

Årets kvalitetskommun 2015

Kommunens politiska ledning har en vision för 2030 då Tyresö ska vara den mest attraktiva kommunen i Stockholmsregionen. Den lyder i korthet:

År 2030 bor 55000 invånare i Tyresö. I Tyresö finns en blandning av olika boendeformer. Tyresö är sedan flera år en av Sveriges bästa skolkommuner. Kommunen är välmående med små sociala problem. Äldreomsorgen har prioriterats särskilt. Det finns en variation av boendeformer väl anpassad till äldres behov och efterfrågan. Tyresö är känt i hela landet för sitt framgångsrika föreningsliv. Kommunen har ett rikt och differentierat näringsliv med starkt entreprenörsanda. Tyresö arbetar utifrån ett medborgarperspektiv. Gång- och cykelnätet är väl utbyggt. Kollektivtrafiken fungerar bra med korta restider till såväl Stockholm som Nacka och Södertörn. Det medvetna miljöarbetet har gett resultat. Kommunens ekonomi är stabil och i balans.

Visionen fokuserar på fem strategiska målområden:

- Livskvalitet – den attraktiva kommunen
- Medborgarfokus – varje Tyresöbo i centrum
- Blomstrande näringsliv
- God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter
- Attraktiv arbetsgivare

DEMOKRATI

Medborgarundersökning

Vartannat år genomför vi en undersökning för att få veta vad kommuninvånarna tycker om den kommunala servicen, om medborgarnas inflytande och kommunen som bostadsort.

Den undersökning som gjordes 2013 visar att invånarna är mer nöjda än genomsnittet i riket, både med Tyresö som bostadsort och med den kommunala servicen. Invånarna är mindre nöjda med möjligheterna att påverka beslut och kommunala verksamheter samt hur politikerna lyssnar till invånarna.

Tyresöborna tycker till

I alla frågor som innebär stora förändringar för olika medborgargrupper är det viktigt med tidig information. De ska ges goda möjligheter att delta i arbetsprocessen med synpunkter och förslag. Tyresö söker på olika sätt att utveckla medborgardialogen. Till exempel finns en Frågepanel där de politiska partierna svarar på medborgarnas frågor.

Under 2013 påbörjades arbetet med att ta fram en ny översiktsplan. Tyresöbor, näringsliv och föreningar bjöds in att tycka till om hur det ska vara att leva i Tyresö 2035. En rosa byggbod flyttades runt i kommunen under fem veckor. Cirka 2000 personer besökte den för att diskutera, ställa frågor och ge förslag.

En medborgardialog kring hur naturreservatet Alby kan göras ännu attraktivare för friluftsliv, rekreation och fysisk aktivitet har genomförts.

Tyresöborna har lämnat förslag till nya cykelvägar och cykelturer, vilket har resulterat i en cykelplan.

Vid omvandlingen av infrastrukturen på Östra Tyresö har invånarna på olika sätt informerats om vad som händer.

Information

Medborgarna ska lätt hitta den information de söker. De ska känna till kommunens service och tjänster samt få information om hur skattepengarna används.

Huvudsakliga kanaler:

- Webbplatsen tyreso.se inklusive intresseinriktade elektroniska nyhetsbrev och en mobilanpassad webb.
- Kommunbilagan – en firsidig inlägg i Mitt i Tyresö en gång per månad.
- Officiella Tyresösidor på Facebook och Twitter.
- Kommunrutan – annons i lokala gratis-tidningen Mitt i Tyresö varje vecka.
- Kommunkalender – en gång om året.
- Moderaterna och Socialdemokraterna ger ut varsin lokal tidning, varav den senare i webbform.

Kommunens webbplats rankas 2014 på 10:e plats i SKL:s undersökning *Information till alla*. Tyresö blev en av tre kommuner som nominerades av Sveriges marknadsförbund, för att ha lyckats bäst i sin dialog med medborgarna via Facebook. Via Twitter kan Tyresöborna få reda på var det ska grävas, läggas asfalt eller var man lagar vattenläckor.

KVALITET OCH SERVICE

Varje Tyresöbo i centrum

Kommunen arbetar utifrån ett medborgarperspektiv. Det innefattar hög servicekänsla, god närbarhet, gott bemötande och stor lyhördhet gentemot medborgarna både som myndighet och serviceorganisation.

Vår samordnade satsning på e-tjänster förenklar medborgarnas vardag och ger en snabbare ärendehantering. Tyresö verkar på olika sätt för att utveckla medborgarservicen och kvalitetsarbetet. Vi genomför regelbundna brukarundersökningar. Kommunerna på Södertörn gör jämförelser av ekonomin och de viktigaste verksamhetsområdena.

Kvalitetsgarantier

I Tyresö finns kvalitetsgarantier för de 25 vanligaste tjänsterna. Kvalitetsgarantin visar vad medborgarna har rätt att förvänta sig för tjänster och servicenivåer.

Servicecenter

Syftet med Servicecenter är att ge förbättrad information och service till medborgarna samt att samtal i ökad utsträckning besvaras vid första kontakten.

Hit kan Tyresöborna vända sig för att få information och vägledning, för att ställa frågor, lämna synpunkter och klagomål, be om råd, utträta ärenden och mycket annat som gäller kommunen.

E-tjänstportal

Tyresö har lanserat en e-tjänstportal på tyreso.se. Där finns nu alla kommunens e-tjänster samlade. Tyresöbor, företagare och föreningar kan nu enkelt utföra och följa sina ärenden hos kommunen. Även kommunens interna arbete underlättas.

En av e-tjänsterna är en ny gemensam synpunktshantering som säkerställer att förslag, beröm och klagomål hamnar rätt och besvaras snabbt.

Valfrihet

Tyresö strävar att stimulera framväxten av alternativ till den verksamhet som bedrivs i kommunal regi. I nuläget har cirka 40 procent av barnen plats i enskilda förskolor. Av skolorna är fyra friskolor. Tyresö har ett kundvalssystem inom hemtjänst och daglig verksamhet för personer med

funktionsnedsättning. Tre av kommunens fyra vård- och omsorgsboenden drivs privat. Gymnasieelever har möjlighet att välja gymnasium i Stockholms län.

Jämförelseguiden

I takt med att det blir fler aktörer som utför den kommunala servicen ökar valmöjligheterna för medborgarna. Det medför ett ökat behov av lättillgänglig information och möjlighet att göra egna jämförelser.

I Jämförelseguiden på webben kan invånarna jämföra olika verksamheter som hemtjänst, äldreboenden, grundskolor och förskolor.

Fristående och oberoende granskning

Medborgarnas möjligheter till insyn och inflytande i verksamheterna ska förbättras. Medborgarfokus ska genomsyra samtliga verksamheter som kommunen ansvarar för.

Tyresö kommun har en särskild enhet som utför fristående och oberoende granskningar av verksamheter och processer som kommunen ansvarar för. Detta ska bidra till kvalitetssäkring och utveckling så att medborgarna blir nöjda med, och har god nytta av, den verksamhet som kommunen ansvarar för.

Granskningsrapporterna redovisas i de politiska nämnderna och finns att tillgå för medborgarna på kommunens webbplats.

Kvalitetspriset

För att premiera verksamheter som medverkar till att utveckla Tyresö kommun finns ett kvalitetspris. Sedan starten för åtta år sedan har ett 30-tal enheter inom ett flertal verksamhetsområden, såväl egna verksamheter som entreprenörer, nominerats. En av grundtankarna med kvalitetspriset är att sprida goda exempel.

En skola för var och en

Arbetet med inkluderande arbetssätt, ”en skola för var och en”, har fortsatt i grundskolan. För att tidigare upptäcka utsatta barn och ungdomar har en satsning på strukturerad samverkan genomförts.

Skolorna i Tyresö har egna skolrestauranger där maten lagas på plats.





EN ARBETSPLATS I UTVECKLING

En attraktiv arbetsplats

Vårt framtida personalbehov är stort och konkurrensen om arbetskraft i Stockholms län ökar. I vår personalpolicy lyfter vi fram de värderingar och förhållningssätt som skapar ett gott arbetsklimat och som ger en gott bemötande i våra verksamheter.

Tyresö har nominerats till Årets Employer Branding kommun 2015.

Kvalitetssäkrat chefskap och medarbetarskap

Vi erbjuder goda arbetsvillkor i en kreativ och positiv arbetsmiljö. Vår chefspolicy klargör vår syn på ledarskap och vad vi förväntar oss av våra chefer. Vi kompetensutvecklar våra chefer kontinuerligt.

En medarbetarenkät görs vartannat år där vi anknyter till personalpolicyns olika teman. Undersökningen innefattar chefsutvärderingar. Cheferna har tillgång till digitala beslutsstödssystem för verksamhetsstyrningen.

Delat ansvar för friskare medarbetare

Vårt hälsofrämjande arbete syftar till att stimulera medarbetarna till att ta eget ansvar för sin hälsa. Vart tredje år erbjuds alla anställda en hälsoprofil, de anställda har friskvårdsersättning och tillgång till personalstöd via telefon dygnet runt.

Kompetensutveckling inom demensvården

Inom ramen för Kompetensstegen har det genomförts individualiserad kompetensutveckling inom äldreomsorgen. Tyresö ska bli den första kommunen i landet som är certifierat av Silviahemmet för hög kompetens inom demensvården. Inom socialtjänsten deltar Tyresö i praktisknära forskning och utveckling inom ramen för FoU Södertörn och Nestor FoU.

Karriär i skolan

Inom grundskolan har 56 förstelärartjänster inrättats. Gymnasiet har sju och vuxenutbildningen tre förstelärartjänster.

GOD BOENDEMILJÖ OCH LIVSKVALITET

Näringsliv och sysselsättning

Tyresö har nu snart 45 000 invånare och fortsätter att växa och 2030 beräknas vi vara 55 000 invånare. Under de närmaste sju till åtta åren planeras 3 000 nya bostäder. Samtidigt som centrumområdet förvandlas mot en mer stadsmässig miljö, kompletteras och förtätas andra kommundelar. Tyresö centrum förnyas nu med ett 23-våningshus, utbyggt köpcentra och en ny stadspark.

Planeringen av en helt ny stadsdel för en hållbar livsstil – Norra Tyresö Centrum – har påbörjats.

Förenkla för företagare

Inriktningen på kommunens arbete med näringslivsfrågor är att underlätta och förbättra för företagen i Tyresö. Tyresö har metodiskt satsat på att bygga nätverk mellan företagare, politiker och kommunanställda. En företagslots gör det enklare för företag med kommunala ärenden.

I Svenskt Näringslivs undersökning av företagsklimatet i landet kom Tyresö på 43:e plats. Ett innovativt samarbete med den privata sektorn i form av OPS-lösningar (Offentligt Privat Samarbete) har skett när det gäller upphandling av simhall och äldreboende.

Utveckling genom samverkan med grannkommuner

Tyresö kommun har ett nära samarbete med ett antal regionala instanser och projekt såsom Södertörnssamarbetet, Mälardalsrådet och Stockholm Business Alliance. Tyresö samarbetar med grannkommunerna när det gäller att erbjuda nya företag byggbar industrimark för etablering eller expansion. Tillsammans med grannkommunerna Stockholm och Nacka bedrivs därför LÄSK-projektet (Lindalen, Älta och Skrubba). Tyresö samarbetar också med grannkommunerna för att samordna sträckningar på cykelvägar.

För att utveckla våra verksamheter samarbetar vi också med våra grannkommuner på Södertörn i frågor som exempelvis räddningstjänst, infrastruktur, näringsliv, benchmarking, miljö, kvalitetsutveckling, upphandling, högre utbildning och gymnasieskola och överförmyndarverksamhet.

En väg in

I Tyresö gäller arbetslinjen, det vill säga

bidrag ska förenas med arbete, praktik eller utbildning. Projektet ”En väg in” ska hjälpa personer som har svårt att komma i arbete att ta steg närmare arbetsmarkanden och egen försörjning.

En klimatvänlig kommun

Genom samordnade varutransporter samarbetar Tyresö med Södertörnskommunerna, för att halvera koldioxidutsläppen från transporter till kommunernas verksamheter och samtidigt förbättra trafikmiljön runt exempelvis förskolor och skolor.

Så gott som alla enbostadshus har fått erbjudande om att sortera ut sitt matavfall för biologisk behandling. Under hösten 2013 infördes även behovshämtning av hushållsavfall. 99 procent av enbostadshusen är idag anslutna.

Ett rikt kultur- och fritidsliv

Tyresö har stora friluftsområden och naturreservat med riksintressant flora och fauna. För att bevara den gröna karaktären är exploateringen inriktad på att bevara Tyresös småskaliga karaktär och varierande bebyggelse. Förtätning sker i Tyresös centrala delar som får mer stadslignande karaktär med bostäder och fler kommersiella ytor.

Föreningslivet är välutvecklat och kommunen stödjer det genom anläggningsstöd, bidrag och service. Föreningsbidragen är näst högst i länet räknat per invånare. Kommunens anläggningar upplåts hyresfritt till ungdomar och med låg hyra till vuxna. En föreningsportal på webbplatsen underlättar för föreningarna då all information samlas på ett ställe.

Äventyrsbad, utegym och nya moderna lekparkar är exempel på satsningar som gjorts för att öka Tyresös attraktivitet som boendekommun. Profiltid är en helt unik satsning med föreningsdrivna aktiviteter på eftermiddagar och lov.

Tyresö har tre bibliotek, ett i varje kommundel. Det finns också en kulturskola med musik, dans och teater på programmet. Inom det sociala området ges stöd till pensionärs- och handikappföreningar samt frivillig hjälpverksamhet som Kvinnojouren och Tyresö Vänntjänstförening /Frivilligcentralen.

