inneburit att avkall har gjorts avseende avvikelserapportering.

Incidenthantering rapporteras till berörda	Målet är delvis uppfyllt. Hög arbetsbelastning har inneburit att avkall har gjorts avseende incidentrapportering.
Veckomöten genomförs internt för uppföljning och kommunikation inom enheten	Mål är uppfyllt.

## Årets verksamhet

Under 2012 har den nya plattformen rullats ut vilket krävt mycket tid och hårt arbete av IT-enhetens resurser. Projektet fortsätter in i 2013. IT-enheten har också minskats i antalet anställda under året som gått. Det gör att servicenivåer i vissa fall blivit lidande och väntetiden för att ett ärende till service desk ska kunna hanteras har ökats. För att kunna hålla den förväntade servicenivån och samtidigt kunna leverera i plattformprojektet har IT-enheten förstärkts med konsulter i perioder.



## Ekonomiskt resultat

	Utfall 2011	Budget 2012	Utfall 2012	Budget 2013
Kostnad	-19 326	-15 881	-18 023	-15 300
Intäkt	18 545	15 881	17 915	15 300
Netto	-781	0	-108	0

För att kunna hålla den förväntade servicenivån och samtidigt kunna leverera i plattformprojektet har IT-enheten förstärkts med konsulter i perioder. Dessa oförutsedda kostnader har belastat IT-enhetens budget då bland annat konsulterättningen överstiger kostnaden av tidigare anställda. Utöver detta har vissa investeringar i infrastruktur tillkommit.

## Framtiden

Under 2012 har den nya plattformen rullats ut vilket krävt mycket av IT-enhetens resurser. Projektet fortsätter in i 2013 och kommer fortsatt att behöva IT-enhetens resurser. En följd av plattformbytet ger att ett migreringsprojekt startas upp för att migrera över verksamhetens system till den nya plattformen. IT-enheten kommer ha en fortsatt hög belastning vilket kan innebära att kompetensöverföring och utbildning ytterligare riskerar att bli eftersatt.

Med ytterligare neddragningar i budget och med färre medarbetare kommer det att finnas ett behov av tydlighet vid planering och prioritering av vilka IT-relaterade projekt, förvaltningsaktiviteter och uppdrag som kan genomföras.

En anpassning och översyn av IT-enhetens leveranskatalog avseende tjänsteutbud och finansieringsmodell behöver genomföras.

## Ekonomiavdelningen

### Verksamheten

Ekonomiavdelningen ska verka för och bidra till god ekonomisk hållning med kommunens medel enligt fattade politiska beslut både på kort och lång sikt (i tiden och över tiden) samt säkerställa att kommunens redovisning är rättvisande och sker i enlighet med god redovisningssed.

Det innebär i huvudsak att:

- Kontinuerligt sammanställa rapporter om den finansiella utvecklingen och ekonomiska ställningen samt föreslå utvecklings- och förbättringsåtgärder.
- Erbjuda förvaltningarna ändamålsenliga, lätthanterliga och kostnadseffektiva system och tjänster för redovisning, in- och utbetalningar samt fakturerings- och kravhantering
- Utfärda eller föreslå riktlinjer och rutiner för hantering och redovisning av kommunens medel, samt utbilda och informera om gällande riktlinjer och rutiner
- Erbjuder kvalificerat stöd i budget-, uppföljnings-, utrednings- och analysarbete

Avdelningen består av 21,5 årsarbetare fördelat på 22 personer.

### Ekonomiavdelningens mål

<i>Mål</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Utvärdera fakturahantering	Målet är uppfyllt. Accando har genomfört en utvärdering av ekonomiadministrationen. Tidsmätning är genomfört så vi kan jämföra kompletta och ofullständiga fakturor. Tidsåtgång för ofullständiga fakturor är 4 gånger mer än kompletta.
Utvärdera utanordningar	Målet är delvis uppfyllt. Accando har genomfört en utvärdering av ekonomiadministrationen. För vissa återkommande utanordningar läses dessa in via excelmallar.
Utlägg ska minskas	Målet är inte uppfyllt, vi har inte kunnat prioritera denna fråga.
Kontanthantering minskas	Målet är delvis uppfyllt. Färre handkassar än tidigare finns. Avtal med värdetransportören Loomis är tecknat som kommer hämta kontanter på enheter med stora volymer. Betalkort med personligt betalningsansvar finns att tillgå för de som har behov efter beslut hos överordnad chef.
Ekonomerna inom Tyresö kommun integreras inom Ekonomi-/Redovisningsenheten	Målet är uppfyllt. De ekonomer som tidigare fanns på förvaltningarna är sedan februari 2012 organiserade inom konsult- och servicekontoret.
Undersöka möjligheterna att införskaffa ett e-beställarsystem	Målet är inte uppfyllt. En förstudie kommer att genomföras under 2013.
Processer runt uppföljning och redovisning ska systematiseras och förtydligas	Målet är inte uppfyllt. En översyn av processer har påbörjats. En översyn av tidplan för årsbokslut och månadsrapportering har genomförts och smärre justeringar har gjorts.

## Aktiviteter

<i>Aktivitet</i>	<i>Resultat</i>
Möten med enheter	Aktiviteten är delvis genomförd, varje enhet har en kontaktperson i fakturagruppen, och dessa har besökt enheterna, men möten med enheterna har inte genomförts tillsammans med ekonomerna.
Utveckla fakturainfarten	Fler personer har tillgång till fakturainfarten och fler fakturor registreras via fakturainfarten istället för manuella underlag.
Kontinuerliga utbildningar	Utbildningar har genomförts ett flertal gånger under 2012 och många nya användare har fått utbildning på sin enhet av sin kontaktperson.
Polisy och styrdokument ska uppdateras	Uppdatering har inte skett.
Förbättring och uppdatering av ekonomihandbok	Arbetet har pågått under hela hösten och förslag finns för godkännande hos kommundirektören.
Framtagande av tjänsteutbud	Delvis genomförd.

## Årets verksamhet

- Utvärdering av ekonomiadministrationen har genomförts av konsultföretaget Accando. Förslag till åtgärder för att ytterligare effektivisera kommunens administration är exempelvis att införa beställningssystem, detta arbetar kontorets verksamhetsutvecklare med, systemet kommer upphandlingsenheten ansvara för. Andra förslag var att hitta ett elektroniskt utläggssystem, eller handlägga utlägg via lönesystemet Heroma. Dialog med personal- och löneenheten kommer ske under första halvåret 2013.
- Momsgranskning på uppdrag av kommunens revisorer har genomförts. Åtgärder för att åtgärda brister med momshantering är exempelvis månadsvisa stickprov, utbildning och att momsåtersökning sker endast från redovisningsenheten. Vissa åtgärder är genomförda, andra behöver enheten fortsätta med under 2013.
- Kontanthanteringen på banken har upphört, avtal med Loomis har tecknats och hämtning av mynt och sedlar kommer ske på de enheter som hanterar mycket kontanter.
- Arbete med ekonomihandboken har genomförts, handboken kommer att distribueras på intranätet våren 2013.
- Avdelningen har förstärkts med en ny redovisningsekonom från första september, en ny redovisningsassistent har ersättningsrekryterats och tre controllers har anställts under året.
- Ett projekt med syfte att förbättra verksamhets- och ekonomistyrningen har påbörjats, och avdelningen projektleder översyn av investeringsprocessen, översyn av resursfördelningsmodell från fullmäktige till verksamheter, samt implementering av ett beslutsstödsystem.
- Under året har samtliga kommunens ekonomer centraliserats till konsult- och servicekontoret. Vissa problem har upplevts i och med det, bl.a. att resurser och stöd inte räckt till i den omfattning man önskat. Detta är ett vanligt initialt

problem i samband med centralisering. En åtgärdsplan och handlingsplan finns framtaget.

## Ekonomiskt resultat

	Utfall 2011*	Budget 2012	Utfall 2012	Budget 2013
Kostnad	9 257	15 537	17 212	15 019
Intäkt	8 633	15 537	16 409	15 019
Netto	594	0	-803	0

\*Avser endast redovisningsenheten

### Kommentar till budgetutfallet

- Avdelningen redovisar ett negativt resultat med 800 tkr. Underskottet beror framför allt på att konsulter behövt anlitas i stor utsträckning pga. vakanser.

### Framtiden

- Under 2013 kommer en översyn av kommunens ekonomiadministrativa stödprocesser att genomföras i syfte att utifrån genomförd inventering finna effektiviseringar. Vilka åtgärder som eventuellt kommer att vidtas kommer att redovisas efter genomförd översyn
- Avdelningen projektleder implementeringen av ett nytt beslutsstödsystem och system för budget- och prognoshantering.
- Avdelningen kommer att ha en central roll i översyn av ekonomiadministrativa rutiner och processer i hela kommunen
- Anpassning och modifiering av avdelningens tjänsteutbud och dess finansiering behöver genomföras

## Personalenheten

### Verksamheten

Personalenheten arbetar främst med att ge stöd till chefer i personal- och arbetsgivarrelaterade frågor såsom arbetsrätt, lönefrågor, kompetensutveckling, rekrytering, rehabilitering, friskvård, försäkringar samt arbetsmiljö och samverkansfrågor. Enheten ansvarar också för rådgivning och administration i pensionsfrågor. Vidare ansvarar personalenheten för kontakt med företagshälsovården, sekreterarstöd till central samverkansgrupp och möten med kommunens centrala arbetsmiljögrupp.

Personalenheten ska bistå med expertis i stabens arbete med att utveckla kommunens arbetsgivarpolitik.

Personalenheten nås lättast genom chefsupport, ett telefonnummer som alla chefer kan ringa under kontorstid och få stöd i personal- och arbetsrelaterade frågor.

### Kommunövergripande mål, nämndens mål samt egna mål

<i>Mål för personalenheten</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Genomföra en upphandling av företagshälsovård.	Målet är uppfyllt. Vår senaste företagshälsovård Reagera hälsa har fått förnyat förtroende och de tillhör nu Avonova företagshälsovård.
Bistå med upphandling av rekryteringsstöd.	Målet är i princip uppfyllt. Vi väntar bara på att skriva på avtalet då företaget köptes upp av ett annat företag och under deras nyorganisation har inga nya avtal kunnat skrivas under
Genomföra en medarbetarenkät under hösten 2012.	Målet är inte uppfyllt. Ett beslut fattades av kommundirektör att skjuta upp enkäten.
Medverka i arbetet med löneöversyn 2012.	Målet är uppfyllt. Arbetet med 2012 års löneöversyn blev senarelagt på grund av sena centrala avtal men hann precis bli klart med alla parter under 2012.
Genomföra en lönekartläggning efter löneöversyn 2012.	Målet är inte uppfyllt på grund av de sena centrala avtalen.
<i>Kommungemensamma mål som berör personalenheten</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Mål 5 För att stärka sambandet mellan lön, motivation och resultat är lönespridningen större	Målet ej uppfyllt. Analys av resultat pågår.
Mål 6	Målet ej uppfyllt Kommunens långa sjukfrånvaro slutade på

Långtidssjukfrånvaron uppgår till högst 2 procent.	2,7 %, en ökning vi delar med många arbetsplatser. Analys pågår.
Mål 7 Nöjd medarbetarindex uppgår till lägst 60 procent på alla arbetsplatser.	·  Medarbetarenkäten genomfördes inte 2012
Mål 8 Deltidsanställda, som önskar heltidstjänst, ska i möjligaste mån erbjudas det.	Uppfyllt Möjligheten finns men vi har ett pågående utvecklingsarbete av Winlas för att underlätta och säkra administrationen kring detta.
Mål 9 Kompetensutvecklingsplaner, som följs upp i medarbetarsamtal, finns för all personal.	Delvis uppfyllt. Finns ännu inte för alla medarbetare. Samtalsmallarna kommer dessutom att ses över under 2013

## Aktiviteter

<i>Aktivitet</i>	<i>Resultat</i>
Arbete med rutiner på personalenheten.	Ett ständigt pågående arbete. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rutin om bisyssla klar.</li> <li>- Översyn av personalhandbok klar.</li> <li>- Succesivt införande av W3D3 pågår.</li> <li>- Pågående utvecklingsarbete av Winlas.</li> </ul> Uppföljning av arbetet görs regelbundet vid våra enhetsmöten.

## Kvalitetsgarantier

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppfylld</i>
Garanti 1 Du får svar på eller bekräftelse av e-post inom 2 arbetsdagar, brev inom 10 arbetsdagar (om inte besked ges direkt)	Garantin uppfyllt. Ingår i våra rutiner.
Garanti 2 Du ska bara behöva ringa ett samtal till kommunen för att komma i kontakt med den person som ska hjälpa dig.	Garantin uppfyllt. Ingår i våra rutiner och vi har ett specifikt telefonnummer till chefsupport där någon alltid svarar.

## Årets verksamhet

Verksamheten för personalenheten har under 2012 fungerat bra trots en del personalomsättning på grund av föräldraledigheter, tjänstledighet och en långtidssjukskrivning.

Personalenheten består av 7 anställda inklusive enhetschef. I enheten arbetar 3 personalhandläggare, en jurist, en nationalekonom, en pensionshandläggare och enhetschef, Eva Liliequist. En pensionshandläggare som arbetat halvtid gick under året i pension och kommer inte att ersättas. Enheten disponerar 6 rum på plan 4 i kommunhuset och arbetsmiljön är god.

Under hösten genomfördes en brukarundersökning för första gången för personalenheten. De som svarat på enkäten visste vad de kunde få hjälp med, tyckte att det var lätt att komma i kontakt med oss, tyckte att de fick snabb och rätt hjälp och var mycket nöjda med bemötandet.

### Utbildningar

Personalenheten har under 2012 arrangerat:

- basutbildning för chefer med tema anställa, utveckla, behålla och avsluta.
- utbildning för chefer i mediahantering
- utbildning för chefer angående organisation, diarieföring, fakturahantering och intranät under namnet ”Stöd i ditt arbete”
- löneutbildning för alla chefer
- utbildning för chefer i hur Tyresö kommun styrs
- 3 chefsdagar för samtliga chefer vid samma tillfälle
- skyddsombudsutbildning för nya skyddsombud uppdelat på 4 tillfällen
- introduktionsutbildning för nyanställda vid 2 tillfällen
- pensionsinformation som riktar sig till all personal

Utbildning i brandskydd och HLR (hjärt- och lungräddning) har erbjudits all personal.

## Ekonomiskt resultat

	Utfall 2011	Budget 2012	Utfall 2012	Budget 2013
	Gemensam budget med kansli			
Kostnad		15 143	13 776	12 624
Intäkt		15 143	15 335	12 624
Netto		0	1 559	0

2012 års överskott på 1 559 tkr beror på att en förhandlingschef ingick i personalenhetens budget. Denna finns nu centralt på KSK. Dessutom har en person varit långtidssjukskriven och vid en föräldraledighet tillsattes inte vikariatet under hösten 2012. Arbetets art gör att det är svårt att tillsätta vikarie för kort tid.

## Framtiden

Personalenheten får ett fortsatt ökat arbete med övertaligheter beroende på strukturförändringar, verksamheter som drivs i annan regi och ett vikande elevunderlag.

Ett rekryteringsverktyg kommer att implementeras i verksamheterna under 2013. Detta kommer att underlätta rekryteringsarbetet och framförallt kvalitetssäkra rekryteringsprocessen. Vi märker en ökad efterfrågan från verksamheterna med stöd vid rekrytering.

2012 upphandlades företagshälsovård och under 2013 kommer vi att genomföra obligatoriska utbildningar för alla chefer i rehabiliteringsarbete. Dessa utbildningar kommer att ske i samverkan med försäkringskassa och företagshälsovård. Med nytt och striktare regelverk kring sjukskrivning påverkar det hur vi ska arbeta med rehabilitering för att nå bästa resultat.



## Löneenheten

### Verksamheten

Löneenheten ska vara ett stöd till chefer och assistenter/samordnare i lönerelaterade frågor samt ansvara för systemförvaltning och utbildning i löne- och personalsystemet Heroma.

Enheten består av 4 stycken lönehandläggare och 2 stycken systemförvaltare/utbildare för Heroma. Totalt 5,75 årsarbetskrafter.

Löneenheten sitter i kommunhuset på plan 4 och chef är Marie Blomqvist.

### Kommunövergripande mål, nämndens mål samt egna mål

<i>Mål</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Minst 50 % av all rapportering för timavlönade ska ske i löne- och personalsystemet Heroma.	Målet är delvis uppfyllt. Successivt införande per enhet. Utbildning och genomgång har inte tidsmässigt hunnits med.
Införa e-lönespecifikation för alla anställda, om inte annat avtalas på individnivå.	Målet är uppfyllt.
Införa arvodesutbetalning för förtroendevalda i löne- och personalsystemet Heroma.	Målet är uppfyllt. Alla nämndsekreterare har genomgått utbildning i Heroma och rapporterar in sammanträdesinformation via Heroma.

### Aktiviteter

<i>Aktivitet</i>	<i>Resultat</i>
Införa hanteringen av timavlönade i personal- och lönesystemet. Riktad utbildning/genomgång och support enhet för enhet.	Positivt resultat för de enheter som har fått denna utbildning/genomgång.
Införa e-lönespecifikation. Information kommer att gå ut innan införandet i samband med lönespecifikationen och på Intranätet.	Information gick ut enligt aktivitet.
Införa arvodesutbetalning för förtroendevalda i löne- och personalsystemet Heroma. Utbildning kommer att ske av Löneenheten till nämndsekreterarna i januari/februari 2012.	Positivt resultat av utbildning och införande.

## Årets verksamhet

Inga förändringar/åtgärder har påverkat verksamheten under året.  
Personal/resurser har varit detsamma som föregående år.

## Ekonomiskt resultat

	Utfall 2011	Budget 2012	Utfall 2012	Budget 2013
Kostnad	4 184	4 239	4 239	4 520
Intäkt	3 239	4 239	4 384	4 520
Netto	945	0	-145	0

### Kommentar till budgetutfallet

Budgetavvikelse beror på högre personalkostnad än budgeterat i samband med 2012 års löneöversyn.

### Framtiden

Löneenheten kommer att fortsätta arbetet med kvalitetssäkring av inrapportering samt kontroll och uppföljning av elektronisk signering av utanordningslistan, vilken sammanställer verksamheternas personalkostnader. Detta kommer att göras genom besök hos verksamheterna för stöd och support så att inrapporteringen blir riktig. Det kommer också att genomföras uppföljning och eventuella utbildningsinsatser av elektroniska signeringen av utanordningslistan i Heroma.

# Fastighetsavdelningen

## Verksamhetsbeskrivning

Fastighetsavdelningen drivs som en resultatenhet som svarar för kommunens lokalförsörjning. Avdelningen förvaltar kommunens egna verksamhetsfastigheter samt svarar för in- och uthyrning av lokaler för kommunala verksamheter. Fastighetsunderhåll sköts med en egen servicepersonal. Övrigt underhåll utförs av upphandlade (ramavtal) entreprenörer. Avdelningen samarbetar med kommunens övriga förvaltningar och lokalanvändare för att anpassa och utforma lokalerna för sina specifika ändamål och behov.

Vidare svarar fastighetsavdelningen för nyproduktion av bland annat skol- och förskolebyggnader, sporthallar samt lägenheter (specialanpassade) för äldreboende och handikappomsorg. Avdelningen genomför även ROT-arbeten det vill säga Renovering, Om - och Tillbyggnader av egna fastigheter.

Förvaltningarna betalar internhyra (självkostnadspris) till fastighetsavdelningen för de lokaler som de disponerar. Avdelningen har en övergripande roll med lokalplanering där även en lokalreserv finns, beroende av reservens storlek sker avyttring av lokaler.

Avdelningens arbetsuppgifter har även ett övergripande ansvar för lokalvårdsansvar och facilityfrågor

Vid årsskiftet tog fastighet även över exploaterings- och fritidsfastigheter från samhällsbyggnadsförvaltningen. Det betyder att alla kommunens fastigheter finns samlade på fastighet.

Organisationen är uppdelad på Kommunhuset och Radiovägen (serviceenheten). Avdelningen har projektledare, kundansvariga förvaltare, administrativ personal och specialistkompetenser på bygg – och tekniska frågor. En god arbetsmiljö och låg sjukfrånvaro och inga inrapporterade olyckor – eller tillbud har skett under året.

Kompetensutbildning har skett med utbildning inom hyresjuridik, momsfrågor och teknikutbildningar.

Avdelningens chef är Jan Nilsson

## Kommunövergripande mål, nämndens mål samt egna mål

<i>Mål</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Kundundersökning	Resultat var något sämre än förra mätningen år 2010, från 53-51. Alla förvaltningsområden var bättre än vid förra mätningen, utom barn- och utbildningsförvaltningen (BoU). För BoU har resultatet rasat, fastighet har tillsatt mer resurser samt ökat antal kundmöten. Det sämre resultatet kan också bero på att i stort sett hela staben på BoU har bytts ut under kort tid.

Energisparåtgärder	Har genomförts genom tekniksatsningar och värmepumpsinstallationer.
Lokaloptimering	Genomfört minskade lokalkostnader för 2012 med 1 147 000. Beslutade till 2013 – ca 9 700 000. Troliga besparingar ca 17 000 000. Målet för 2013 är 14 000 000.

## Aktiviteter

<i>Aktivitet</i>	<i>Resultat</i>
Nöjda kunder - ökad fokus på hyresgästmöten och snabbare handläggning av felanmälan.	Minskat från 2010. 2 enheter
Minska energiförbrukningen – fler mätare, utbildning, månatliga möten	
Lokaloptimering – fler hyresgästmöten månatlig rapportering till politiker	Troliga besparingar för 2014 ca 17 000 000 kr.

## Årets verksamhet

### Sammanfattning

Under året har kraven ökat från förvaltningarna genom att effektivisera lokalytor. Avdelningen har ställt av lokaler och sagt upp samt omförhandlat externa hyresavtal. De största kraven finns på C3l och gymnasiet där stora delar av lokalerna är tomma, beslut fattas feb. 2013.

Ökad tillgänglighet och snabbare krav på service har inneburit att personal finns tillgängliga för akuta insatser dagtid och genom beredskap dygnet runt. Rutinerna har förenklats samt att utbildning skett med kunderna för att beställningar och felanmälningar (ca 8000 ärenden per år) ska gå snabbare och effektivare.

Det ekonomiska resultatet är negativt. Snöröjningen har orsakat stora kostnader, ca 6 milj. Under slutet på året. De största kostnaderna är snöröjning av tak och bortforsling av snö inne på gårdar, stora fuktskador och tomma lokaler.

Investeringsvolymen har varit rekordstor, där framförallt Nyboda skola, Tyresöhallen och tillagningskök på skolorna sticker ut. En utbyggnad på Strandskolan har pågått hela året och kommer att rymma ca 200 elever mer än tidigare. Upphandlingarna har varit ca 60 st. Ca 30 investeringar avslutades under året.

Upphandling av nya ramavtalsentreprenörer och konsulter har påbörjats och ska vara klara under 2013, totalt ca 80 avtal ska tecknats. En lokalvårdsentreprenör är upphandlad som även tillhandahåller facilitytjänster, tidigare var det 5 olika externa entreprenörer och personalen skötte själva sina behov av kringtjänster. Upphandling av skötsel av utemiljön har skett dock överklagats samt påbörjat upphandling av bevakningsbolag.

Utökade tjänster och verksamhetsövergångar har skett och kommer att ske under 2013. Lokalvård och facilitytjänster är en, hallvaktmästare från fritid och personal från idrottsplatserna har gått över till konsult – och servicekontoret. Alla fastigheter ex. exploateringsfastigheter och fritidsfastigheter har flyttats över från samhällsbyggnadsförvaltningen till fastighet.

Skadegörelsen fortsätter att ligga på en mycket låg historisk nivå ca 1 000 000 kr. jämför med 2007-2009 då låg kostnaderna på ca 2 400 000 kr – uppe mot 3 000 000 kr.

När det gäller säkerhetsåtgärder har fastighet genomfört brand- och riskbedömning av alla skolor och förskolor, resterande fastigheter kommer att inventeras under 2013.

### Energisparåtgärder

På Hanvikens skola har ett tak tilläggsisolerats. En investering av otätheter och så kallade köldbryggor har utförts under året, stora arbetsinsatser är planerade till 2013 totalt berörs 59 fastigheter. En förskola på Nybodaområdet är projekterat och kommer bli energieffektiv, Simhallen är avställd (oljepanna) vid nyårsskiftet, bergvärmepumpar är installerade på Hällebo och Skälsåtra. Vindkraftsupphandling är påbörjad. Mycket servicearbete och fokus på förebyggande underhåll har också bidragit till den minskade energiförbrukningen, energikampanj är genomförd på skolorna och förskolorna. Lokalytor är avställda samt delvis avyttrade ger mindre total energianvändning. Energikartläggningar har skett på ca 15 anläggningar och 10 är pågående.

## Vad har hänt på fastigheterna?

### Ombyggnader och lokalplanering i samband med åk 6

#### Kommentar:

Alla åtgärder som utförts p.g.a. den nya stadiindelningen med åk 6 har kostat ca 1,5 miljoner kronor. Detta bör sättas i relation till de ca 20 miljoner kronor som det hade kostat om vi hade utfört de åtgärder som i första skedet krävdes av verksamheterna.

#### **Krusboda skola:**

För att kunna bereda plats till åk 6 gjordes åtgärder bl.a. för att kunna samnyttja fritidsgården med skolan; Två klassrum målades om, ljudisolering av tak i fritidsgården och samlingssalen för att kunna användas till grupprum. Nya skåp ställdes upp i fritidsgården, flyttbara ljudabsorberande väggar ställs upp för att kunna skärma av och bilda små grupprum.

#### **Hanvikens skola:**

För att kunna möta ett ökat antal elever i och med åk 6 har en ny paviljong innehållande 2 klassrum och grupprum har hyrts in och ställts på Hanvikens skolgård.

#### **Njupkärrs skola:**

Effektivisering och planering av befintliga utrymmen för att kunna få plats med åk 6; mediateket delas av med glasvägg, skapande av nytt klassrum av idag befintligt bibliotek, ny egen entré till fritidsgården, öppnat upp mellan klassrum.

#### **Strandskolan:**

Skapande av ett nytt klassrum med kapprum i före detta samlingssal. Flytt av glasparti av utrymningskäl p.g.a. nya klassrummet.

#### **Stimmet skola:**

Ett stort samlingsrum delas av till två mindre rum dels p.g.a. att fritids flyttas dit och på så sätt skapa ett klassrum till åk 6 samt att mindre grupper leder till mindre buller. Ett gammalt kök/pentry görs om till grupprum för åk 6.

#### **Fårdala:**

Gamla biblioteket flyttas och görs om till kombinerat musiksalsal och klassrum för åk 6.

#### **Kumla skola:**

Två stora klassrum delas av och på så sätt skapas två mindre klassrum och två nya grupprum. Nytt skärmtak till entré avsedd för åk 6. Flytt av vägg mellan två rum för att skapa ett klassrum och ett grupprum i lämplig storlek.

#### **Tyresö skola:**

Skapande av två nya klassrum. Flytt av personal från befintligt personalrum till två nybyggda personalrum i slutet av korridor på plan 1 och 2 hus C. Detta innebär att det

gamla personalrummet kan nyttjas som klassrum. Ett nytt klassrum och grupprum skapades på plan 3 C-huset genom avdelning av större samlingsrum.

#### Planerat underhåll, byggprojekt och lokalplanering och akuta insatser

##### **Strandskolan:**

Vi har byggt om matsalen och hemkunskapen samt skapat 6 nya klassrum med tillbyggnad och ombyggnad i befintliga lokaler. Ombyggnad av köket pågår. Vi har dessutom byggt om ventilationen i ca halva skolan, resten kommer att slutföras detta år 2013. Allt detta innebär att skolans elevkapacitet ökar till 750 elever samt att vi kan sänka energianvändningen och värmekostnaderna.

##### **Stimmet skola:**

Ombyggnad av ventilationen med nytt fläktrum i C-huset. Projektet startade i december/januari med evakuering av 4 klasser till Nyboda plan 3. Tidplan; klart till skolstart HT 2013.

##### **Dalskolan:**

Ombyggnad av kök till nytt tillagningskök. Klart hösten 2012.

##### **Fårdala skola:**

Ombyggnad av kök till tillagningskök. Anbudsöppning har skett. Projektet borde dra igång under februari 2013 om inget oförutsett händer.

##### **Hanvikens skola:**

Ombyggnad av kök till tillagningskök. Projektering pågår. Planerad start i april 2013.

##### **Bergfoten skola:**

Ombyggnad ventilation. Nya aggregat och nya rördragningar. Syftet är att förbättra ventilationen så att man kan vara fler elever i befintliga klassrum. Skolans kapacitet är idag ca 320 elever utifrån ventilationen. Med ny ventilation kan kapaciteten öka till ca 450.

##### **Njupkärrs skola:**

Paviljong Galaxen ska byggas om till förskola under 2013. Projektering pågår. Tidplan; inflyttning VT 2014. Detta innebär att ca 820 kvm försvinner från skolans yta.

##### **Forellskolan:**

Skolan är tom då alla elever har flyttat till nya Nyboda. Rivningsprojekt startat men planerna är lagda på is tills vidare. Tom yta på ca 9900kvm.

##### **Nyboda skola:**

Nya Nyboda invigdes till HT 2012.

##### **Trollsländan:**

Ny småbarnsavdelning byggd. Vi har byggt om ett gammalt barnvagnsförråd och målrum. Ökad kapacitet 15-18 barn.

**Tyresö skola:**

Paviljong Grevinnan uppsagd from 2012-07-01. Skolans yta minskar med 393 kvm.

**Diamanten**

Förskolan Diamanten uppsagt av verksamheten from 2012-07-01.

**Hästhagen**

Vi planerar att installera fjärrvärme istället för direktverkande el under 2013. Ökad trivsel och minskade uppvärmningskostnader till följd.

**Lammet (Kardemumman)**

Uppsagd/nedlagd from 2013-01-01. 172 kvm som står tomt.

**Återvändarskolan**

Har flyttat från inhyrd lokal av extern fastighetsägare på 205 kvm till egenägd lokal i Kvarnhjulet Hus A på 125 kvm from 2012-07-01.

**Speldosan**

Inhyrd paviljong med två avdelningar för att kunna möta ökat antal sökande. Planeras att tas bort till VT 2014 tack vare projekt Galaxen.

**Tärningen**

Verksamheten flyttas till Galaxen till VT-2014. Kommer sedan att byggas om till LSS-boende.

**Allhuset Tyda**

Byte av golv i källaren efter fuktskada.

**Björkbacken trygghetsboende**

Fazer hyr lokal av fastighet som i sin tur hyr av Tyresö bostäder.

**Björkbacken**

Tyresö praktiken är uppsagd, lokalen ska användas till hemtjänsten.

**Brandstationen:**

Nya armaturer vid portarna monterades under första kvartalet.

**Brandstationen:**

Nytt brandalarm installerades.

**Diamanten**

Förskolan Diamanten uppsagt av verksamheten from 2012-07-01.



**Gymnasiet:**

Det åtgärdades fuktskador i byggprogrammet och fordonsprogrammet. Nytt brandalarm har projekterats.

**HSB Pastellen:**

En lägenhet åtgärdades efter fuktskada.

**Industriområde Måndalsstigen:**

När avtalen löper ut förnyas dessa mot nya kontrakt.

**Källan:**

Hyresgäst Anpassningar efter önskemål att bygga ihop två stycken lägenheter. Ny tak säkerhet monteras.

**Kommunhuset:**

Plan 1 renoveras. Konferensrummen och matsalen fräschas upp med nya färger, teknik och armaturer. Plan 3 och 6 skapas fler rum, på plan 3 så integreras matsalen med ett konferensrum samt att köket renoveras. Ventilation är utbytt men injusteringar och kvarstår. Nya radiatorer på sidan ut mot Bollmoravägen.

**Kontor i centrum (tidigare återvändarskolan)**

Uppsagd på förtid i förmån för en privat aktör. Kommun kunde då bli av med en kostnad för en tom lokal.

**Lupingränd 18:**

Lägenhet renoverat efter fuktskada.

**Masten/C31:**

Utredning kring lokaler och flytt till gymnasiet påbörjades och ett förslag utarbetades för att flytta upp till gymnasiet. Fastighet diskuterade med Kungsleden om framtida behov, som boenden, äldreomsorg och kommunhus.

**Radiovägen:**

Konvertering av fjärrvärme från olja. Inbrottslarmet har uppdaterats. Yttertaket till administrationsbyggnaden har bytts ut. Passersystem liknande kommunhuset är beställt och monterades upp på administrationsbyggnaden och verkstaden.

**Strandallén:**

Påbörjas ett nytt LSS boende.

**Sågen tomten:**

Fastighet har skissat förslag på 2 boenden och 2-3 mindre backstugor som skulle tänkas kunna byggas på denna tomt. Även framtida äldreomsorg kan vara ett förslag.

**Trollbäckens idrottsplats:**

Nytt förslag på fler omklädningsrum har tagit fram, dessa ansluter vidare med dem gamla. Tre förslag på framtida flytt av ishall till trollbäckens befintliga ishall. Cafeterian har fått ny ytterpanel på gaveln.

**Trollängen:**

Ett antal lägenheter har renoverats under året efter dödsbon, avflytt och allmän upprustning. Vid demens boendet har balkongen fått högre räcken och fönster inklätt. En ny styrenhet har monterats till värmepumpen.

**TyresövalLEN:**

Konvertering av fjärrvärme. Nya armaturer monteras upp i ishallen med högre belysningsstyrka och ersätter gamla belysningen. Takplåtarna mitt på tacket har bytts ut under sommaren. Framtagning av ritningar och förslag på ny uppdelning samt fler toaletter för att möta dem nya kraven. Konstgräset uppfyller inte längre FIFA kraven.

**Tärningen**

Förskoleverksamheten flyttas till Galaxen till VT-2014. Kommer sedan att byggas om till LSS-boende.

**Villa Persudde:**

Grundvatten pump installerat för att hålla grundvattnet borta från att stiga in i grunden. En lägenhet renoverades.

**Växthuset/ hästskohuset:**

Nytt släcksystem i Växthusets restaurangkök har installerats. I Hästskohuset har 5 lägenheter renoverats och ett nytt kök till ett boende har byggts om. En lägenhet och allmänna utrymmen fick saneras och målas om efter en brand

**Ventilation**

På följande förskolor har vi utfört ventilationsåtgärder som har ökat kapaciteten för antal barn/elever:

**Kattfoten:**

Injustering och uppgradering av ventilationen med ökade luftflöden till följd vilket innebär ökad kapacitet.

**Karlavagnen:**

Nytt ventilationsaggregat och kanalsystem installerat. Bättre inomhusmiljö samt ökad kapacitet.

**Kryddan**

Nytt ventilationsaggregat och kanalsystem installerat. Bättre inomhusmiljö samt ökad kapacitet.

### Paletten

Injustering och uppgradering av ventilationen med ökade luftflöden till följd vilket innebär ökad kapacitet.

### Verksamhetsberättelse fastighetservice 2012

Utförda arbetsorder i egen regi 3792 st. av totalt 8000 st.

Utförda jouruppdrag 432 st. Sektionen har egen beredskapspersonal.

Myndighetsbesiktningar som bevakas och följs upp är:

Elrevisioner, OVK, radon, hissar, tryckkärl, traverser, pannor, tryckluft, kylrapporter och

Brandskyddskontroll kök, brand – och risk

Utbildningar: Tre maskinister har gått utbildning i heta arbeten efter att deras certifikat gått ut. Samtliga maskinister har gått anläggningsskötartutbildning (brand),

För att öka tillgängligheten har en maskinist dygnet runt på jour, utvärdering har skett med gott resultat

### Ekonomiskt resultat

	Utfall 2011	Budget 2012	Utfall 2012	Budget 2013
Kostnad				
Intäkt				
Netto				

### Kommentar till budgetutfallet

Kommentera här utfallet 2012 med budgetavvikelser, orsaker till dessa samt åtgärder som vidtagits.

### Framtiden

Fortsatt fokus på lokaleffektiviseringar, där fastighetsförvaltaren är nyckelpersoner mot verksamheterna. Mycket tid går åt till möten och olika ritningsförslag.

Utveckla energimötena och uppföljningar, sätta av medel för åtgärder.

Med mycket nya arbetsuppgifter och nya ansvar blir det full fokus på arbetsmiljö - och utbildning av personalen inom de nya ansvarsområdena. Nya kontaktvägar måste skapas mot framförallt samhällsbyggnadsförvaltningen efter övertagandet av fritids- och exploateringsfastigheterna. Nya kundmöten mot fritid har redan startats upp efter övertagandet av personal till konsult- och servicekontoret som berör fastighet. Utöka samarbetet inom konsult- och servicekontoret.

## Kontorsservice

### Verksamheten

Serviceenheten/vaktmästeriet ska ge fullgod service samt finnas tillhands för personal, elever och externa besök i Kommunhuset, Masten huset och Biblioteket i centrum. Servicen omfattar allt ifrån montering, reparationer, kopiering, posthantering, förvaring av presentartiklar, utlämning av material, till att bistå interna/externa kunder med hjälp. Vaktmästeriet har personal på plats mellan 07.00 – 22-00 mån – tors. och 07.00 – 17.00 på fredagar i Masten huset. Och mellan 07.00 – 17.00 mån –tors. och 07.00 – 15.00 på fredagar i kommun huset.

Enheten består av 10 årsarbetskrafter inkl. chef som skall serva ca 350 kommunanställda och ca 400 elever (i dagsläget).

Vaktmästeriet består av sex heltidsanställda och tre halvtidsanställda. Här kan även praktikanter eller arbetstränande personer förekomma.

Chef för enheten är Ove Nielsen

### Kommunövergripande mål, nämndens mål samt egna mål

<i>Mål</i>	<i>Uppfyllnad</i>
100% nöjda kunder.	Målet är delvis uppfyllt
Att personal finns under öppettiderna	Målet är uppfyllt
Att kontorsmaterial för dagligt bruk finns på lager, samt vid behov hjälpa till med specialbeställningar. Att det finns rutiner för kopieringsservice.	Målet är uppfyllt
Följa rutiner för post och leveranser samt att de är kända för kunderna	Målet är uppfyllt
Att beställda arbeten utförs på 3 arbetsdagar	Målet är uppfyllt

### Aktiviteter

Resultatet av de aktiviteter som redovisats i enhetsplanen.

<i>Aktivitet</i>	<i>Resultat</i>
Att ta emot beställningar via Intranätet, beställarportalen vilket medför att dokumentation finns.	Målet uppfyllt
Kontinuerlig dialog med kunderna för bästa möjliga service.	Målet uppfyllt
Bra arbetsmiljö för serviceenhetens personal.	Målet uppfyllt
Bra rutiner på vardagliga återkommande uppgifter.	Målet uppfyllt
Regelbundna apt och metodmöten, ständig dialog.	Målet uppfyllt
Gränsdragningslistor.	Målet uppfyllt

Kompetensutveckling (intern & extern).	Målet uppfyllt
Ta del av kundundersökning.	Målet uppfyllt
Förebyggande underhåll.	Målet uppfyllt
Bra bemötande mot varandra.	Målet uppfyllt
Komma med innovativa lösningar för verksamhetens bästa.	Målet uppfyllt
Uppdraget är ett gemensamt ansvar för att samtliga uppgifter skall bli utförda.	Målet uppfyllt
Att personal som tar kontakt med Serviceenheten/vaktmästeri får ett bra bemötande.	Målet uppfyllt
Att all personal ställer upp för varandra.	Målet uppfyllt
Införskaffa adekvata maskiner och utrustning.	Målet uppfyllt

## Årets verksamhet

Kvaliteten i verksamheten bedöms som god, goda kundkontakter, bra marknadsföring och få klagomål.

Personalen har fortbildats i framförallt kopieringstjänster, allt för att möta kundernas krav och önskemål.

Arbetsmiljön har varit god, vikarier har fått sättas in pga sjukdomar (ej arbetsplatsrelaterade).

## Ekonomiskt resultat

	Utfall 2011	Budget 2012	Utfall 2012	Budget 2013
Kostnad				
Intäkt				
Netto				

## Kommentar till budgetutfallet

## Upphandlingsenheten

### Verksamheten

Syftet med verksamheten är att genom upphandling enligt lagen tillvarata konkurrens och utveckling så att förvaltningarnas behov av varor och tjänster tillgodoses till bästa kvalitet och pris.

Upphandlingsenheten är en enhet inom Konsult – och servicekontoret.

Enheten består av en upphandlingschef, två upphandlare och en upphandlingsassistent.

Enhetschef under 2012: Charlotte Barkman Hedin

### Upphandlingsenhetens mål

<i>Mål</i>	<i>Uppfylld</i>
Utveckla och effektivisera upphandlingsprocessen	Delvis uppfyllt. Återstår övergång från e-avrop till Tendsign som upphandlingsstöd och avtalsdatabas.
Verifiera avtalstroheten till 80 %	Inte uppfyllt. Trots information på intranätet och beställarutbildning har avtalstroheten sjunkit under 2012 till 63 %
Medverka och delta i en utveckling mot e-beställning	Deltar i projekt e-handel. Seminarium e-handel. Jämför studie Lidingö/Tyresö mm.
Återuppta möten med kontaktpersoner på förvaltningarna	Delvis uppfyllt. Tjänstekatalog, plandialog med förvaltningarna har påbörjats
Kommunikationsplan	Delvis uppfyllt. Revidering av information på intranätet och på webben

### Aktiviteter

<i>Aktivitet</i>	<i>Resultat</i>
Effektiva upphandlingsprocesser	Delvis uppfyllt. Varuupphandling sker helt elektroniskt övriga upphandlingar sker elektroniskt fr.o.m. annonsering
Verka för att e-handel införs	Elektronisk beställning av underlag. Avtalskrav på leverantörer om elektroniska fakturor. Deltar i projekt från beställning till betalning. Kostnads kalkyl på övergång till Tendsign.
Inläsning av rättsfall	Delvis uppfyllt. Upphandlarna har aktuella rättsfall digitalt på sin e-post. Inte skett i den omfattning som planerats p.g.a. hög arbetsbelastning.
Utveckla generella former för uppföljning av avtal	Delvis uppfyllt: Utvecklat rutiner för skattekontroll, finansiell kontroll och möten med avtalsleverantörer. Återstår kontinuerlig kontroll av priser och övriga villkor ställda i avtalen.
Individuell kompetensutveckling	Delvis uppfyllt: Kurser, seminarier, frukostmöten, kontinuerlig dialog

## Kvalitetsgarantier

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Kontinuerlig kompetensutveckling	Kurser, seminarier, veckomöten m.m.
Upphandlingsmallar	Delvis uppfyllt. Utvecklat mallar för kravspecifikation och direktupphandling
Kvalitetsgranskning	Uppfyllt. Kontinuerlig granskning av underlag innan annonsering
Elektroniskt upphandlingsstöd i e-avrop	Delvis uppfyllt. Varupphandlingar helt elektroniska. Övriga delvis
Checklista	Uppfyllt. Kontinuerlig kontroll av att alla delar i upphandlingsprocessen finns med.
Svar på e-post inom 2 dagar	Uppfyllt.

## Årets verksamhet

- Under våren 2012 har enheten haft en praktikant från Nordic Business Institute (NBI) som under sommaren och hösten varit viss tids anställd på deltid som en förstärkning till enheten.
- En av upphandlarna har under hela året varit deltids sjukskriven.
- Tjänsteutbud med bas- och tilläggstjänster har identifierats och en dialog med förvaltningarna har påbörjats.
- Under hösten har enheten gjort en tidsredovisning över den tid varje upphandlare arbetat med respektive förvaltning.
- Starten av Nyboda skola tog en stor del av enhetens kapacitet med upphandling av alla datorer och all inredning. Leveransförseningar orsakade stora problem vilket i sin tur orsakade en tvist om ersättningskrav och vitesförelägganden med möbelleverantörer.
- Upphandling av persontransporter blev överprövad men kommunen fick rätt i alla instanser med en tidsförsening på 6 månader.
- Äldreboendet på Trollängen drivs av Carema vars avtal upphörde januari 2013. Upphandling av ett nytt avtal avslutades under augusti med ett beslut om tilldelning. Tilldelningsbeslutet överprövades och klagande anbudsgivare fick rätt i förvaltningsrätten som beslutade att upphandlingen skulle göras om. Kommunen överklagade domen i Kammarrätten som meddelade prövningstillstånd. Kammarrätten har meddelat dom 2013-02-08 att upphandlingen skulle göras om. Avtalet med Carema kommer att förlängas till och med 2013.
- Köks- och serveringsutrustning överprövades men den klagande parten tog tillbaka sin begäran om överprövning i Förvaltningsrätten efter att kommunen yttrat sig och innan förvaltningsrätten tagit upp målet för prövning.
- Företagshälsovård, elev- och föräldraenkät, beslutsstödsystem, elevdatorer, daglig sysselsättning LOV, vindkraft och medicintekniska hjälpmedel är några av många upphandlingar som gjorts under året.
- Begäran om sekretess på inlämnade anbud har ökat gör att enheten fattade ett flertal sekretessbeslut som i vissa fall har lett till överklaganden vilket inneburit ytterligare belastning på enheten.
- Konkurrensverket överprövade SKL:s Inköpscentrals (SKI) beslut att upphandla utan kommunernas aktiva anmälan och redovisning av volym. SKI tvingades att göra om upphandlingarna vilket fick till följd att Tyresö kommun blev utan de avtal som planerats starta under 2012.

- Under december månad ersatte enheten alla bensinkort i kommunen vilket var en stor administrativ process och tog mycket tid i anspråk.
- Beställarutbildningarna har genomförts varje månad med cirka 15-20 deltagare per gång.
- I projektet *Raka vägen* har enhetens representant uppdaterat och förenklat informationen och tillgängligheten på intranätet för beställare och anställda.

## Ekonomiskt resultat

	Utfall 2011	Budget 2012	Utfall 2012	Budget 2013
Kostnad	2 311		2 652	
Intäkt	2 698	2 842	2 842	3 769
Netto	387		190	

### Kommentar till budgetutfallet

Budgeten utökad p.g.a. ytterligare en tjänst under 2013

## Framtiden

- Upphandlingsenheten kommer under våren att utökas med ytterligare en upphandlartjänst. Upphandlingschefen går över på en upphandlartjänst och en ny upphandlingschef har rekryterats. En upphandlare arbetar 75 % från 2013-02-01.
- Upphandlingsutredningen presenterar sitt förslag under våren. Ett av många förslag är sannolikt att höja det nationella beloppet för tillåten direktupphandling. Ett utökat stöd vid direktupphandling kommer troligtvis att efterfrågas under de kommande åren.
- Överprövningarna blir mer komplicerade eftersom anbudsgivaren anlitar juridiska ombud exempelvis advokatbyråer som driver rättsprocessen mot kommunen. Civilrättsliga processer mot ogiltiga avtal ökar med höga skadeståndsanspråk på kommunen som följd.
- Konkurrensverkets ambition att föra talan mot otillåtna direktupphandlingar med skadeanspråk kommer också att bli mer förekommande.
- Upphandlingsenheten har ett ökat behov av konsultstöd vid komplicerade upphandlingar och överprövningar. Finansieringen av konsultstödet måste tydliggöras.
- Projektarbetet *från beställning till betalning* fortsätter.
- En effektivisering av upphandlingsstödet och en förbättrad tillgänglighet av avtalsdatabasen har hög prioritet under det kommande året.
- Alla upphandlande delar (samhällsbyggnadsförvaltningen, Fastighet och Upphandlingsenheten) av kommunen bör ha ett gemensamt upphandlingsstöd, en gemensam annonsering och en gemensam avtalsdatabas vilket innebär att enheten bör gå över från e-avrop till Tendsign som samhällsbyggnadsförvaltningen och Fastighet har. Tendsign ger en betydligt bättre sökfunktion i avtalsdatabasen samt en bättre support i det elektroniska upphandlingsverktyget samt underlättar en övergång till e-handel.
- Plandialogen med förvaltningarna är ytterligare ett fokus under det kommande året.
- Samarbetet med Södertörnskommunerna kommer att utvecklas och finna nya former.



## Kanslienheten

### Verksamheten

Kanslienheten ansvarar för att planera, samordna och bereda ärenden för kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. I arbetet ingår även att administrera budgeten för ändamålet och bidragen till de politiska partierna. Enheten samordnar och genomför också allmänna val och folkomröstningar. Övriga ansvarsområden är ärende- och arkivhantering samt rådgivning i övergripande kommunjuridiska frågor.

Inom enheten utförs utredningsuppdrag åt kommunledningen. Målgrupper för enhetens arbete är medborgare, förtroendevalda och kommunens förvaltningar.

På kanslienheten arbetar sju personer: kommunjurist, arkivarie, kommunsekreterare för kommunstyrelsen, kommunsekreterare för kommunfullmäktige, administratör, registrator/systemförvaltare och enhetschef.

Enhetschef under 2012: Ulrika Josephson Westberg

### Kanslienhetens mål

<i>Mål</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Digitala mötesprocessen i W3D3 används för framställning av kallelse och protokoll med tillhörande handlingar för kommunstyrelseberedningen, kommunstyrelsen och övriga nämnder.	<i>Målet är delvis uppfyllt</i> – Arbetet med plattformbytet har tagit längre tid än beräknat vilket har medfört fördröjningar i processen. Kommunstyrelseberedningen och kommunstyrelsen får sina handlingar i den digitala mötesprocessen i W3D3. Övriga nämnder beräknas börja arbeta digitalt under 2013.
Alla ärenden och handlingar till kommunstyrelseberedningen och kommunstyrelsen distribueras digitalt via Mötesportal i W3D3.	<i>Målet är uppfyllt</i> – Kommunstyrelseberedningen och kommunstyrelsens samtliga handlingar och ärenden distribueras digitalt via Mötesportal i W3D3.
Kommunstyrelseberedningens och kommunstyrelsens handlingar ska vara tillgängliga via läsplattor för de förtroendevalda.	<i>Målet är uppfyllt</i> – Kommunstyrelseberedningens och kommunstyrelsens samtliga handlingar och ärenden finns tillgängliga via läsplattor för de förtroendevalda.
En kravspecifikation har tagits fram för upphandling av e-arkiv.	<i>Målet är uppfyllt</i> – Kansliets har deltagit i referensgruppen inom SKL/KSL och arkivnätverket för kravställning i gemensam upphandling av e-arkiv.
I kommunplan 2012-2014 ska samtliga styrdokument under rubriken ”Reglemente/delegation” i kommunplanen vara reviderade.	<i>Målet är uppfyllt</i> – Samtliga styrdokument har reviderats.
Deltagarna i nämndsekreterarnätverket har som referens- och testgrupp säkerställt att	<i>Målet är uppfyllt</i> – Nämndsekreterarna i nätverket har i workshop och

den digitala mötesprocessen i W3D3 fungerar för alla förvaltningar och återför behov av fortsatt utveckling.	nätverksträffar återkopplat sina synpunkter på den digitala mötesprocessen i W3D3.
En gemensam kompetensprofil för nämndsekreterare har antagits av X och används vid rekrytering. En plan har antagits av X för ev. kompetensutvecklingsinsatser för nämndsekreterarna i nätverket enligt profilen.	<i>Kansliets del av målet är uppfyllt</i> – En kompetensprofil har tagits fram, men inget beslut om profilen har tagits.

## Aktiviteter

<i>Aktivitet</i>	<i>Resultat</i>
Projekt startas och slutförs under året för införande av mötesprocess för samtliga nämnder. I projektet ingår även att ta fram förslag på åtgärder som krävs för att systemstödet W3D3 ska användas i ännu högre grad inom kommunens verksamheter. Nämndsekreterarnätverket är förvaltningarnas experter och support i den digitala ärendehantering och mötesprocessen i W3D3. Nämndsekreterarna säkerställer att alla möteshandlingar levereras och hanteras i W3D3 mellan förvaltningar och kanslienheten.	<i>Aktiviteten har delvis genomförts</i> – Projektet pågår. Förseningen av kommunens it-plattformbyte gjorde att uppgraderingen av W3D3 och starten av införandet av mötesprocessen för nämnderna försenades. En plan för nämndernas övergång har tagits fram tillsammans med förvaltningarna. Uppgradering av W3D3 har genomförts och vidareutveckling av funktioner och mallar i W3D3 pågår. Arbetet kommer att fortsätta under 2013.
Ett pilotförsök startas och utvärderas för att tillgängliggöra handlingar via läsplattor för kommunstyrelseberedningen.	<i>Aktiviteten har genomförts enligt plan</i> – Handlingar har tillgängliggjorts för kommunstyrelseberedningen och kommunstyrelsen via Mötesportal i W3D3 och via läsplatta. Slutrapport med utvärdering av försöket har levererats.
En genomgång görs för att uppdatera styrdokument enligt målbeskrivningen.	<i>Aktiviteten har genomförts enligt plan</i> – Samtliga styrdokument är reviderade.
En ny struktur upprättas för styrdokumenten på intranät och tyreso.se.	<i>Aktiviteten är inte genomförd</i> – På grund av tidsbrist har detta arbete prioriterats om till 2013.
Enheten deltar i referensgrupp inom SKL/KSL och arkivnätverk för kravställning i gemensam upphandling av e-arkiv.	<i>Aktiviteten har genomförts enligt plan</i> – Kanslienhetens arkivarie har ingått i referensgruppen.
Enheten genomför utbildningar för förvaltningarna inom bland annat offentlighet- och sekretess och arkivfrågor.	<i>Aktiviteten har genomförts enligt plan</i> – Utbildningar har genomförts under året.

## Kvalitetsgarantier

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppfylld</i>
-------------------------	-----------------

Du får svar på eller bekräftelse av e-post inom 2 arbetsdagar, brev inom 10 arbetsdagar (om inte besked kan ges direkt)	<i>Garantin är uppfylld</i> – Postfack och den offentliga e-postbrevlådan kontrolleras dagligen.
Du ska bara behöva ringa ett samtal till kommunen för att komma i kontakt med den person som kan hjälpa dig.	<i>Garantin är uppfylld</i>

## Årets verksamhet

Under 2012 har tre rekryteringar genomförts. Tjänsterna arkivarie och kommunjurist har återbesatts och kanslienheten har utökats med en kommunsekreterartjänst. Det har krävts mycket resurser både för att rekrytera och introducera de nyanställda under året.

Utöver de löpande arbetsuppgifterna har enheten till stor del arbetat med att utveckla och införa en digital mötesprocess för kommunstyrelse, nämnder, utskott och fullmäktige. Mötesprocessen är integrerad i ärendehanteringssystemet W3D3. Arbetet har resulterat i att de förtroendevalda i kommunstyrelseberedningen och kommunstyrelsen nu tar del av sina möteshandlingar både via en mötesportal och via läsplattor. Arbetet har resulterat i nya, effektivare och rättssäkrare arbetsmetoder för mötesadministrationen. Den digitala mötesprocessen är en del i arbetet med att utveckla en sammanhängande digital kedja från att ett ärende initieras till expediering och publicering av beslut.

Antalet registrerade ärenden med tillhörande handlingar har fortsatt att öka och många förfrågningar från medborgare har kommit in till enheten. Det har medfört att mycket arbetstid har ägnats åt diarietföring och utlämnande av allmänna handlingar. Även frågor om diarietföring från registratorer och handläggare har fortsatt att öka i samband med införandet av den digitala mötesprocessen.

Förberedelsearbetet inför ett framtida införande av elektroniskt arkiv har fortsatt. Kommunens arkivarie ingår i referensgruppen hos Sveriges kommuner och landsting och Kommunförbundet Stockholms län som håller på att arbeta fram en kravspecifikation för e-arkiv.

Under året har kanslienheten även arbetat med att utforma ”backupfunktioner” för de olika tjänsterna på enheten. Målet har varit att enheten inte ska vara beroende av att vissa personer tjänstgör. Ett flertal lathundar har utformats och medarbetarna har involverats mer i varandras arbetsuppgifter. I samband med detta arbete har särskilt rutinerna för kommunstyrelsen och kommunfullmäktige setts över. En stor del i arbetet har varit att synliggöra beslutsunderlag och göra dessa enklare att förstå för medborgarna. Medborgarperspektivet har stått i fokus. Till exempel har snabbprotokoll från kommunfullmäktige börjat skrivas samt att kommunfullmäktige har fått egna kallelser.

Nätverksträffar med nämndsekreterarna har genomförts inom kommunen. Kanslienheten har också arrangerat en nätverksträff för KS- och KF-sekreterare i Södertörnskommunerna i Tyresö, där även kommunens nämndsekreterare deltog. Temat för nätverksträffen var digital möteshantering, där kanslienheten presenterade erfarenheter från försöksprojektet digital möteshantering och ett gemensamt erfarenhetsutbyte gjordes inom området.

En omfattande arbetsuppgift under 2012 har varit planering och genomförande av kommunens första lokala kommunala folkomröstning. Att Tyresö kommun inte tidigare haft någon liknande folkomröstning, som kommunen ensam ansvarat för att organisera

stälde stora krav på organisationen. Kanslienheten hade huvudansvar för att administrera folkomröstningen. Det har krävts mycket resurser för att skapa rutiner och framställa material eftersom lokala kommunala folkomröstningar skiljer sig från allmänna val. Vid allmänna val finns redan rutiner och färdigt material hos valmyndigheten och länsstyrelsen. Samtliga medarbetare på kansliet har deltagit i genomförandet och många värdefulla erfarenheter har dokumenterats.

## Ekonomiskt resultat

	Utfall 2011	Budget 2012	Utfall 2012	Budget 2013
Kostnad	*	-3 930	-4 811,9	3 942
Intäkt	*	3 930	5 434	3 942
Netto	*	0	622,1	0

### Kommentar till budgetutfallet

(\*)Under 2011 delades kansli- och personalkontoret upp i två enheter. Det finns därför endast ett ekonomiskt resultat för kansli- och personalkontoret detta år. Det har varit svårt att dela upp kostnaderna på kanslienheten respektive personalenheten och därav saknas ett rättvisande ekonomiskt resultat anges för kanslienheten 2011.

För att täcka kostnaderna för den kommunala folkomröstningen överfördes 1,5 miljon kronor till kanslienheten. Utfallet 2012 förklaras med att kostnaderna blev lägre än budgeterat.

## Framtiden

Under verksamhetsåret 2013 kommer kanslichefen att vara föräldraledig större delen av året vilket kommer att sätta press på verksamheten. Samtidigt förväntas ökade krav från omvärlden. Den digitala utvecklingen ställer krav på att tillgängliggöra beslutsunderlag digitalt via flera kanaler, både för medborgare och förtroendevalda. Det är därför viktigt att även i framtiden ha ett fortsatt tydligt medborgarfokus och lägga ner tid på såväl arbetet mot ett e-arkiv som arbetet med den digitala mötesprocessen.

Utvecklingen av den digitala mötesprocessen kommer att fortsätta vilket påtagligt kommer att påverka såväl kanslienheten som övriga förvaltningars arbete med dokumenthantering, nämndsekreterarskap och nämndadministration. Nämndsekreterare, handläggare och chefer ute på förvaltningarna kommer att behöva både utbildning och mer löpande stöd i sitt arbete framöver.

En generell utveckling mot mer aktiva medborgare kommer troligen att medföra att kanslienheten får fler förfrågningar om handlingar från kommunarkivet. Att Ersättningsnämnden startade sin verksamhet den 1 januari 2013 förväntas också medföra fler förfrågningar om personakter. Hos Ersättningsnämnden kan barn som omhändertagits i samhällsvård mellan 1920 och 1980 och utsatts för allvarliga övergrepp få ersättning. Vid utlämning av dessa akter krävs en mer omfattande granskning än vid utlämning av exempelvis betygsdokument, som hittills varit den mest förekommande förfrågan.

Under 2013 kommer även arbetet med förberedelser inför valen 2014 att vara en viktig del i verksamheten. Erfarenheterna från det arbete som skett under 2012 med den första lokala kommunala folkomröstningen bildar ett bra underlag för att utveckla valarbetet.

