

Bilaga 1 Riskhanterings- och kontrollplan

Medborgarfokus och gemensamt förhållningssätt

Mål	Risk	Åtgärd	Kontrollinsatser	Genomförda åtgärder 2015
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 (Profitel) Tillsyn och granskning enligt granskningsplan som fastställs av kommunstyrelsen	Enhetliga öppettider har införts för växel, samhällsväglare och reception inom servicecenter. Servicemätning per telefon och e-post har genomförts. Tillgängligheten per telefon har sjunkit men undersökningen genomfördes i samband med byte av telefoni. Förvaltningens bedömning är att det försämrade resultatet beror på tekniska inkörningsproblem och att knappval nu införts. 90 procent av e-post besvaras inom 2 dygn vilket är ett bra resultat i jämförelse med snittet bland kommunerna (84 procent). Tillsyn och granskning har genomförts enligt granskningsplan och de slutsatser som kan dras av detta arbete redovisas i årsberättelse till kommunstyrelsen. Cirka 120 e-tjänster finns för närvarande. Utvecklande av e-tjänsten synpunktshantering och felanmälan har prioriterats under året.

Mål	Risk	Åtgärd	Kontrollinsatser	Genomförda åtgärder 2015
Tyresöborna kan påverka kommunens verksamhet	Dialogen med medborgarna fungerar inte optimalt	Kvalitetssäkra synpunktshanteringen Skapa metoder för medborgardialog	Analys av resultat i medborgarundersökningen (SCB) Statistik från synpunktshanteringen Utredning med förslag på program för utvecklad medborgardialog	I medborgarundersökningen var nöjd inflytande index (NII) 45, vilket är en klar förbättring jämfört med 2013 då NII var 36. Högst betyg fick information (62) och lägst påverkan (44). Program för medborgardialog har antagits av kommunfullmäktige. 1340 synpunkter har registrerats och merparten, 80 procent, avser området boende och miljö. De allra flesta synpunkter har besvarats inom anvisad tid.

Ett blomstrande näringsliv

Mål	Risk	Åtgärd	Kontrollinsatser	Genomförda åtgärder 2015
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	En handlingsplan har arbetats fram i samverkan med företagare och förvaltningarna. Planen har fastställts och implementeringen och planering för genomförande av aktiviteter har påbörjats.

God ekonomisk hushållning och effektiva verksamheter

Mål	Risk	Åtgärd	Kontrollinsatser	Genomförda åtgärder 2015
Varje verksamhetsområde bedrivs inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser	Bristande kontroll av det ekonomiska läget	Fördjupad analys vid avvikelser	Stickprov på månadsuppföljningar	Ekonomichefen lämnar varje månad en redogörelse för händelser och risker som påverkar kommunens ekonomi. Uppföljning av verksamhetsvolymerna och andra variabler som driver kostnaderna har skett under året.

God ekonomisk hushållning och effektiva verksamheter

Mål	Risk	Åtgärd	Kontrollinsatser	Genomförda åtgärder 2015
Effektiva verksamheter	Risk för muta eller annan otillbörlig påverkan	Uppdrag att se över riktlinjer och förtydliga kontrollsystemet i syfte att förebygga korruption	Uppdragsrapport	Riktlinjer mot mutor och jäv inklusive kontrollsystem för att förebygga och åtgärda oegentligheter har antagits av kommunfullmäktige. Kommunikationsplan utarbetas och kommunjuristen har ett samordnande ansvar för implementering i alla verksamheter.
	IT-haveri	Ska ingå i kommunens kris- och beredskapsplaner	Kontroll av att alla IT-system har säkerhetsklassats	Nya systemförvaltarplaner är skrivna och i dessa ingår att göra säkerhetsklassningar.
	Informations-säkerhetsbrister	Riktlinjer och rutiner utarbetas utifrån kommunens policy för informationssäkerhet	Kontroll att alla IT-system minst klarar de metodstöd för informationssäkerhet som utges av MSB, Myndigheten för samhällskydd och beredskap	Det finns metodstöd för detta och riktlinjer med tillhörande rutiner ska färdigställas 2016.

God ekonomisk hushållning och effektiva verksamheter

Mål	Risk	Åtgärd	Kontrollinsatser	Genomförda åtgärder 2015
Effektiva verksamheter	Inkorrekt upphandling/inköp	Processkartläggning Tydliggöra riktlinjer och rutiner för upphandling och inköp Beställarutbildning	Granskning av upphandlings-processen (revisionen) Kontroll av att utbildning genomförs och att rutiner och riktlinjer tillämpas	Granskning genomförd och rekommendationer gjordes att styrande dokument ska tas fram inom området. Detta är gjort bl.a. är inköp- och upphandlingspolicy framtagna. Beställarutbildning genomförs 10-12 ggr/år

Attraktiv arbetsgivare

Mål	Risk	Åtgärd	Kontrollinsatser	Genomförda åtgärder 2015
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	En mindre medarbetarundersökning har genomförts och svarsfrekvensen blev 72 procent. Resultatet på samtliga områden motivation, ledarskap och styrning har försämrats jämfört med senaste enkäten 2013. 81% rekommenderar Tyresö som arbetsgivare och 90% har den sysselsättningsgrad de önskar. Resultatet har redovisats på kommunledningsutskottet. Program för ledarskaps- och chefsutveckling arbetas fram och planeringen är att programmet ska starta i slutet av 2016. Arbete med att skapa kontroll och styrning samt intern och extern kommunikation vad gäller kommunens arbetsgivarvarumärke pågår.