

Konsult- och servicekontoret

Verksamhetsplan 2014



tyresö kommun



Innehållsförteckning

1	Verksamhet och syfte	3
2	Mål att uppnå 2014	5
3	Ekonomi	7
4	Uppföljning, utvärdering och kommunikation	8

Beslutad

Tyresö 2014-03-19



Bo Renman

Kommundirektör

1 Verksamhet och syfte

Konsult och servicekontoret(KSK) ska ge stöd och service på ett kostnads- och tidseffektivt sätt.

Tjänsterna utformas efter verksamheternas behov och inom ramen för tilldelad budget.

Verksamheten är efterfrågestyrd och baserad på gemensamma behov av stödtjänster.

Detta gör vi genom att kontoret tillhandahåller tjänster och rådgivning inom de tjänsteområden som finns inom kontoret d.v.s.:

- Ekonomiadministration
- Lönehantering
- IT
- Upphandling
- Fastigheter
- Facility services
- Kontorsservice
- Verksamhetsutveckling/projektledning

Samtliga tjänsteområden utför bastjänster och vid behov tilläggstjänster till kommunens förvaltningar. Varje enhet har tagit fram en tjänstekatalog som beskriver de tjänster som utförs.

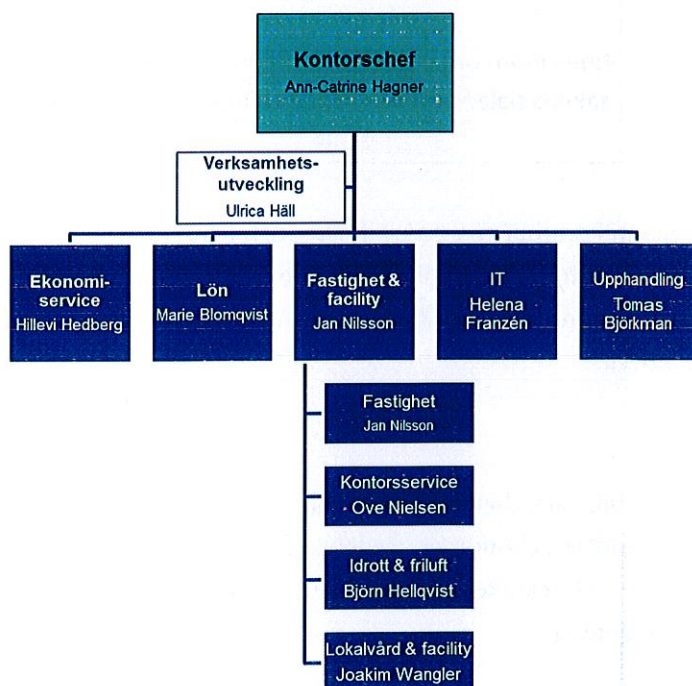
Beställare

KSK har rollen som utförare inom Tyresö kommun där förvaltningarna och kommunledningskontoret är beställare/kunder. De tjänster som KSK levererar är obligatoriskt för förvaltningarna att använda.

Mellan KSK och beställare finns en strukturerad kunddialog som innehåller dialog på operativ, taktisk och strategisk nivå, se bilaga 1.

Organisation

Konsult- och servicekontoret (KSK) 2014



1.1 Omvärldsanalys

Att centralisera administrativa och tekniska stödtjänster är ett fenomen som funnits under längre tid, både inom privat och inom offentlig sektor. Syftet är att hitta mer effektivitet inom områdena samt att så långt som möjligt standardisera tjänster som ger kostnadsfördelar samt kvalitetssäkring. Trenden har ökat mot mer centralisering under senare år bl.a. också baserat på stora pensionsavgångar nu och framöver inom tjänsteområdena, samt att den tekniska utvecklingen möjliggjort standardiseringar och effektiviseringar.

Genom att identifiera och centralisera stödtjänsterna finns en god möjlighet att jämföra verksamheten med externa parter/leverantörer. Dessutom skapas en konkurrensneutralitet för förvaltningar när man på ett tydligt sätt kan särskilja förvaltningsuppdrag och kostnaderna för stödtjänster.

KSK har att ständigt utveckla sig avseende kompetens, effektivitet, kvalitet och bemötande för att vara konkurrenskraftiga jämfört med externa leverantörer. Att pröva konkurrensutsättning av stödtjänsterna är naturligt, men kräver också att verksamheten vet vad man vill ha och att processerna är väldefinierade.

KSK SWOT

<u>STYRKOR</u> samlar professioner stor organisation proffs synliggör behov och brister i organisationen	<u>SVAGHETER</u> vi har en bit kvar till att bli "ett" KSK, vi har bara funnits sedan 2012... svårt att hinna jobba med synergier ojämn kompetens/vissa kompetenser saknas medarbetarskap
<u>MÖJLIGHETER</u> Nya tjänster t ex utredare, administration ökat fokus på effektiviseringar i verksamheterna lyckas med södertörnsprojekt	<u>HOT</u> saknas övergripande strategier och inriktning förvaltningarna väljer att gå sin egen väg och inte köpa våra tjänster finns inom organisationen inkonsekvens med strategi/taktik/operativ saknas balans mellan förväntningar och förutsättningar

Styrkan hos KSK är kompetensen om kommunens verksamheter och den flexibilitet som kan möjliggöras vid förändrade behov. Genomförd kundundersökning visar också en nöjdhet med bemötande men förbättringsområden finns inom kompetens, närhet och information om tjänsteutbudet och finansieringsmodell.

1.2 Personal

Inom KSK finns det 123 anställda (108,6 årsarbetare). Medelåldern är 49,6 år. De kompetenser som finns är upphandlare, ekonomer, fastighetsförvaltare, lönehandläggare, upphandlare, ekonomiadministratörer, IT-tekniker, projektledare för att nämna några. Cheferna har överlag akademisk utbildning.

Under 2014 måste extra insatser göras för att kompetenshöja upphandlingsområdet och IT-området.

2 Mål att uppnå 2014

2.1 Kommungemensamma mål att uppnå 2014

Kommunövergripande mål	Mätbart mål	Strategier
Attraktiv arbetsplats	Minst 75 procent av alla anställda besvarar medarbetarenkäten och nöjd medarbetarindex är lägst 60 procent på alla arbetsplatser.	<ul style="list-style-type: none"> • modernt ledarskap • möjligheter till utveckling • naturliga samarbetsformer • utvecklingsinriktad miljö • kontor med samlade professioner och balans mellan arbete och fritid
Kundfokus och gemensamt förhållningssätt	Nöjd kundindex (värde neutral och bättre) är lägst 50 %	<ul style="list-style-type: none"> • gott bemötande • proaktiva i vår omvärld • tillgängliga • kontinuerlig kunddialog • behovsanpassade lösningar • rätt kompetens • engagerade medarbetare
God och långsiktig hushållning	KSK ska ha en ekonomi i balans	<ul style="list-style-type: none"> • ekonomi i balans • sträva efter bästa ekonomiska lösning • kommunicera ekonomisk lösning och val • en kultur med ansvar för skattepengarna
Effektiv verksamhet		<ul style="list-style-type: none"> • tydliga, beslutade och förankrade processer • gör rätt från början • samordna resurser • tydliggöra vinster och fördelar med samordning • utveckla nya tjänster utifrån behov

2.2 Verksamhetsspecifika mål att uppnå 2014 enligt KSK:s verksamhetsplan

Mål	Aktivitet	När och hur ska detta göras? Åtgärder, tidplan
-----	-----------	---

Processeffektivisering inom samtliga områden	Beskrivning av effektiviseringsmöjlighet inom respektive tjänsteområde t.ex. utläggshantering, fakturahantering	
Säkerställa relevant finansieringsmodell för KSKs tjänster		2014-05-31
Utforma serviceöverenskommelser för bastjänster		
Utveckla e-handel för Tyresö kommun	Påbörja utveckling av processer, organisation och systemstöd för e-handel	Förstudien klar Q1/2014
Förstärka och kompetensutveckla upphandlingsenheten	Rekrytera kompetens med entreprenad och avtalsuppföljning	Ta fram en strategi för upphandling i Tyresö
Utveckla projektstöd och kommunens projektkompetens	Ta fram ett förslag på projektkontor och projektorganisation som stöd för kommungemensamma projekt	Q2 I samband med att projektmodellen övergår i förvaltning
Utveckla IT-enheten enl. godkänt projektrapport IT-leverans	Ex. utveckla beställningsrutiner för IT-projekt, utveckla systemförvaltning	
Utveckla paketerade behovsanpassade tjänster såsom Nyanställd, avslut anställning, ev. organisationsförändring	Processgenomgång av tjänster som är enhetsöverskridande med syfte att i senare skede samla tjänsterna till en helhet	
Gemensam servicedesk/felanmälan	För att tillgodoses kundfokus och effektiva verksamheter behöver en förstudie göras avseende gemensam servicedesk/felanmälan för KSKs tjänster	
Utveckla facility services		

3 Ekonomi

3.1 Budget 2014 exkl Fastighet

Årsbudget, tkr	
Intäkter	
Försäljning	
Taxor och avgifter (i de fall intäkter tillfaller enheten)	
Anslag/ Prestationsersättning	
Övriga intäkter	39 777
Totalt intäkter	39 777
Kostnader	
Personalkostnader (lön+ PO)	24 000
Köp av verksamhet	
Lokalkostnader	2 446
Övriga kostnader	13 331
Totalt kostnader	39 777
Resultat	0

FASTIGHET budget

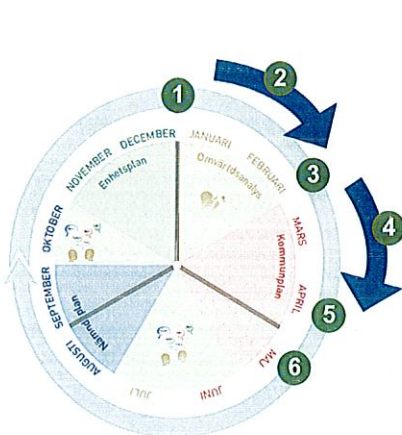
Administration	11 300
Hyskostnader	38 500
Energiförbrukning	31 800
Fastighetsförsäkring	4 379
Drift & rep	18 584
Planerat underhåll	31 176
Bevakning	4 000
Markunderhåll	10 000
Markunderhåll Vinter	3 000
Skador och åverkan	1 200
Facility	22 448
Kapitaltjänstkostnader	92 659
Servicesektion	6 550
Summa kostnader	294 281
Summa intäkter	294 281

4 Uppföljning, utvärdering och kommunikation

4.1 Uppföljning av mål, aktiviteter och ekonomi

Aktiviteter	Vad ska mätas för att kunna följa upp aktiviteterna?	Vem ansvarar för uppföljningen?	Vem/vilka ska detta rapporteras till	När och hur ska detta göras?
<p>Till exempel:</p> <p>Aktivitet för att nå målet:</p> <p><i>Minst 75 procent av alla anställda besvarar medarbetarenkäten och nöjd medarbetarindex är lägst 60 procent på alla arbetsplatser.</i></p>				
Kundmätning höst 2014				
Ekonomisk uppföljning			KD/EK/P	tertiäl
Projekt/uppdrag	progress	Ksk-chef	KD-lgr	2 ggr/år

4.2 Årshjul



- 1 Uppstart av planeringsprocessen kopplad till Ksk
- 2 Förberedande arbete med informationsinsamling, uppföljning och analys av omvärld, kundupplevelse, leveranser och ekonomi.
Framtagande av förslag på kommundemensam strategisk plan för utvecklingsinitiativ och projekt.
Framtagande av förslag på Ksk:s basutbud, dimensionering och konsekvenser för finansiering
- 3 Presentation av förslag på basutbud, utvecklingsplan och budget.
- 4 Beslutsberedande arbete med fördjupad kunddialog och förankring inom förvaltningarna.
Eventuell detaljering och anpassning av förslag avseende tjänsteutbud, utvecklingsplan och budget.
- 5 Presentation av slutgiltigt beslutsunderlag med diskussion i ledningsgrupp.
- 6 Beslut i ledningsgrupp avseende basutbud, utvecklingsplan och budget för Ksk:s verksamhet

Kundenkät september
omvärldsbevakning höst

4.3 Kommunikation

Kommunikationsplan ska tas fram senast 2014-03-31 innehållande bl.a:

- Notis/artiklar på Intranät om framgångsrika införanden och projekt
- Kunddag
- Utställning på t ex chefernas 100-dag
- Andra event

