

Plan för kommunledningskontoret

2014



Godkänd av

Bo Renman
2014-01-14

tyresö kommun



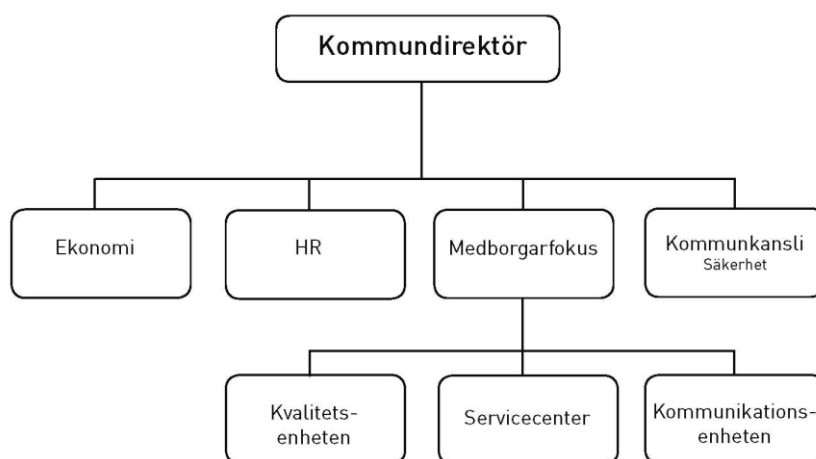
Innehållsförteckning

1	Ekonomi	3
2	Arbetsgivarpolitik.....	4
3	Medborgarfokus	5
4	Kommunikation	7
5	Näringsliv	9
6	Kommunkansli och säkerhetsenhet	10
7	IT	12
8	Prioriterade utvecklingsinsatser	13
9	Uppdrag till Konsult- och servicekontoret	15
10	Driftbudget verksamhetsområde Kommunledning	20

Kommundirektörens kommunledningskontor

Kommundirektörens primära uppdrag är att bistå kommunstyrelsen i arbetet med att planera, leda och följa upp kommunkoncernens verksamheter. I detta ansvar ligger att ta fram underlag för styrning av samtliga verksamheter och att ytterst ansvara för verkställigheten av kommunfullmäktiges och kommunstyrelsens beslut.

Kommundirektören har också det yttersta ansvaret för att säkerställa att styrprocessen efterlevs samt att den kontinuerligt utvärderas och utvecklas. Till sin hjälp i detta arbete har kommundirektören ett kommunledningskontor som består av avdelningar med ansvar för ekonomi, HR, medborgarfokus samt kommunkansli.



Vidare finns en näringslivschef som bistår kommundirektören samt en IT-chef (organisationsöversyn pågår). Kommundirektören ger uppdrag åt konsult- och servicekontoret att utföra kommungemensam service och stöd.

1 Ekonomi

1.1 Uppdrag

Området omfattar finansiering, styrning, planering, redovisning och uppföljning av kommunens ekonomi, samt revision och ägarfrågor. Ekonomiavdelningens uppgift är att verka för och bidra till god ekonomisk hushållning enligt fattade politiska beslut på såväl kort som lång sikt samt till en ändamålsenlig styrning och uppföljning av nämnder, bolag och andra organisationer som kommunen har ett ägarengagemang i.

Huvuduppgifterna är att:

- inom ramen för styrprocessens ram leda och utveckla planerings- och uppföljningsprocessen
- vårda och vidareutveckla ekonomiska principer och rutiner för planering, styrning och uppföljning
- tillse att ekonomiadministrativa stödsystem och processer är ändamålsenliga och kostnadseffektiva
- utveckla den ekonomiska styrningen

- stödja kommunstyrelsen i dess utövning av tillsyn av nämnder och bolag
- ta fram beslutsunderlag till kommunstyrelsen

1.2 Omvärldsbevakning och trender

Kommunen ställs inför utmaningar avseende demografi och ökade ambitioner inom ett flertal områden. För att upprätthålla en långsiktigt hållbar ekonomi krävs en effektiv styrning av kommunens resurser med kvalitativa analyser av resursanvändningen. Ökad mångfald och konkurrensneutralitet mellan egen regi och privata utförare kräver att organisation och styrning anpassas därefter. Det omfattande investeringsbehovet kräver alternativa former för finansiering av kommunens investeringar.

1.3 Kommunövergripande samordning och verksamhetsutveckling

Ekonomichef svarar för att ta fram underlag för kommunstyrelsens förslag till resursfördelning till verksamhetsområdena och andra ekonomiska underlag som är av betydelse för styrningen.

Ekonomichef har det övergripande ansvaret för att kommunens redovisning är korrekt och ansvarar för arbetet gentemot kommunens revisorer. Vid två tillfällen under året, per april och augusti, görs delårsbokslut som redovisas för kommunstyrelsen. Vid årets slut upprättas ett årsbokslut.

Ekonomichefen ansvarar för upplåning och skuldförvaltning, frågor om ägarstyrning samt för att samordna kommunens medverkan i samverkansprojekt med andra kommuner inom ekonomiområdet.

Ekonomichef svarar för den redovisningsinriktade interna kontrollen och genomför riskanalyser och utför kontrollmoment.

2 Arbetsgivarpolitik

2.1 Uppdrag

HR-avdelningens uppgift är att strategiskt samordna kommunens arbetsgivarpolitik samt att leda processer inom arbetsgivarpolitikens områden, såsom kompetensförsörjning, lönebildning, organisation och organisationskultur, medarbetar- och ledarskap, arbetsmiljö och hälsa.

Huvuduppgifterna är att

- ta fram styrdokument och verktyg inom arbetsgivarpolitikens områden
- svara för att dessa får genomslag i verksamheterna

- följa upp och utvärdera arbetsgivarpolitikens tillämpning samt att fortlöpande initiera förbättringar
- stödja kommunens chefer i deras arbetsgivarroll med specialistkunskap

2.2 Omvärldsbevakning och trender

För att bibehålla och förstärka en god kvalitet i kommunens verksamheter krävs motiverade och kompetenta medarbetare. Tyresö behöver stärka sin profil som en attraktiv arbetsgivare för att möta den ökade konkurrensen mellan arbetsgivare inom sektorn. Inte bara lönen är ett konkurrensmedel utan det krävs också flexibla arbetsvillkor för att kunna erbjuda medarbetare möjlighet till en god balans mellan familjeliv och arbetsliv, ökade möjligheter till inflytande och personlig utveckling i arbetet. Detta i sin tur ställer krav på ett förändrat ledarskap.

2.3 Kommunövergripande samordning och verksamhetsutveckling

HR-chefen har det övergripande ansvaret för att initiera aktiviteter som gör att kommunen uppfattas som en attraktiv arbetsgivare och därigenom säkrar sin kompetensförsörjning. Ett led i detta är arbeta med en sammanhållen och genomtänkt lönebildning vilket bland annat inkluderar årlig löneöversyn, modeller för medarbetar- och lönesamtal och kriterier för lönevärdering. Former för att öka medarbetares inflytande och delaktighet liksom flexibla arbetstidsmodeller är en annan viktig förutsättning för ett gott arbetsklimat.

HR-avdelningen ska erbjuda information och specialiststöd till kommunens chefer i personal- och arbetsgivarrelaterade frågor såsom arbetsrätt, löneöversyner, kompetensutveckling, rekrytering, rehabilitering och friskvård, pensions- och försäkringsfrågor samt arbetsmiljö och samverkan. Avdelningen ansvarar vidare för central personalstatistik, kontakter med företagshälsovård samt liknande löpande uppgifter inom personalområdet.

Aktiviteter

Utöver löpande arbete enligt ovan ska avdelningen under 2014 prioritera följande:

- Program för fortsatt utveckling av kommunens chefer/ledare
- Lämna förslag till ökade möjligheter att växla mellan chefs- och specialistuppdrag
- Utforma förslag till pensionspolicy för kommunens medarbetare
- Initiera och följa upp åtgärder inom ramen för kommunens likabehandlingsplan

3 Medborgarfokus

3.1 Uppdrag

I avdelningen medborgarfokus ingår servicecenter, kvalitetsenheten och kommunikationsenheten. Avdelningens kommunövergripande uppdrag är att bidra

till att dialogen med medborgarna, tillgänglighet och nåbarhet, synpunktshantering samt e-tjänster utvecklas och att medborgarfokus genomsyrar verksamheterna. Kvalitetsenheten ska genom granskning av verksamheter och kvalitetsfokus bidra till kvalitetssäkring och utveckling. Servicecenter ska genom samhällsväglare, reception och växel samt budget- och skuldrådgivning ge medborgarna god och effektiv samhällsservice. Servicecenter avlastar förvaltningarna i olika handläggningsuppgifter exempelvis färdtjänst, vigslar, faderskapsbekräftelser, dödsbohandläggning och parkeringstillstånd. Uppdrag för kommunikationsenheten beskrivs närmare i punkt 4. Avdelningen arbetar med övergripande kvalitetsfrågor såsom kvalitetspris, analys och redovisning av brukar- och medborgarundersökningar samt utvecklande av jämförelseservice. I verksamheten ingår hantering och tillsyn av bland annat serveringstillstånd, befolkningsprognoser, personligt ombud för personer med funktionsnedsättning samt sekreterarskap i demokratiberedningen och valnämnden.

Medborgarfokus huvuduppgifter är att:

- Strategiskt ansvara för kvalitetsfrågor och att utveckla medborgarfokus, medborgardialog och nåbarhet
- Ge medborgarna god och effektiv samhällsservice
- Ansvara för årlig granskningsplan och årsrapport samt kommunövergripande kontrollplan och redovisning
- Ansvara för genomlysning av särskilda områden som omfattar fler än en förvaltning
- Utveckla kommunens gemensamma synpunktshantering
- Utveckla jämförelseservice och resultatredovisning för att underlätta medborgarval
- Kommunikationschefen har strategiskt ansvar för kommunikationsfrågor

3.2 Omvärldsbevakning och trender

Kraven på tjänster av god kvalitet ökar från invånarna i såväl Tyresö som övriga kommuner. Ökade krav från invånarna på kvalitet, kostnadseffektivitet, transparens och delaktighet gäller alla områden inom kommunen. Tyresö har hittills i huvudsak kunnat möta de förväntningar som ställts. Undantag finns dock och för att öka kundnöjdhet och nåbarhet måste ytterligare satsningar göras. Alla förvaltningar lägger ner ett omfattande arbete på att besvara enkäter, ta fram statistik, utarbeta nyckeltal och göra uppföljningar. Analyser och förbättringsåtgärder utifrån kommunövergripande medborgarundersökningar och jämförelser behöver utvecklas. Inom den akademiska världen finns en hel del forskning vars resultat inte tillvaratas. Likaså finns värdefull erfarenhet utanför den kommunala sektorn att dra lärdom av, såväl inom landet som internationellt. Ett utvecklat stöd av IT är också en förutsättning för att följa resultat och kvalitetsfrågor och utveckla kvalitetsarbetet.

3.3 Kommunövergripande samordning och verksamhetsutveckling

Det är av strategisk betydelse att kvalitetsfrågor och medborgarfokus genomsyrar hela kommunen och är så utformade att samtliga förvaltningar kan arbeta effektivt gentemot medborgare, företag och andra aktörer. En framgångsfaktor är ett nära och öppet samarbete mellan förtroendevalda och tjänstemän.

Medborgarfokus samarbetar med en *referensgrupp* med ansvariga nyckelpersoner från respektive förvaltning. Syftet är att arbeta kommunövergripande med medborgarfokus och kvalitetsutveckling.

Genomlysning av särskilda områden som berör mer än en förvaltning genomförs efter beslut av kommundirektören.

4 Kommunikation

4.1 Uppdrag

Kommunikationschefen har det övergripande ansvaret för kommunikationsstrategier, samordning och utveckling av information och kommunikation både internt och gentemot medborgarna.

Huvuduppgifterna är att:

- utarbeta policys och riktlinjer för kommunikationsarbetet
- ha det övergripande ansvaret (systemägare) för kommunens informationskanaler och att vara beställare av stödjande system (ex presstjänst, mediabevakning) samt närvaro i sociala media
- ge chefer råd och stöd i strategiska kommunikationsfrågor.
- ha det övergripande ansvaret för pressbearbetning
- leda kommunikationsarbetet vid allvarliga händelser

4.2 Omvärldsbevakning och trender

Den mobila trafiken till tyreso.se ökar snabbt, liksom antalet medborgare som anknyter till kommunen via sociala media. Allt fler anpassar sina webbplatser till mobila enheter genom att ge dem en så kallat responsibel design.

Kommunikationsmönster ändras och framförallt unga söker sin information på nya sätt och vill kunna påverka genom att föra debatt såväl i öppna forum på Internet som i interna kanaler.

4.3 Kommunövergripande samordning och verksamhetsutveckling

Utifrån kommunens vision och beslutade övergripande mål ska kommunikationen arbeta för att skapa en tydlig bild av Tyresö. Vi ska kommunicera vår attraktivitet som arbetsgivare, bostadsort och samarbetspartner. Detta ska ske via samverkande informationskanaler: främst tyreso.se, kommunbilaga, sociala media och

pressbearbetning. Vi eftersträvar också transparens för att skapa förtroende hos framförallt medborgarna.

Utifrån visionen *"Tyresö - den mest attraktiva kommunen i Stockholmsregionen"* ska vi arbeta för att omvärldens bild av speglar hur långt vi har nått i utvecklingen mot visionen.

4.3.1 Intern strategi

Kommunens vision, mål, metoder för att nå målen samt resultatet som nås ska vara kända av kommunens medarbetare. På så sätt ska de bli goda ambassadörer för kommunen och medverka till en tydlig bild av Tyresö. Medarbetarundersökningen visar att mer fokus bör läggas på att skapa helhetssyn, det vill säga kommunicera de övergripande målen och ledningens samlade arbete för att nå målen.

4.3.2 Extern strategi

Huvuddragen i kommunens vision och mål ska vara kända för medborgarna och informationen ska vara lätt tillgänglig för medborgare och andra externa intressenter som vill fördjupa sig inom ett visst område. Genom att kommunicera huvudbudskapet ska vi tydliggöra arbetet mot visionen. De största direkta hoten mot Tyresös attraktivitet som boendekommun – och därmed huvudbudskapets trovärdighet – är medborgare som är missnöjda med servicen och låg konkurrenskraft som arbetsgivare.

4.3.3 Huvudbudskap

Tyresö är en attraktiv kommun att bo och leva i. Kommunen arbetar effektivt med tydliga mål och med starkt fokus på nytta för medborgarna. Läget i Stockholmsregionen, nära city, är mycket fördelaktigt.

Visionen "Tyresö - den mest attraktiva kommunen i Stockholmsregionen"

Det vi långsiktigt vill uppnå är att omvärldens bild av Tyresö stämmer med visionen. Det vi kan göra i nuläget är att trovärdigt visa att vi arbetar för att visionen ska realiseras.

Visionen ska ses som ett löfte som hela den kommunala organisationen arbetar för att infria.

Vi ska särskilt kommunicera var vi befinner oss i förhållande till visionen vad gäller:

- Tyresös läge med närhet till naturen, storstaden och en expansiv arbetsmarknad ger medborgarna stora fördelar.
- Stadsbyggnadsplaneringen och markanvändningen är långsiktig och det finns ett väl avvägt boende med både bostads- och hyresrätter. Tyresö ska få ett attraktivt, levande och stadslänkande centrum.
- En målmedveten och uthållig satsning på skolan har målet att göra Tyresö till en av Sveriges bästa skolkommuner.
- Tyresö arbetar aktivt med att få fler i arbete och sysselsättningsgraden är hög.

- Inom äldreomsorg, funktionshinderområdet och stadsplaneringen finns en lyhördhet för äldres behov och efterfrågan.
- Föreningslivet är framgångsrikt.
- Entreprenörsandan är stark.
- Tyresö ligger i framkanten vad gäller miljöarbete och minskad klimatpåverkan.
- Kommunens ekonomi är stabil och i bra balans.
- Starkt medborgarfokus inom alla verksamheter.

5 Näringsliv

5.1 Uppdrag

Näringslivschefen har det övergripande ansvaret för utvecklingen av kommunens näringslivsstrategi

Huvuduppgifterna är att:

- utveckla kontakterna och nätverksbyggandet med lokalt näringsliv
- samverka internt så att förvaltningarna ger en bra och effektiv service till näringslivet

samt att

- ansvara för frågor rörande nyetableringar av företag
- ansvara för omvärldsbevakningen inom verksamhetsområdet
- ansvara för samordningen med andra aktörer inom regionen

5.2 Omvärldsbevakning och trender

Kommunen har en tradition av ett entreprenöriellt klimat med flera mindre företag som samverkar i nätverk. För att skapa ett starkt näringslivsklimat ska ett gott bemötande och en bra service gentemot det lokala näringslivet genomsyra hela kommunens verksamhet, kommunen ska vara en aktiv part i samarbetet med näringslivet och prioritera att möta deras behov på ett bra och effektivt sätt. Tidigare negativ trend av Nöjd-kund-index har under det senaste året nu vänt och utvecklats positivt, speciellt inom området bygglovgivning. Därför är det av stor vikt att arbetet med ett förbättrat företagsklimat är i fokus för en fortsatt positiv utveckling av Nöjd-kund-index.

5.3 Kommunövergripande samordning och verksamhetsutveckling

Det är av strategisk betydelse att samtliga förvaltningar har ett målmedvetet och effektivt arbete gentemot kommunens företag. Ett nära och öppet samarbete mellan kommunen och det lokala näringslivet är en viktig framgångsfaktor. Att det ges goda förutsättningar för att starta, utveckla och driva företag i Tyresö samt att det finns

fungerande mötesplatser där näringsliv, kommun, myndigheter och utbildningsanordnare kan mötas.

Tillgången till exploateringsbar ny industrimark i Tyresö är begränsad. Det är därför viktigt att det ges möjligheter till kommersiella verksamheter vid framtagandet av nya detaljplaner och att kommunen samverkar med grannkommunerna för att undvika att kommungränserna blir ett hinder för det lokala näringslivets utveckling.

6 Kommunkansli och säkerhetsenhet

6.1 Uppdrag

Kommunkansliet ansvarar för att planera, samordna och bereda ärenden för kommunfullmäktige och kommunstyrelsen, valnämnden samt kommunstyrelsens särskilda utskott. Här ingår att administrera budgeten för ändamålet samt bidragen till de politiska partierna. Kansliet samordnar och genomför allmänna val och folkomröstningar under valnämndens ledning. Övriga ansvarsområden är ärende- och arkivhantering samt rådgivning i övergripande kommunjuridiska frågor. Kansliet ska arbeta för att medborgarna har en bra insyn i kommunens verksamhet och för att handlingar ska vara lättillgängliga för allmänheten.

Säkerhetsenhetens främsta uppdrag är att stödja kommunledningen och förvaltningarna i sitt arbete med att utveckla säkerhets- och beredskapsarbetet samt det drogförebyggande arbetet.

Enheten arbetar även med att informera kommuninnevånarna hur de kan förebygga olyckor och oönskade händelser. Enheten arbetar med organisation, analys och strategiska frågor. Arbetet bedrivs både internt och externt och bygger på samverkan.

Huvuduppgifterna för kommunkansliet är att:

- Samordna och bereda ärenden och sköta sekreterarskap i kommunstyrelsen, särskilda utskottet, kommunfullmäktige och valnämnden
- Administrera arvodesutbetalningar och förvalta förtroendemannaregister
- Utveckla och förvalta övergripande digital mötesprocess
- Administrera, förvalta, utveckla och ge användarsupport av kommunens övergripande dokument- och ärendehanteringssystemW3D3 och användningen av systemet
- Stöd till nämndsekreterare och registratorer bland annat genom samordna och utveckla arbetet med nämndsekreterarnas nätverk för att driva utvecklingen inom arbetsområdet framåt
- Bistå kommunledningen och förvaltningarna med juridisk rådgivning.
- Ansvara för kommunens centrala arkiv och vara rådgivande stödfunktion för kommunens arkivläggning
- Ansvara för upprättande och uppdatering av övergripande styrdokument (tex arbetsordningar, reglementen)

Huvuduppgifterna för säkerhetsenheten är att:

- Initiera, samordna och ge stöd för ett breddat säkerhets- och brottsförebyggande arbete inom kommunen.
- Öka tryggheten genom tidiga förebyggande insatser för att i möjligaste mån stävja brottslighet och exempelvis alkoholrelaterat våld.
- Arbeta förebyggande genom information, utbildning, övningar och rådgivning internt och externt.
- Driva det systematiska säkerhetsarbetet tillsammans med förvaltningarnas säkerhetsorganisation.
- Driva insatser för att skjuta upp alkoholdebuten bland ungdomar.
- Driva och stödja det frivilliga arbetet hos medborgarna för att stävja brottslighet som ex grannsamverkan, föräldravandringar etc.
- Samordna försäkringsfrågor.
- Verka för förankrade och lättillgängliga policys, riktlinjer och rutiner inom området.
- Uppdaterade larm- och kontaktuppgifter i händelse av kris.

6.2 Omvärldsbevakning och trender

Användandet av mobila tjänster och verktyg och den tekniska utvecklingen har skapat förväntningar och krav på e-tjänster och tillgång till digitala e-själservicetjänster från medborgare och förtroendevalda. De tekniska förutsättningarna har skapat förväntningar på snabbare svar och handläggning. Detta ger ökade behov av att i ännu högre grad tillgängliggöra beslutsunderlag digitalt för medborgare, förtroendevalda och medarbetare. Detta gäller såväl pågående ärenden som avslutade och arkiverade ärenden. Detta ställer i sin tur krav på att vi utvecklar våra arbetssätt, arbetsverktyg och kompetens.

Säkerhetsenheten har en ständigt pågående omvärldsbevakning, följer trender och utveckling. Arbetet bygger på nära samarbete med många externa parter som olika myndigheter och inte minst internt inom organisationen.

Kommunens delaktighet inom olika områden växer ständigt. Ofta berörs varje enskild verksamhet av flertalet regelverk som måste beaktas. En ökad tillämpning av rättssystemet bidrar också till behov av juridisk rådgivning. Medborgaren är i dag väl informerad och aktiv att överklaga beslut. De senaste åren har dessutom ett flertal av den förvaltningsrättsliga juridikens ramlagar ändrats eller är under revidering. I takt med att vi utvecklar våra tjänster i kommunen, både vad gäller i antal och komplexitet, ökar också behovet av konsultativt stöd i juridiska frågor.

6.3 Kommunövergripande samordning och verksamhetsutveckling

Kommunkansliet ansvarar för att det finns ett kommunövergripande verktyg för ärende- och dokumenthantering och att det tillämpas på bästa sätt i organisationen så

att vi uppfyller de krav som finns på kommunen kring offentlighet och sekretess. Ett av användningsområdena är att utveckla och förvalta en digital mötesprocess i syfte att skapa enhetlig sammanträdeshantering och tillgänglighet av möteshandlingar för samtliga nämnder och kommunfullmäktige.

Säkerhetsenheten arbetar för att kommunen ska vara en säker och trygg kommun för invånarna och de som vistas i kommunen. Några av de övriga målen inom risk- och säkerhetsarbetet är att säkerställa en väl fungerande verksamhet inom kommunen och i dess bolag, med så få störningar och egendomsförluster som möjligt. Att genom ett aktivt och effektivt säkerhetsarbete bidra till god ekonomi för kommunen och de kommunala bolagen. Samt öppenheten i kommunens verksamheter förblir så stor som möjligt utan att säkerheten eftersätts.

7 IT

Projekt BEST-IT har stoppats och ett särskilt uppdrag har startats som till årsskiftet 2013/2014 ska ta fram ett nytt förslag för att göra IT-styrningen mer tydlig. Förslaget ska visa på hur IT-verksamheten fortsatt ska kunna införa eller vidareutveckla de modeller som påbörjats. Uppdraget ska ta fram förslag på hur modeller ska kunna införas eller vidareutvecklas samt hur IT-verksamheten ska bedrivas och organiseras framöver. Systemägare av kommunens gemensamma IT-tjänster och IT-infrastruktur ska ses över i samband med översynen av IT-verksamheten.

7.1 Uppdrag

Uppdraget kan förändras beroende på förslaget till ny IT-organisation.

IT-verksamhetens ansvar är att koordinera och samordna kommunens IT verksamhet samt att leda processer inom IT områden.

Huvuduppgifterna är att:

- utveckla och effektivisera IT processer
- kvalitetssäkra IT tjänster och processer
- ta fram styrdokument och modeller inom IT
- svara för att dessa får genomslag i verksamheterna
- följa upp och utvärdera användandet av IT för att säkerställa att verksamheterna får rätt IT stöd för sin verksamhet och fortlöpande initiera förbättringar

7.2 Omvärldsbevakning och trender

Kraven på nya e-tjänster och tillgång till digitala självservice-tjänster ökar från invånare, företag och föreningar. En viktig förutsättning för utveckling av nya tjänster är att det finns säkra metoder för identifiering. Samtidigt förväntar sig våra anställda och förtroendevalda nya IT-lösningar som underlättar möjligheterna för dem att genomföra uppdragen.

Dator till alla Sveriges elever – så ser utvecklingen ut i allt fler kommuner. Det ger alla elever likvärdiga möjligheter att använda IT som ett redskap i sitt lärande vilket bidrar till ökad digital kompetens i samhället. Ökad användning av digital utrustning ställer högre krav på tillgänglighet och stabil kommunikation.

Det finns en tydlig outsourcing-trend inom kommunal sektor och allt fler systemleverantörer erbjuder applikationer som funktion, d.v.s. paketering av system och drift.

7.3 Kommunövergripande samordning och verksamhetsutveckling

Informationstekniken ska utgå från nyttan för våra invånare, företagare och föreningar. Grundförutsättningar för att uppnå nytta är tillgänglighet, kvalitet, säkerhet och samverkan.

Det är av strategisk betydelse att IT-stödet inom Tyresö kommun är så utformat att det ger bra service utåt med tanke på våra kunder samtidigt som det stöder effektiva interna processer.

När nya utvecklingsprojekt identifieras ska möjligheten till samverkan och samutnyttjande i första hand beaktas. Genom samverkan uppnås effektivare resurshantering, bredare omvärldsanalyser, bättre hantering av omvärldens snabba förändringar.

8 Prioriterade utvecklingsinsatser

Pågående

- Samordnade varutransporter inom Södertörn
- Förbättrad tillgänglighet och nåbarhet via telefoni och e-post
- Framtidens gymnasium Tyresö
- Översyn arbetsmarknad och försörjningsstöd, ”en väg in”
- Utveckla möteshantering samt ärende- och dokumenthantering i W3D3
- Förberedelser e-arkiv
- Effektivisera betalningsprocessen (öka antalet leverantörer som använder elektroniska fakturor), e-handel inköp och beställning
- Fortsätta utveckla och projektleda beslutstödssystemet BesTyr med applikationerna ”Budget och prognos” och ”Verksamhetsplan”
- Utveckla formerna för ekonomi- och verksamhetsrapporter
- Migreringar av verksamhetssystem till nya IT plattformen
- E-tjänster och e-förvaltning
- Slutföra införandet av digital mötesprocess i samtliga nämnder och kommunfullmäktige

Nya

- Utarbeta en finanspolicy för Tyresö kommun och dess bolag
- Utveckla jämförelseservice, underlätta medborgarval (ingår i BesTyr)
- Plan över analys och redovisning av kommunövergripande medborgar- och brukarundersökningar och jämförelser (öppna jämförelser)
- Uppdrag angående ökad trygghet för barn och ungdomar
- Översyn av formerna för styrning av verksamheten (mål, uppdrag, kvalitetsgarantier etc)
- Översyn av IT-verksamheten
- Översyn av lokalförsörjningsprocessen
- Förberedelse mobilanpassning av tyreso.se
- Planera förberedelser för avrop och införande av e-arkiv

9 Uppdrag till Konsult- och servicekontoret

Konsult- och servicekontoret (KSK) ska ge stöd och service på ett kostnads- och tidseffektivt sätt. Verksamheten är efterfrågestyrd och baserad på gemensamma behov av stödtjänster. Tjänsteområden inom KSK är ekonomiadministration, lönehantering, upphandling, fastigheter och facility services, kontorsservice samt projektledning och verksamhetsutveckling. Samtliga tjänsteområden utför bastjänster och vid behov tilläggstjänster till förvaltningarna. KSK ansvarar för kommunens enhetliga projektmodell inklusive förvaltning och utbildning av densamma.

9.1 Ekonomiadministration

9.1.1 Uppdrag

KSK ska utifrån gällande styrdokument sköta hanteringen av leverantörsfakturor, internfakturering, kundreskontra och kravhantering, kassahantering för in- och utbetalningar, förvaltning av ekonomisystem, samt arkivering av räkenskaper.

Under året ska konsult- och servicekontoret föra en löpande dialog med ekonomiavdelningen när det gäller utvecklingsinsatser och prioriteringar.

9.1.2 Aktiviteter

- Stödja arbetet med att utveckla en effektiv organisering av kommunens ekonomiadministrativa arbete (gränsdragning mellan förvaltning/KSK/stab)
- Medverka i arbetet med att ta fram delårs- och årsbokslut
- Ge support och stöd till användare av ekonomisystem och deras försystem
- Genomföra utbildningar till nya användare i ekonomisystemet
- Medverka i att senast 31 maj ta fram ett förslag till kostnader för gemensam service 2014
- Medverka till att ta fram underlag (kostnadsdrivare) för fördelning av kostnader för interna servicetjänster
- Implementera verktyg för automatiserad kontroll av utbetalningar och vidta åtgärder där det finns brister i utbetalningsrutinerna
- Effektivisera rutinen från beställning till betalning (e-handel)
- Samordna all hantering av leverantörsfakturor i ett system (IoF)
- Uppmärksamma ekonomistaben på behov av uppdatering och utveckling av policys och riktlinjer

9.2 Löne- och pensionsadministration

9.2.1 Uppdrag

Kontoret ansvarar för utbetalning av löner och för pensionsadministration.

Aktiviteter

Utöver löpande arbete med frågor enligt ovan ska KSK

- Medverka i arbetet med att ta fram en pensionspolicy för kommunens medarbetare

9.3 Lokalförsörjning

9.3.1 Uppdrag

Konsult och servicekontoret genom Fastighetsenheten ska utveckla, vårda och bevara värdet på kommunens fastigheter samt att tillhandahålla effektiva och ändamålsenliga lokaler till bästa kvalitet och rätt kostnad för hyresgästerna (kommunala förvaltningar, kommuninvånare, företag och organisationer).

Det innebär ett ansvar för ekonomisk och teknisk förvaltning av kommunens egna verksamhetsfastigheter, in- och uthyrning samt nyproduktion av lokaler för kommunal verksamhet. Punkter som särskilt ska beaktas i arbetet med lokalförsörjningen är att:

- förbättra lokalutnyttjandet i våra fastigheter
- hålla konkurrenskraftiga hyresnivåer
- ge ett bra bemötande gentemot våra hyresgäster
- följa lagar och åtaganden
- aktivt arbeta för att säkerställa trivsel och engagemang
- minska användningen av fossila bränslen samt ökad energimedvetenhet hos våra hyresgäster
- på ett effektivt sätt förvalta och hyra ut kommunens exploateringsfastigheter.
- förvalta samt bevara kommunens kultur-och fritidsfastigheter och anläggningar.

9.3.2 Aktiviteter

- energibesparande åtgärder i enlighet beslutad ”Energieffektiviseringsstrategi för Tyresö kommun”
- konvertera de sista oljepannorna till fjärrvärme eller annan fossilfri värme
- att fortsätta effektivisera kommunens lokaler, så att det möjliggörs att säja upp externa hyresavtal

- driftsätta system för hyresavisering direkt ur hyresprogrammet

9.4 Lokalvård och facilityverksamhet

9.4.1 Uppdrag

KSK ska genom enheten ombesörja att lokalvård utförs för kommunens lokaler genom egen och extern upphandlad personal. Vidare ska kvalitetskontroller, kalkyleringar, instruktioner upprättas och centraliserade inköp genomföras. Arbetet för att minska skadegörelse på kommunens fastigheter samt höja säkerheten kring kommunens fastigheter ska fortsätta. KSK ska genom enheten leverera kringtjänster såsom kaffe och fruktkorgar till kommunhuset.

9.4.2 Aktiviteter

- Kvalitetssäkring genom ett nytt system MYSCORE för att säkerställa en god kvalitet på lokalvården
- På sikt sänka kommunens kostnader för lokalvård.
- Centraliserad facilityverksamhet som ger kunden mer fokus på sitt kärnområde samt en lägre kostnad.

9.5 Kontorsservice

9.5.1 Uppdrag

KSK ska erbjuda kopieringstjänster och leverera post inom Tyresö Kommun, samt utföra vaktmästeriuppdrag inom kommunhuset.

9.5.2 Aktiviteter

KSK ska minska kostnaden inom området kontorsservice med 30 % 2014.

9.6 IT och telefoni

9.6.1 Uppdrag

KSK ska vara kommunens expertresurs inom IT-områdena servrar/nät, datakommunikation, teknik/testverksamhet, centrala applikationer och telefoni. Hit

hör också ansvar för driften av kommunens gemensamma nätverk (data och tele), servrar, centrala verksamhetssystem och skalskydd samt ansvaret för felavhjälpning, användarstöd, underhåll och installation av både mjuk- och hårdvara samt att samordna inköp av IT-utrustning.

KSK ska också tillhandahålla expertresurser som kan delta i kommunövergripande IT-projekt, upphandlingar med mera.

Kontoret har löpande ansvar för att

- som systemansvariga för kommunens e-postsystem, lync, servrar och infrastruktur tillhandahålla support, systemadministration och uppdatera i enlighet med gällande ramöverenskommelser
- som systemförvaltare för kommunens telefonlösning tillhandahålla support, administration och ta emot beställningar. Kvalitetssäkra informationen, kravställa och uppföljning mot avtal.
- tillhandahålla säkerhetslösningar som möjliggör säker identifiering av anställda, elever och medborgare
- ge tekniskt stöd till systemförvaltare av kommunens verksamhetssystem i enlighet med gällande tjänstebeskrivning systemdrift
- säkerställa att säkerhetskopior finns på all digital information i nätverket i enlighet med gällande ramöverenskommelser.
- samordna inköp av IT-utrustning till förvaltningarna enligt gällande avtal.
- medverka i utvecklingsprojekt som har IT beröring

9.6.2 Aktiviteter

- Anpassa och forma IT-avdelningens gränssnitt så att rutiner och processer fungerar i den nya beställare och utförarorganisationen.
- Ramöverenskommelser ska tecknas för utförda tjänster mellan verksamheterna och KSK som följs upp kvartalsvis.
- Aktivt delta i migreringar av verksamhetssystem till nya IT miljön

9.7 Upphandling

9.7.1 Uppdrag

KSK ska i samverkan med verksamheterna samordna och genomföra kommunens upphandlingar i syfte att uppnå de ekonomiskt mest fördelaktiga avtalen och därtill hörande villkor för kommunen som helhet samt bevaka att gällande regler inom upphandlingsområdet efterlevs.

KSK ska också verka för att gällande upphandlingsavtal utnyttjas på avsett vis när varor och tjänster avropas i verksamheterna.

9.7.2 Aktiviteter

- Bevaka och informera om gällande regelverk för offentlig upphandling
- Kontinuerligt följa upp att ingångna avtalsvillkor följs av leverantörerna (pris- och kvalitet) och att kommunens verksamheter utnyttjar avtalen så att de deras ekonomiska fördelar tas till vara (hög avtalstrohet och i största möjliga utsträckning använda sig av rabatterade produkter).
- Vid ett tillfälle under året i enkel form redovisa avtalstroheten för gällande ramavtal till kommundirektörens ledningsgrupp.
- För att ytterligare effektivisera kommunens inköpsprocess behöver ett kommungemensamt beställningssystem införas. Ett sådant system ska förenkla avrop av rabatterade produkter från gällande ramavtal och, så långt möjligt, försvåra onödiga inköp av ”fel” produkter eller inköp vid sidan av gällande ramavtal (s k vilda inköp). Under 2013-2014 ska en förstudie genomföras som, mot bakgrund av gällande brister i avrops- och inköpsprocessen, klargör vilket inköpssystem som bäst motsvarar kommunens behov, vilka utgifter som är förknippade med ett införande och hur det kan implementeras i kommunen.

10 Driftbudget verksamhetsområde Kommunledning

	Kostnad	Intäkt	Netto
KOMMUNDIREKTÖREN	18 068	0	18 068
EKONOMI	9 848	7 945	1 903
HR	19 652	14 202	5 450
IT (BEST-IT)	4 775		4 775
NÄRINGSLIV	350	0	350
MEDBORGARFOKUS	35 166	16 646	18 520
STAB	120	0	120
SERVICECENTER	10 025	3 136	6 889
KOMMUNIKATION	5 594	0	5 594
KVALITET	6 428	349	6 079
KOMMUNKANSLI	6 433	6 022	411
SÄKERHET	6 566	7 139	-573
TOTALT	87 859	38 793	49 066