

§ 3

Dnr 2015/KS 0006 003

## Verksamhetsplan 2015 kommunövergripande verksamheter inklusive kontrollplan

### Kommunledningsutskottets förslag till kommunstyrelsen

- Verksamhetsplan 2015 för kommunövergripande verksamheter fastställs.

Anita Mattsson (S) och Marie Åkesdotter (MP) deltar inte i beslutet.

### Protokollsanteckning

Marcus Obligado (V) hade inte deltagit i beslutet om han hade haft rösträtt.

---

### Beskrivning av ärendet

Kommunledningskontoret har arbetat fram förslag till verksamhetsplan inklusive kontrollplan 2015 för kommunövergripande verksamheter. Planen är ettårig och baseras på den av kommunfullmäktige fastställda kommunplanen 2015-2018.

### Bilagor

Tjänsteskrivelse verksamhetsplan 2015 kommunövergripande verksamheter.pdf  
Plan KKK KSK 2015.pdf

Justerandes sign



Utdragsbestyrkande



Tyresö kommun

Catarina Stavenberg

TJÄNSTESKRIVELSE

2015-01-08

1 (2)

Diarienummer

2015/KS006 003

Kommunstyrelsen

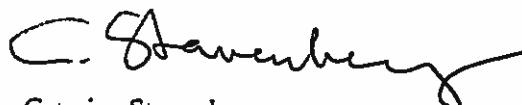
## Verksamhetsplan 2015 - kommunövergripande verksamheter

### Förslag till beslut

- Kommunstyrelsen fastställer verksamhetsplan 2015 för kommunövergripande verksamheter.



Bo Renman  
Kommundirektör



Catarina Stavenberg  
Kvalitetschef

### Beskrivning av ärendet

Kommunledningskontoret har arbetat fram förslag till verksamhetsplan inklusive kontrollplan 2015 för kommunövergripande verksamheter. Planen är ettårig och baseras på den av kommunfullmäktige fastställda kommunplanen 2015-2018.

Den kommunövergripande verksamheten omfattar främst verksamhetsområdena nr 17 Näringsliv och nr 18 Gemensam verksamhet. Planen innehåller budget, ettåriga mål och åtaganden 2015 som ska bidra till att de strategiska målen och uppdragen i kommunplanen uppnås under mandatperioden.

Inom kommunledningskontoret administreras även verksamhetsområde nr 19 Kommunalförbund samt nr 20 Politisk verksamhet.



# Verksamhetsplan 2015

Inklusive kontrollplan

**Kommunövergripande verksamheter**



Fastställd av kommunstyrelsen 2015-01-27

tyresö kommun



# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Vision 2030.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Strategiska målområden.....</b>	<b>4</b>
	Livskvalitet – den attraktiva kommunen .....	4
	Medborgarfokus – varje Tyresöbo i centrum .....	4
	Blomstrande näringsliv .....	5
	God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter.....	5
	Attraktiv arbetsgivare.....	5
<b>4</b>	<b>Verksamhetsområde nr 17: Näringsliv.....</b>	<b>6</b>
4.1	Verksamhetens inriktning.....	6
4.2	Strategiska mål för verksamhetsområdet .....	7
	Blomstrande näringsliv .....	7
<b>5</b>	<b>Verksamhetsområde nr 18: Gemensam verksamhet .....</b>	<b>8</b>
5.1	Verksamhetens inriktning.....	8
5.2	Strategiska mål för verksamhetsområdet .....	9
	Livskvalitet- den attraktiva kommunen .....	9
	Medborgarfokus – varje Tyresöbo i centrum .....	9
	God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter.....	10
	Attraktiv arbetsgivare.....	10
<b>6</b>	<b>Ekonomi för verksamhetsområde nr 17,18, 19 och 20.....</b>	<b>12</b>
<b>7</b>	<b>Uppföljning, internkontroll och kommunikation.....</b>	<b>13</b>
7.1	Uppföljning av mål, ekonomi och risker.....	13
7.2	Riskhantering och intern kontroll .....	13
7.3	Kommunikation.....	13
7.4	Styrande planer och policys.....	13
	Bilaga 1 Riskhanterings- och kontrollplan .....	14

# 1 Inledning

Kommunens uppdrag är att erbjuda service och tjänster av god kvalitet till kommunens invånare. Inom kommunen ska vi säkerställa att vi har en helhetssyn, medborgarfokus och att vi arbetar långsiktigt.

Kommunplanen 2015-2018 har beslutats av kommunfullmäktige. I kommunplanen anges den gemensamma visionen för Tyresö kommun år 2030, fem prioriterade strategiska målområden, strategiska mål för mandatperioden samt särskilda uppdrag. Planen anger även inriktning och anslagsfördelning för vart och ett av de 22 verksamhetsområdena. I kommunplanen regleras den kommunövergripande verksamheten inom följande verksamhetsområden:

- nr 17 Näringsliv
- nr 18 Gemensam verksamhet

Inom kommunledningskontoret administreras även verksamhetsområde nr 19 Kommunalförbund och nr 20 Politisk verksamhet.

*Näringslivsverksamheten* ska utveckla och säkerställa ett gott näringslivsklimat i kommunen.

*Gemensam verksamhet* omfattar kommunledningskontoret och konsult- och servicekontoret. Kommunledningskontoret svarar för övergripande styrning, planering och uppföljning av kvalitet, ekonomi och personalfrågor samt stöd till den politiska verksamheten. Inom kontoret ingår ekonomiavdelningen, HR-avdelningen, kommunkansli med säkerhetsenhet samt avdelningen Medborgarfokus med kommunens servicecenter, kommunikationsenhet och kvalitetsenhet.

Konsult- och servicekontorets uppgift är att ge stöd och service till verksamheterna när det gäller fastighetsförvaltning, löne- och ekonomiadministration, upphandling, IT och projektstöd.

*Kommunalförbund* omfattar de verksamheter som kommunen bedriver i ett formaliserat samarbete med andra kommuner (gemensam nämnd eller förbund), kostnader för medlemskap i intresseorganisationer samt för kommunrevisionen.

*Politisk verksamhet* omfattar kommunfullmäktige och kommunstyrelsen inklusive råd, utskott och beredningar under kommunstyrelsen (främst kostnader för sammanträden, utbildningar och konferenser) samt ersättningar till årsarvoderade förtroendevalda. Vidare innefattas partistöd till de partier som är representerade i kommunfullmäktige samt kostnader för politiska sekreterare.

Kommunstyrelsens verksamhetsplan för den kommunövergripande verksamheten näringsliv och gemensam verksamhet 2015 innehåller de ett-åriga mål och åtaganden som ska bidra till att de strategiska målen och uppdragen uppnås under mandatperioden. Inom verksamhetsområdet kommunalförbund formuleras mål och uppdrag av respektive förbund eller nämnd.

I enhetsplaner formuleras aktiviteter som ska bidra till att målen uppfylls. Enhetsplaner görs av respektive enhet.



## 2 Vision 2030

Den politiska ledningen har en vision för år 2030; *Tyresö ska vara den mest attraktiva kommunen i Stockholmsregionen.*

### Sammanfattning av visionen:

År 2030 bor 60 000 invånare i Tyresö. I kommunen 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 och det finns en variation av boendeformer väl anpassade till äldres behov och efterfrågan. Tyresö är känt i hela landet för sitt framgångsrika näringsliv som är rikt och differentierat med stark entreprenörsanda. Kommunen arbetar utifrån ett medborgarperspektiv. Gång- och cykelnät 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.

## 3 Strategiska målområden

### Livskvalitet – den attraktiva kommunen

Visionen om Tyresö som den mest attraktiva kommunen i Stockholmsregionen ska präglade allt arbete. Det ska vara styrande för den fysiska planeringen av kommunen. Det ska präglade den mångfald av verksamheter som bedrivs av kommunen eller finansieras via kommunen oavsett om det handlar om skola, äldreomsorg eller parkförvaltning. En genomtänkt och långsiktig stadsplanering ska möjliggöra ett Tyresö som växer och tar ansvar i Stockholmsregionen, samtidigt som Tyresös värden – närhet till naturen och stora grönområden, närhet till vatten och skärgård, närhet till storstaden och vår trygghet i vardagen – ska värnas. Det ska vara lätt att leva i Tyresö och vara Tyresöbo. Tillsammans, i dialog med alla Tyresöbor, skapar vi framtidens Tyresö, den attraktivaste kommunen där man vill leva hela livet.

### Medborgarfokus – varje Tyresöbo i centrum

Tyresö kommun arbetar utifrån ett medborgarperspektiv. Det innefattar hög servicekänsla, god närhet, gott bemötande och stor lyhördhet gentemot medborgarna – både som myndighet och serviceorganisation. Kommunen har en fristående tillsynsorganisation för att trygga kvaliteten och stimulera verksamhetsutvecklingen. Vår samordnade satsning på e-tjänster förenklar medborgarens vardag och ger en snabbare ärendehantering. Vi beaktar även tillgänglighetsaspekter för att underlätta för personer med funktionsnedsättning.

De gemensamma förhållningssätt som ska genomsyra våra kontakter med medborgarna är:

- **Medborgarperspektiv:** Tyresö kommun har ett uttalat medborgarperspektiv med stor servicekänsla och lyhördhet gentemot enskilda invånare.
- **Valfrihet:** Tyresö kommun erbjuder olika alternativ för att ge medborgarna ökade valmöjligheter.
- **Respekt:** Tyresö kommun visar tolerans och respekt för den enskilde individen och människors lika värde.
- **Närhet:** Tyresö kommun ska bidra till ett samhälle där beslut så långt som möjligt fattas av eller nära människor själva.
- **Tillgänglighet:** Tyresö kommun ska vara tillgänglig som arbetsplats och som serviceorganisation för alla.

### Blomstrande näringsliv

Entreprenörsandan är stark i Tyresö. Kommunen främjar företagsklimatet och inbjuder till nyetableringar av företag. En nära samverkan med näringslivet är en framgångsfaktor. Genom

god planering kan fler arbetsplatser och företag få utrymme att etablera sig och växa i Tyresö.

Det ska vara enkelt att vara företagare och entreprenör i Tyresö – kommunens service ska vara god och snabb. Vi konkurrerar aldrig med näringslivet. Ett bra lokalt företagsklimat bidrar till hög sysselsättningsgrad och få arbetslösa.

### God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter

Tyresö kommun har en långsiktigt stabil ekonomi med fokus på kommande generationer. För

en långsiktigt stabil ekonomi är det nödvändigt att ha vissa överskott för att möta behov av

investeringar, underhåll, utbyggnad, tillväxt och kommunens pensionsåtaganden mot våra

medarbetare. Kommunens arbete präglas av effektivitet, enkelhet och ett tydligt fokus på nöjda medborgare. En strävan är att samordna resurser och se till gemensamma behov som kommunen och medarbetarna har. Tyresö kommun visar respekt för skattebetalarna – Tyresöborna – genom att sträva efter kostnadseffektivitet och arbetsmetoder som ger bästa möjliga resultat. Den kommunala utdebiteringen ska hållas på lägsta möjliga nivå för att möjliggöra god och långsiktig hushållning i kommunen.

### Attraktiv arbetsgivare

Tyresö kommun präglas av god service till medborgarna. För detta krävs motiverade och kompetenta chefer och medarbetare samt ett kreativt och gott



arbetsklimat. Tyresö ska stärka sin profil som attraktiv arbetsgivare för att kunna rekrytera och behålla kompetent personal. Tyresö erbjuder många vägar in till arbete i kommunen. Vi erbjuder stimulerande arbetsuppgifter i en utvecklande miljö, god arbetsmiljö, goda möjligheter till utveckling av karriären samt konkurrenskraftiga löner.

## **4 Verksamhetsområde nr 17: Näringsliv**

Näringslivsverksamheten ansvarar för att utveckla kontakterna och bygga nätverk med det lokala näringslivet. Vi ska verka för att ge goda förutsättningar för nyföretagande och nyetablering samt medverka till att förvaltningarna erbjuder en bra och effektiv service till näringslivet.

Syftet med näringslivsarbetet är att utveckla och säkerställa ett gott näringslivsklimat i Tyresö kommun.

### **4.1 Verksamhetens inriktning**

Entreprenörsandan är stark i Tyresö. Här finns över 1 000 småföretag och nära 11 000 arbetstillfällen. En nära samverkan mellan kommunen och det lokala näringslivet är av stor betydelse, och är något vi i Alliansen ser som prioriterat i utvecklingen av Tyresö. Det är mot den bakgrunden som vi de senaste åren har tagit initiativ till att stärka näringslivsarbetet i Tyresö med en näringslivschef och även medvetet arbetat för att förbättra servicen och informationen till etablerade och nya företag. Detta har gett positiva effekter. Ett ytterligare steg för att förbättra kommunens näringslivsarbete är vårt deltagande i projektet "Förenkla helt enkelt". I detta projekt genomgår chefer och tjänstemän på en lång rad förvaltningar och nivåer inom kommunen tre utbildningssteg med syftet att de ska bidra till att utveckla och stärka företagsklimatet i Tyresö.

Företagsklimatet i Tyresö ligger sedan några år tillbaka på en hög nivå enligt olika mätningar, men vårt mål är att långsiktigt och stabilt vara i det absoluta toppskiktet när det gäller företagsklimatet. Det är en del av vår vision om Tyresö som den attraktivaste kommunen.

Det ska vara enkelt att vara företagare i Tyresö och att få den service som behövs. Kommunen ska dessutom vara ett föredöme genom att inte konkurrera med näringslivet. Genom kommunens planering kan vi också bidra till att förbättra för det lokala näringslivet. Fler arbetsplatser och företag kan rymmas och expandera i Tyresö genom översyn och genom att vi förtätar våra företagsområden och skapar fler lokaler i samband med olika byggprojekt. Ett bra lokalt företagsklimat bidrar även till hög sysselsättningsgrad.

Alliansen ser gärna ett stärkt samarbete mellan skolan och näringslivet. Detta stärker Tyresö kommun som en kommun med många kreativa entreprenörer. Även samarbetet mellan kommunen och det lokala näringslivet kan stärkas genom att vi tillsammans skapar någon form av företagarråd.

## 4.2 Strategiska mål för verksamhetsområdet

### Blomstrande näringsliv

- Tyresö hör till de 25 bästa kommunerna i Sverige när det gäller företagsklimat.
- Tyresös företagare är nöjda med den service och det bemötande de får i kommunen.
- Arbetslösheten i Tyresö är bland de lägsta i regionen och sysselsättningsgraden är hög.

### Särskilt uppdrag i kommunplanen som ska genomföras under mandatperioden

- Fördjupa samarbetet med det lokala näringslivet för att stärka företagsklimatet

### Åtagande att genomföras 2015

- En handlingsplan upprättas utifrån projektet Förenkla helt enkelt

### Mål att uppnå 2015

- Minst 80 % av företagen ska vara nöjda med bemötandet i sin kontakt med Tyresö kommun.
- Minst 80 % av företagen ska vara nöjda med service, information och handläggningstid för sitt ärende.
- Samverkan ska stärkas mellan näringsliv och skola.

Indikator
Företagare inom kommunen bedömer kommunens företagsklimat - Svenskt Näringsliv
Så uppfattar företagare utanför kommunen servicen de fått från kommunen - SBA Servicemätning
Tyresös ranking i "Årets företagarkommun" - UC/Företagarna

## 5 Verksamhetsområde nr 18: Gemensam verksamhet

Verksamhetsområdet gemensam verksamhet omfattar kommunledningskontoret och konsult- och servicekontoret.

Kommunledningskontoret svarar för kommunens övergripande styrning, planering och uppföljning av kvalitet, ekonomi och personalfrågor, samt stöd till den politiska verksamheten. Avdelningen Medborgarfokus har som syfte att verka för att kommunens invånare ska vara nöjda med och ha god nytta av den kommunala verksamheten.

Konsult- och servicekontoret har till uppgift att ge stöd och service till verksamheterna när det gäller fastighetsförvaltning, löne- och ekonomiadministration, upphandling och projektstöd.

### 5.1 Verksamhetens inriktning

Den gemensamma verksamheten är en lång rad olika verksamheter. Allt från information till löneutbetalningar samlas här. Stora delar av verksamheten är vad som kan kallas stödverksamheter eller back office. Det är här viktigt att sträva efter hög kvalitet i allt som genomförs. Genom att vara en attraktiv arbetsgivare ska kommunen säkerställa hög kompetens och hög servicegrad inom alla dessa enheter så att den utåtriktade verksamheten kan fokusera på sin verksamhet. Vi strävar dessutom efter hög effektivitet och god ekonomisk hushållning. Vi ser ett behov av att stärka verksamheter som till exempel upphandling och IT för att kommunen ska kunna möta utvecklingen och ligga i framkant.

Två verksamheter framstår som särskilt viktiga. Det är kommunens servicecenter som är vårt ansikte utåt, och vår granskningsenhet som kvalitetsgranskar, gör tillsyn och följer upp andra verksamheter inom alla kommunens områden. Satsningen på att utveckla ett servicecenter i kommunen som påbörjades 2006 har gett många positiva effekter och gjort det lättare för Tyresöbor att komma i kontakt med kommunen för att få hjälp, stöd, service och svar. Vi ska slå vakt om denna verksamhet och ständigt utveckla den för att verkligen kunna vara den effektiva och högkvalitativa serviceorganisation som Tyresö ska vara. Vi strävar även efter att fortsätta utveckla Tyresö kommun som en 24-timmars serviceorganisation genom att bland annat löpande införa fler e-tjänster.

## 5.2 Strategiska mål för verksamhetsområdet

### Livskvalitet- den attraktiva kommunen

- Tyresö är en av Sveriges mest attraktiva boendekommuner
- Tyresö är en av Sveriges bästa skolkommuner

### Mål/ åtagande att uppnå 2015

- Kommunikation/information ska bidra till en positiv bild av Tyresö kommun

### Medborgarfokus – varje Tyresöbo i centrum

- Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen
- Tyresöborna kan påverka kommunens verksamhet

### Mål/ åtagande att uppnå 2015

- Servicen ska göras mer tillgänglig och nåbar för kommunens medborgare. Enhetliga öppettider införs på servicecenter och förvaltningarnas öppettider ses över. Möjligheten till kontakt med kommunen via telefon ska förbättras.
- E-tjänster ska hålla hög kvalitet och vara anpassade till medborgarnas önskemål och behov. Användandet av E-tjänster ska öka under 2015.
- Medborgarnas inflytande och insyn i kommunens verksamhet och beslut ska öka och ett program för medborgardialog ska tas fram.

Indikator
Medborgarnas betyg på kommunens verksamheter - Nöjd medborgarindex (SCB:s medborgarundersökning)
Medborgarnas betyg på det inflytande de har på kommunens verksamheter och beslut- Nöjd Inflytandeindex (SCB:s medborgarundersökning)
Andelen lyckade kontaktförsök där svar på fråga/frågor erhöles - Servicemätning e-post och telefoni
Andelen bra eller acceptabla svar på frågorna - Servicemätning e-post och telefoni
Användare av E-tjänster - Statistik från webbplatsen

## God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter

- Kommunens samlade resultat i den reguljära verksamheten, uppgår till minst två procent av skatteintäkter och statsbidrag.
- Investeringar i den skattefinansierade verksamheten finansieras via kassaflöde från den löpande verksamheten.
- Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser

## Mål/ åtagande att uppnå 2015

- Ekonomiavdelningen ska utveckla rutinerna för uppföljning av verksamhet och ekonomi med hjälp av IT-stöd
- Prognossäkerheten ska förbättras
- Beslutsunderlag och uppföljning i investeringsprocessen ska utvecklas
- 80 procent av konsult- och servicekontorets interna ”kunder” ska vara nöjda med levererade tjänster
- 80 procent av konsult- och servicekontorets tjänster ska levereras utifrån serviceöverenskommelser (SLA) med förvaltningarna

Indikator
Prognossäkerhet (egen mätning)
KSK - Nöjd Kundindex (egen enkät)
Tjänster inom serviceöverenskommelser (SLA)
Outhyrda lokaler i kommunala fastigheter

## Attraktiv arbetsgivare

- Medarbetarna rekommenderar Tyresö som arbetsgivare.
- Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent.
- Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål

## Mål/åtagande att uppnå 2015

- Ett program för ledarskapsutveckling utvecklas
- HR-avdelningen utvecklar stöd och verktyg till verksamheterna för att minska medarbetarnas sjukfrånvaro
- HR-avdelningen ger stöd och verktyg för att kunna anpassa sysselsättningsgraden enligt önskemål

### Indikator

Andel av kommunens anställda som skulle rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare (ny fråga i medarbetarundersökningen 2015)

Den totala sjukfrånvaron (%)

## Särskilda uppdrag som ska genomföras under mandatperioden

- Effektivisera arbetet inom konsult- och servicekontoret för att frigöra resurser för övriga förvaltningar och därmed möjliggöra att resurser i högre grad kan användas i respektive förvaltnings verksamhet.
- Utveckla Tyresö kommun till en 24-timmars serviceorganisation bland annat genom att löpande utveckla nya e-tjänster.
- Utveckla Tyresö kommuns arbete med kost inom berörda verksamheter genom att inrätta en befattning som gastronomisk chef.
- Fortsätta arbetet med att energieffektivisera kommunens fastigheter.

## Åtaganden 2015 utifrån särskilda uppdrag

- Utvärdera verksamheten och vidareutveckla metoder för att mäta effektivitet inom konsult- och servicekontoret och redovisa jämförelse av styckepriser för ekonomiservice och löner.
- Befintliga E-tjänster kvalitetssäkras och nya e-tjänster utvecklas utifrån medborgarnas önskemål/behov
- En ändamålsenlig organisation för ledarskap och samordning av kostverksamhet ska genomföras
- Nyckeltal för energiförbrukning och effektiviseringsåtgärder ska redovisas.



## 6 Ekonomi för verksamhetsområde nr 17,18, 19 och 20

Verksamhetsområde	Budget 2015
Nr 17 Näringsliv	1,1
<b>Nr 18 Gemensam verksamhet</b>	
<b>Kommunledningskontoret</b>	<b>76,7</b>
varav	
Kommundirektören	20,5
Ekonomi	8,0
HR	18,3
Kommunkansli	6,0
Medborgarfokus	20,4
Stab KSK	3,3
	<b>Interna intäkter</b>
<b>Konsult- och servicekontoret (intäktsfinansierat)</b>	<b>50,3</b>
varav	
Ekonomiservice	6,5
Lön	5,0
Upphandling	6,3
IT	27,0
Kontorsservice	4,7
Kost	0,8
<b>Fastighetsavdelningen (hyresintäkter)</b>	<b>Cirka 330</b>
<b>Nr 19 Kommunalförbund</b>	<b>42,2</b>
varav	
Räddningstjänst	29,0
Miljö- och hälsoskydd	3,4
Överförmyndarnämnd	2,7
Revision	1,6
SKL	1,1
KSL	0,9
<b>Nr 20 Politisk verksamhet</b>	<b>21,1</b>

## **7 Uppföljning, internkontroll och kommunikation**

### **7.1 Uppföljning av mål, ekonomi och risker**

**Kommunfullmäktige** ansvarar för kommunens övergripande och långsiktiga styrning genom att ange mål, inriktning, omfattning och kvalitet.

**Kommunstyrelsen** verkställer kommunfullmäktiges beslut och ska dessutom utöva tillsyn över nämnderna. Det är kommunstyrelsen som fastställer formerna för hur verksamheter och ekonomi ska följas upp och rapporteras.

Kommunstyrelsens uppföljning till fullmäktige sker genom delårsrapporter och årsredovisning. Delårsrapporterna görs var fjärde månad per den 30 april och den 31 augusti. De ska innehålla utfall och ekonomiska prognoser för drifts- och investeringsbudget samt redovisa måluppfyllelse för de strategiska målen. Årsredovisning görs vid varje årsskifte.

Granskningsplan för kvalitetsenhetens tillsyn och granskningar fastställs av kommunstyrelsen årligen. En samlad redovisning av de slutsatser som kan dras av detta arbete redovisas i kommunstyrelsen och i årsredovisningen.

### **7.2 Riskhantering och intern kontroll**

Arbetet med riskhantering och internkontroll utgör ett komplement till övrig planering och uppföljning enligt styrprocessen. Det syftar till att upptäcka och korrigera felaktigheter, som till exempel dåligt utnyttjande av resurser eller för stort, eller onödigt, risktagande.

En kommunövergripande riskhanterings- och kontrollplan för 2015 har arbetats fram. Planen omfattar de risker som bedöms ha stora konsekvenser inom de strategiska målområdena. I många fall pågår åtgärder för att minimera riskerna, men bedömningen är att särskilda kontrollinsatser behöver genomföras. Resultatet av genomförda kontrollinsatser redovisas till kommunstyrelsen.

Riskhanterings- och kontrollplan bifogas. Bilaga 1

### **7.3 Kommunikation**

Kommunledningskontoret och Konsult- och servicekontoret utarbetar en handlingsplan för genomförandet.

### **7.4 Styrande planer och policys**

Se Kommunplanen

## Bilaga 1 Riskhanterings- och kontrollplan

## Medborgarfokus och gemensamt förhållningssätt

Mål	Risk	Åtgärd	Kontrollinsatser	Ansvarig	Redovisas
Medborgarna är nöjda med den kommunala servicen	Servicen upplevs inte som tillgänglig och nåbar för kommunens medborgare	Enhetliga öppettider införs Telefoniutbildning E-tjänsterna kvalitetssäkras och anpassas efter medborgarnas önskemål.	Projektrapport i E-tjänster Servicemätning (Profilen) Tillsyn och granskning enligt granskningsplan som fastställs av kommunstyrelsen	Projektsansvarig e-tjänster Kvalitetchefen	Kommundirektören
Tyresöborna kan påverka kommunens verksamhet	Dialogen med medborgarna fungerar inte optimalt	Kvalitetssäkra synpunkthanteringen Skapa metoder för medborgardialog	Analys av resultat i medborgarundersökningen (SCB) Statistik från synpunkthanteringen Utredning med förslag på program för utvecklad medborgardialog	Projektsansvarig e-tjänster Kvalitetchefen	Kommundirektören

## Ett blomstrande näringsliv

Mål	Risk	Åtgärd	Kontrollinsatser	Ansvarig	Redovisas
Tyresös företagare är nöjda med service och bemötande	Företagarna upplever att kontakterna med kommunen är krångliga	Handlingsplan för att förenkla för företagare i kontakter med kommunen	Handlingsplan följs och är integrerad i den ordinarie styrningen	Näringslivschefen	Kommundirektören

## God ekonomisk hushållning och effektiva verksamheter

Mål	Risk	Åtgärd	Kontrollinsatser	Ansvarig	Redovisas
Varje verksamhetsområde bedrivs inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser	Bristande kontroll av det ekonomiska läget	Fördjupad analys vid avvikelser	Stickprov på månadsuppföljningar	Förvaltningschefer Ekonomichefen	Kommundirektören Kommunstyrelsen

## God ekonomisk hushållning och effektiva verksamheter

Mål	Risk	Åtgärd	Kontrollinsatser	Ansvarig	Redovisas
Effektiva verksamheter	Risk för muta eller annan otillbörlig påverkan	Uppdrag att se över riktlinjer och förtydliga kontrollsystemet i syfte att förebygga korruption	Uppdragsrapport	Kvalitetschefen	Kommundirektören Kommunstyrelsen
	IT-haveri	Ska ingå i kommunens kris- och beredskapsplaner	Kontroll av att alla IT-system har säkerhetsklassats	Säkerhetschefen IT-chef	
	Informationssäkerhetsbrister	Riktlinjer och rutiner utarbetas utifrån kommunens policy för	Kontroll att alla IT-system minst klarar de metodstöd för informationssäkerhet som utges av MSB.		

## God ekonomisk hushållning och effektiva verksamheter

Mål	Risk	Åtgärd	Kontrollinsatser	Ansvarig	Redovisas
Effektiva verksamheter	Inkorrekt upphandling/inköp	Processkartläggning Tydliggöra riktlinjer och rutiner för upphandling och inköp Beställarutbildning	Granskning av upphandlingsprocessen (revisionen)  Kontroll av att utbildning genomförs och att rutiner och riktlinjer tillämpas	Chef KSK  Upphandlingschef	Kommundirektör

## Attraktiv arbetsgivare

Mål	Risk	Åtgärd	Kontrollinsatser	Ansvarig	Redovisas
Medarbetarna ska rekommendera kommunen som arbetsgivare	Ökat personal- och kompetensbehov  Kulturen skapar inte trygghet och trivsel	Strukturerat stöd till chefer som stärker ledarskapet  Program för ledarskapsutveckling Förtydliga arbetsgivarvarumärket	Analys av resultat i medarbetarenkäten 2015	HR-chef	Kommundirektör



Datum 2015-01-15  
Tid 09:00–10:30  
Plats Sammanträdesrummet Bollmora

Beslutande Se närvarolista

Övriga deltagare Se närvarolista

Justeringens plats och tid 2015-01-16

Paragrafer 1 - 14

Sekreterare   
Hillevi Elvhage

Ordförande   
Fredrik Saweståhl

Justerande   
Anita Mattsson

**ANSLAG / BEVIS**

Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.  
Observera att anslagstiden inte är samma sak som överklagandetiden.

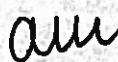
Organ Kommunledningsutskottet  
Sammanträdesdatum 2015-01-15  
Datum då anslaget sätts upp 2015-01-19  
Datum då anslaget tas ned 2015-02-10  
Förvaringsplats för protokollet Kommunkansliets arkiv plan 6

Underskrift

  
Hillevi Elvhage

Utdragsbestyrkande







## Närvarolista

### Beslutande

Fredrik Saweståhl (M), ordförande  
 Mats Lindblom (FP), 1:e vice ordförande  
 Anita Mattsson (S), 2:e vice ordförande  
 Helen Dwyer (C), tjänstgörande ersättare för Ulrica Riis-Pedersen (C)  
 Leif Kennerberg (KD)  
 Kristjan Vaigur (S)  
 Marie Åkesdotter (MP)

### Ersättare

Andreas Jonsson (M)  
 Anna Steele (FP)  
 Anna Lund (KD)  
 Anders Linder (S)  
 Marcus Obligado (V)

### Övriga

Bo Renman, kommundirektör, kommunledningskontoret  
 Sigbrith Martinsson, ekonomichef, kommunledningskontoret  
 Catarina Stavenberg, kvalitetschef, kommunledningskontoret, till och med § 3 kl. 09.15.  
 Ann-Catrine Hagner, chef konsult- och servicekontoret, konsult- och servicekontoret  
 Ulf Haraldsson, HR-chef, kommunledningskontoret  
 Åke Skoglund, förvaltningschef, samhällsbyggnadsförvaltningen  
 Jan Nilsson, Chef fastighetsenheten, Fastighetsenheten  
 Maj Ingels Fagerlund, säkerhetschef, kommunledningskontoret  
 Amanda Norman, handläggare, HR-enheten, till och med § 4 kl. 09.45  
 Hillevi Elvhage, kommunsekreterare, kommunledningskontoret  
 Edward Lindén, praktikant hos kommunstyrelsens ordförande

### Frånvarande

Ulrica Riis-Pedersen (C)  
 Karin Ljung (S)

Justerandes sign



Utdragsbestyrkande

