

Tyresö kommun

2014-01-21

1 (3)

Catarina Stavenberg

Diarienummer

2014/ KS 0046 001

Kommunstyrelsen

## **Kommundirektörens rapport januari 2014**

### **Klar förbättring av servicenivå och nåbarhet per telefon och epost**

Servicemätning genomförs en gång per år i syfte att ta reda på i vilken omfattning och med vilken kvalitet kommunen besvarar frågor via telefon och epost. Mätningen som genomförts i 160 kommuner sker inom ramen för undersökningen Kommunens Kvalitet i Korthet. Det senaste resultatet för Tyresö visar på en klar förbättring, servicenivån har ökat på flera områden sedan förra året då resultatet var långt ifrån bra.

Tyresö har ett bättre resultat än genomsnittet när det gäller andelen lyckade kontakter där frågan besvarades per telefon. Det har även förbättrats i förhållande till förra årets dåliga resultat, från 35 procent till 48 procent. Bedömningen av kvaliteten på informationen och bemötandet är något lägre än förra året. Växeln svarar snabbt på samtal, svarstiden för över 80 procent av samtalen är inom 24 sekunder.

När det gäller epost har Tyresö betydligt högre service än genomsnittet.

Kommunledningen har satt tydliga mål att servicenivån ska vara mycket hög. Vi kan inte nöja oss med att vara något bättre än snittet och att cirka hälften av samtalen inte besvarats korrekt eller inte alls inom tidsgränsen. Förbättringsprojektet fortsätter och vi planerar bland annat att ge medborgarna möjlighet att lämna synpunkter på bemötandet direkt efter telefonsamtal eller svar via epost.

Rapporten är publicerad på [tyreso.se](http://tyreso.se).

### **Europeiska socialfonden, ESF, beviljar medel till Samordningsförbundet**

Samordningsförbundet Östra Södertörn har ansökt om medel från EFS för nya projekt och samtliga har beviljats:

- *Samordning av insatser för unga.* Förstudien ska kartlägga nuvarande insatser och ta fram en plan för hur varaktiga och samordnade insatser kan byggas upp i kommunerna. Det handlar om alternativ för unga skolavhoppare, alternativa utbildningsvägar och att fånga upp ungdomarna tidigare.
- *Samordning av insatser för personer med funktionsnedsättning.* Förstudien ska ha fokus på behovet av sammanhållna insatser som skapar bättre möjligheter för målgruppen att finna, få och behålla ett arbete samt klara av studier. Riksförbundet Attention är engagerade i arbetet.
- *Samordning av insatser för socialt företagande.* Samtliga samordningsförbund i länet står bakom detta. En gemensam behovs- och problemanalys, som kan ligga till grund för utveckling av socialt företagande i nio kommuner, ska tas fram. Nya former för stödstrukturer ska identifieras. Projektägare är Coompanion Stockholms län och i förstudien medverkar bland annat de sociala företag som redan finns eller är på väg att bildas, övriga näringslivet samt olika organisationer.

### **ESF beviljar även medel till projektet Matchning Södertörn**

Projektet Matchning Södertörn är avslutat efter tre år. Projektets huvudsyfte har varit att utveckla samarbete mellan kommunerna, Arbetsförmedlingen och näringslivet för att uppnå en snabbare arbetsetablering för nyanlända invandrare. EFS har nu beviljat medel för implementering och utgångspunkten är att det finns utrymme för olika lokala anpassningar.

### **Ekonomisk rapport**

Som ett komplement till den reguljära ekonomiska uppföljningen lämnar ekonomichefen en redogörelse för händelser och risker som påverkar kommunens ekonomi framåt. Efter ytterligare analys kommer redovisning ske i kommunens reguljära uppföljningssystem för 2014 samt i kommande arbete för framtagande av nästa års kommunplan. Ekonomichefens rapport bifogas.

### **Plan för kommunledningskontoret**

Plan 2014 för det nybildade kommunledningskontoret har fastställts. Planen bifogas under meddelanden.

### **Regional kris- och katastrofberedskap**

Ansvaret för psykosociala stödinsatser vid allvarliga händelser ligger enligt gällande lagar hos både landsting och kommuner. Stockholms Läns Landsting driver tillsammans med Socialstyrelsen och länsstyrelsen ett samverkansprojekt under två år där kommunens säkerhetschef deltar. Målet är att ta fram ett underlag för övergripande regional kris- och katastrofberedskap gällande psykosocialt stöd.

### **Tyresö kommun anpassar IT-miljön för framtida internettrafik**

Tyresö är den första Stockholmskommunen som, enligt regeringsbeslut, inom utsatt tid infört det första steget med anpassning av IT-miljön för att kunna ta emot internettrafik från nya IP-adresser. De flesta verksamheter i samhället är alltmer beroende av att kommunicera elektroniskt. Utrustning som ansluts till internet kräver en unik IP-adress och måste använda gemensamma regler, så kallade protokoll, för att kunna kommunicera med varandra. Men IP-adresserna i världen håller på att ta slut. För att internet ska kunna fortsätta växa med fler tillämpningar och användare krävs tillgång till flera

adresser. Detta behov tillgodoses av den nya standarden IPv6 som Tyresö infört. Den gör även internet säkrare och försvårar manipulation av den information som trafikerar domännamnssystemet.

### **Säkerheten vid trygghetslarm förbättras**

Den nya generationens trygghetslarm är digitala vilket ger ökad säkerhet. Nyligen har SvT (Uppdrag granskning) uppmärksammat att många kommuner ännu inte genomfört förändringar i enlighet med regeringsuppdraget om ökad säkerhet, funktionalitet och standarder för digitala trygghetslarm.

I Tyresö kommun gäller ett nytt avtal sedan november 2013 som är anpassat till säkerhetskraven. Leverantören hanterar hela kedjan; larmmottagning, trygghets telefoni, abonnemang, frekvent övervakning, service och support. I december 2013 påbörjades arbetet med att byta ut analoga trygghetslarm till digitala. Innan sommaren 2014 beräknas förändringen vara helt genomförd.

### **Kommunens Kvalitet i Korthet**

Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, har nyligen presenterat resultatet av 2013 års undersökning. Tyresö har varit med i undersökningen sedan år 2008 och det senaste året har totalt 220 kommuner deltagit. Syftet är att ge kommunen möjlighet att analysera sin verksamhet och jämföra sina resultat med andra kommuner inom cirka fyrtio områden (kvalitetsmått) för att utveckla och förbättra och ta del av goda exempel.

För Tyresös del är resultatet sammantaget förbättrat jämfört med förra året, men inom flera områden finns behov av förbättringar. Resultatet kommer nu att analyseras och en sammanställning redovisas, bland annat vid konferensen 19-20 februari. Planeringen är att medborgarna kommer att bjudas in för en dialog kring resultatet. Resultatrapporten finns publicerad på [www.skl.se](http://www.skl.se).



Bo Renman  
Kommundirektör