



Kommunövergripande verksamheter



Verksamhets-
berättelse
2015

tyresö kommun 

1.	Sammanfattande ekonomiskt resultat kommunövergripande verksamheter	3
2.	Verksamhetsområde 17 – Näringsliv	3
3.	Mål och resultat	4
4.	Verksamhetsområde 18 – Gemensam verksamhet	7
5.	Mål och resultat	7
6.	Särskilda uppdrag	14
	Särskilda uppdrag från kommunplanen	14
	Särskilda uppdrag för gemensam verksamhet	15
7.	Riskhantering och internkontroll.....	16
8.	Framtiden - Nya mål och prioriteringar	16

1. Sammanfattande ekonomiskt resultat kommunövergripande verksamheter

Ekonomiska nyckeltal	2013	2014	2015
Nettokostnad (tkr) VO 17 Näringsliv	326	211	1 158
Nettokostnad (tkr) VO 18 Gemensam verksamhet	55 620	36 265	87 604
Nettokostnad (tkr) VO 19 Kommunalförbund	46 689	56 152	41 722
Nettokostnad (tkr) VO 20 Politisk verksamhet	16 777	18 555	21 578

Kommentar till tabellen: Vissa av resultaten är inte jämförbara mellan åren. VO Näringsliv hade före 2015 inga personalkostnader. En omfördelning av kommungemensamma kostnader har skett över åren mellan VO Gemensam verksamhet och VO Kommunalförbund.

2. Verksamhetsområde 17 – Näringsliv

6.1 ÅRETS VERKSAMHET

I Tyresö kommun finns cirka 1300 företag, de flesta inom privata tjänstesektorn och majoriteten är småföretag.

I Svenskt Näringslivs undersökning om kommuners företagsklimat rankas Tyresö som nr 62 i hela landet 2015, vilket är högst av Södertörnskommunerna.

Tyresö är ur många aspekter en attraktiv kommun att driva företag i. Läget i regionen, med närhet till Stockholm, entreprenörsandan, bra bostäder med en stark inflyttning vilket även medför en ökad tillgång på arbetskraft, samt möjligheten att välja olika skolor är konkurrenskraftiga faktorer för kommunen trots att det råder brist på mark för nyetableringar av företag.

Under 2015 har förbättrings- och utvecklingsinsatser genomförts för att nå målet ”Tyresö hör till de 25 bästa kommunerna i Sverige när det gäller företagsklimat”. En stor satsning har varit kursen Förenkla- Helt enkelt.

Cirka 150 tjänstemän samt representanter från näringslivet och politiker deltog i kursen vars syfte är att arbeta för att förenkla näringslivets kontakter med kommunen. I utvecklingsarbetet har även ingått nyhetsbrev, närvaro på sociala medier samt olika mötesformer med kommunens företag. I slutet av november genomfördes årets Näringslivsdag i samarbete med Företagarna och ett flertal samarbetspartners.

På ett av årets chefsforum för samtliga chefer i kommunen var temat ett blomstrande näringsliv. Företagare i Tyresö deltog vid chefsdagen. Härfter har en handlingsplan för att förbättra företagsklimatet tagits fram i samverkan med företagare. Det interna utvecklingsarbetet inom förvaltningarna fortsätter och den nya handlingsplanen med olika aktiviteter ska implementeras.

Företagsfrukostarna som kommunen står värd för, har blivit allt populärare sedan mötesplatserna numera är ute hos företagen. Nyföretagarcentrum har under året arrangerat två starta eget frukostmöten i Tyresö, vilka har varit uppskattade.

3. Mål och resultat

7.1 BLOMSTRANDE NÄRINGSLIV

STRATEGISKA MÅL

- **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**

NÄMNDMÅL

- *Minst 80 procent av företagarna ska vara nöjda med service, information och handläggningstid för sitt ärende.*
- *Minst 80 procent av företagen ska vara nöjda med bemötandet i sin kontakt med Tyresö kommun.*

Resultat och analys: Nämndmålen är inte uppnådda.

När Svenskt Näringsliv rankar landets 290 kommuner avseende företagsklimat år 2015 hamnar Tyresö på plats 62. Det är en försämring jämfört med 2014 då rankingen blev 43. Ändå är Tyresö den högst rankade av de åtta södertörnskommunerna. Rankingen grundas både på statistik över exempelvis nyföretagande och arbetslöshet, och på enkätfrågor som till stor del bygger på attityder och upplevd service.

Enligt Stockholm Business Alliance undersökning 2015 blev NKI, (nöjdhetsindex) 68 för Tyresö och kommunen hamnar på 31:a plats när helheten bedöms. Vi når inte upp till SBA:s mål på NKI 75 och inte heller

till nämndmålet på 80 procent, men vi behåller fortfarande betyget godkänt (NKI 62-69) enligt undersökningen.

Undersökningen avser fem områden, bygglov, markupplåtelse, miljötillsyn, brandtillsyn samt serveringstillstånd/tillsyn. Andelen kontakter är störst inom miljötillsyn som svarar för 60 procent av svaren.

Resultatet för både brandskydd och bygglov i SBA-undersökningen är högre än förra året. Resultatet för miljö- och hälsa är oförändrat och för serveringstillstånd är värdet sämre än tidigare. Anmärkningsvärt är att resultaten för kommunerna i Södertörns brandskyddsförbund skiljer sig markant åt. Exempelvis ligger Botkyrka (3) och Haninge (6) i topp medan Tyresö ligger långt ner i rankingen på plats 34.

Indikator	Resultat 2014	Resultat 2015
Företagare bedömer kommunens företagsklimat – Svenskt Näringsliv	43	62
SBA- Så uppfattar företagare den servicen de fått från kommunen, NKI	69	68
Tyresös ranking i ”Årets företagarkommun” – UC/Företagarna	43	Plats 39

➤ **Arbetslösheten i Tyresö är bland de lägsta i regionen och sysselsättningsgraden hög**

NÄMNDMÅL

- *Samverkan ska stärkas mellan näringsliv och skola.*

Kommentar:

Samverkan mellan skolan och näringslivet har stärkts under 2015 genom en rad aktiviteter.

- Samverkan mellan skola och näringsliv fortsätter genom samarbetet med Tyresö gymnasium samt genom UF, ungföretagsverksamhet.
- Tyresö gymnasium deltog på Tyresö näringslivsdag med UF- verksamhet och yrkesprogrammet Frisör medverkade under mässdagen.
- Uppdrag har getts till grundskolan om att stimulera till entreprenörskap.

7.2 FINANSIELL ANALYS

Resultaträkning för verksamhetsområde

Belopp i tkr	Budget 2015	Utfall 2015	Utfall 2014
Intäkter			
Kommunbidrag	1 164	1 164	350
Interna intäkter	0	0	230
Externa intäkter	0	221	379
Summa intäkter	1 164	1 385	959
Kostnader			
Personalkostnader	653	659	0
Övriga kostnader	511	720	820
Summa kostnader	1 164	1 379	820
Resultat	0	6	139

Driftsredovisning per verksamhet

Tkr	Intäkter 2015	Kostnader 2015	Resultat
Näringsliv	1385	1379	6
Totalt för VO	1385	1379	6

Analys och kommentar till det ekonomiska utfallet

Ekonomi är i balans för verksamhetsområdet Näringsliv. Åren är inte jämförbara bland annat eftersom personalkostnader saknades 2014.

4. Verksamhetsområde 18 – Gemensam verksamhet

8.1 ÅRETS VERKSAMHET

Många verksamheter både i kommunal och privat regi samlades den 19 november på kommunens första kvalitetsdag. Kvalitetspriset utdelades och de enheter som deltagit i tävlingen visade upp sin verksamhet. Framgångsfaktorer och goda idéer spreds. Vinnare av kvalitetspriset blev Kunskapsskolan.

Kommunen behöver planera särskilt för bostäder till nyanlända familjer, ensamkommande barn och ungdomar, familjer med sociala problem med flera. En förvaltningsövergripande arbetsgrupp har under året inventerat möjliga permanenta och tillfälliga bostadslösningar i hela kommunen.

Utifrån det ökade antalet ensamkommande barn och ungdomar och flyktingar, vuxna och barnfamiljer, har en kommunövergripande flyktingstrateg anställts. Huvuduppgiften är att samordna mottagandet och säkerställa att kommunen får tillgängligt stöd och ekonomisk ersättning.

Utbildningssatsning i likabehandlingsfrågor har prioriterats under året. En utbildningsdag för samtliga chefer i kommunen med uppföljning i verksamheterna har genomförts kring likabehandling och HBTQ.

Kommunens första vindkraftverk, i Dalarna, invigdes under året.

För att utveckla kommunens arbete med kost har en gastronomisk chef anställts i kommunen.

En översyn av kommunövergripande verksamheter har resulterat i organisationsförändringar från januari 2016. I kommunstyrelseförvaltningen ingår ekonomiavdelningen, HR-avdelningen, konsult- och servicekontoret, tekniska kontoret samt avdelningen Medborgarfokus. Näringslivsfrågor, ansvaret för folkhälsa och internationella frågor samt lokalstrateg ingår numera i kommunstyrelseförvaltningen.

Kommunens interna stödverksamhet inom konsult- och servicekontoret har under året utvecklat mätmetoder för att jämföra effektiviteten i kommunens administrativa processer med andra kommuner i motsvarande storlek och organisation.

5. Mål och resultat

9.1 LIVSKVALITET – DEN ATTRAKTIVA KOMMUNEN

➤ **Tyresö är en av Sveriges mest attraktiva boendekommuner**

NÄMNDMÅL

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

Resultat och kommentar:

Förbättrat kvalitetsbetyg

För tredje gången deltog vi i år i Kommunkompassen, Sveriges kommuner och landstings (SKL) utvärdering av hur väl kommuner skapar förutsättningar för en bra verksamhet. Tyresö har sedan

2010 höjt poängen från 452 till 536 av möjliga 800. Rapporten ger vägledning om vad som kan förbättras.

Utökade kommunikationsinsatser

Tyresö kommuns bilaga i Dagens Nyheter i juni uppmärksammades av hela 63 procent av läsarna denna dag. En ny broschyr, Upptäck Tyresö, är framtagen av kommunikationsenheten. Naturkartan som är en friluftsguide har lanserats och marknadsförts.

Indikator	Resultat 2014	Resultat 2015
Andel Tyresöbor som kan rekommendera Tyresö som boendekommun – Svenskt Kvalitetsindex (24 000 invånare i Sverige)	99 %	99 %
Tyresös medborgare bedömer hur det är att bo och leva i kommunen– Nöjd regionindex - max 100 (129 kommuner)	NRI 71	Ny mätning 2016
”Här är det bäst att bo”– Tidningen Fokus - ranking (290 kommuner)	Plats 35	Plats 28

9.2 MEDBORGARFOKUS – VARJE TYRESÖBO I CENTRUM

➤ Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen

NÄMNDMÅL

- *Service 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.*

Resultat och kommentar:

Enhetliga öppettider har införts för växel, samhällsväglare och reception inom servicecenter och översyn av förvaltningarnas öppettider pågår.

Under en följd av år har Tyresö kommun deltagit i en servicemätning som rör telefoni och e-post. Tillgängligheten per telefon har sjunkit från 60 procent till 47 procent i år, vilket är i nivå med genomsnittet för de 182 kommuner som deltagit. En trolig orsak är att den nya telefonin med knappval införts under året. Däremot är svarstiden för vidarekoppling till person som svarar på frågan kortare än genomsnittet. Undersökningen genomfördes i samband med att den nya telefonlösningen infördes. Där omdömet är dåligt eller mycket dåligt dominerar orsaken brutna samtal, vilket förmodligen beror på tekniska inkörningsproblem. Att ge god information och visa intresse och engagemang när vi besvarar frågor är områden där en klar förbättring kan ses jämfört

med tidigare år. Här ligger vi högre än genomsnittet för deltagande kommuner. Även bemötandet har blivit bättre, 98 procent av intervjuarna upplevde att de blev bra bemötta jämfört med 86 procent 2014.

När det gäller kontakter via e-post har vi bättre service än genomsnittet. 90 procent av e-posten besvaras inom två dygn mot 84 procent i genomsnitt. Medelsvarstiden i Tyresö är 4 timmar. Det är med viss försiktighet slutsatser på verksamhetsnivå ska dras eftersom underlaget är litet.

Indikator	Resultat 2014	Resultat 2015
Andelen lyckade kontaktförsök där svar på fråga/frågor erhöles - Servicemätning	60	47
Andelen bra eller acceptabla svar på frågorna - Servicemätning	54	53

NÄMNDMÅL

- *E-tjänster ska hålla hög kvalitet och vara anpassade till medborgarnas önskemål och behov. Användandet av E-tjänster ska öka under 2015.*
 - Uppdrag till 2018 -Utveckla Tyresö kommun till en 24-timmars serviceorganisation bland annat genom att löpande utveckla nya e-tjänster.
 - Åtagande 2015 - Befintliga E-tjänster kvalitetssäkras och nya e-tjänster utvecklas utifrån medborgarnas önskemål/behov

Resultat och kommentar:

Under 2015 gjordes en översyn av de två e-tjänsterna för synpunktshantering och felanmälan och kommunen övergick under hösten till ett gemensamt system. Det har gjort att vi nu har en mer sammanhållen bild av de klagomål, förbättringsförslag, beröm och felanmälningar som kommer in till kommunen från medborgarna. Vi har också förenklat e-tjänsten för medborgare genom att de inte behöver ta ställning till om det är en felanmälan eller en synpunkt. De allra flesta synpunkter har besvarats inom anvisad tid. Totalt har 1340 synpunkter registrerats under året. Merparten, 80 procent avser området boende och miljö.

För närvarande finns cirka 120 e-tjänster. Någon mätning av användandet av e-tjänster har ännu inte genomförts då utvecklandet av synpunktshantering har prioriterats.

Nyckeltal	Resultat 2014	Resultat 2015
Inkomna synpunkter från medborgarna	940	1340

➤ **Tyresöborna kan påverka kommunens verksamhet**

NÄMNDMÅL

- *Medborgarnas inflytande och insyn i kommunens verksamhet och beslut ska öka och ett program för medborgardialog ska tas fram.*

Resultat och kommentar:

I medborgarundersökningen 2015 var Nöjd-Inflytande-Index (NII) 45 för Tyresö, vilket är en klar förbättring mot 2013 då NII var 36. Den faktor som fått högst betyg i Tyresö är information (62). Lägst betyg fick faktorn påverkan (44).

Ett program för medborgardialog har upprättats och antagits av kommunfullmäktige i januari 2016. I det nya dialogverktyget, Tyresöinitiativet, kommer tyresöborna kunna lämna förslag via webbplatsen och även kunna rösta på varandras initiativ.

Indikator	Resultat 2014	Resultat 2015
Medborgarnas betyg på det inflytande de har på kommunens verksamheter och beslut- Nöjd Inflytandeindex	36	45

9.2 GOD OCH LÅNGSIKTIG HUSHÅLLNING

➤ **Kommunens samlade resultat, i den reguljära verksamheten, uppgår till minst två procent av skatteintäkter och statsbidrag under mandatperioden**

NÄMNDMÅL

- *Ekonomiavdelningen ska utveckla rutinerna för uppföljning av verksamhet och ekonomi med hjälp av IT-stöd*

Kommentar:

Modulen Verksamhetsplanering har implementerats och alla som jobbar med planer har erbjudits utbildning. Alla som har ett verksamhetsansvar har tillgång till beslutsstödet BesTyr.

Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser

Åtagande 2015 - Prognossäkerheten ska förbättras

Kommentar:

Prognossäkerheten är ännu inte tillfredsställande. Det beror på flera faktorer, bland annat osäkerhet tidigt under året vilket gör att befarade avvikelser inte lyfts fram. Händelser i verksamheten gör också att utfallet inte blir i linje med prognos.

- **Investeringar i den skattefinansierade verksamheten finansieras via kassaflöde från den löpande verksamheten**

NÄMNDMÅL

Beslutsunderlag och uppföljning i investeringsprocessen ska utvecklas.

Resultat och kommentar:

Nämndmålet är delvis uppnått.

Investeringsredovisningen har förbättrats under året och en stor genomgång av projekt har gjorts. Under 2016 kommer även uppföljning av investeringar ske på ett systematiskt sätt.

9.5 FINANSIELL ANALYS

Resultaträkning för verksamhetsområde Gemensam verksamhet

Belopp i tkr	Budget 2015	Utfall 2015	Utfall 2014
Intäkter			
Kommunbidrag	76 749	76 749	43 941
Tidigare års resultat ¹	1 602	1 602	-5 079
Hysesintäkter	220 000	286 313	283 010
Interna intäkter i övrigt	58 489	102 339	116 515
Externa intäkter i övrigt	12 914	7 317	9 545
Summa intäkter	369 754	474 320	447 932
Kostnader			
Personalkostnader	115 324	113 737	101 605

¹ Fastighetsavdelningen är en resultatenhet och tar med sig resultat från föregående år.

Interna kostnader	420	32 704	38 168
Övriga kostnader	254 010	337 132	301 484
Summa kostnader	369 754	483 573	441 257
Resultat	0	-9 253	6 675

Driftsredovisning per verksamhet

Tkr	Intäkter 2015	Kostnader 2015	Resultat
Kommundirektören	19 183	14 156	5 027
Ekonomi	9 985	10 373	-388
HR	19 592	19 294	298
Kansli & säkerhet	13 042	11 744	1 298
Medborgarfokus	24 285	23 760	525
KSK stab, projekt, kost	4 127	4 056	71
Ekonomiservice	8 038	8 033	5
Lön	5 027	5 112	-85
Upphandling	6 008	5 140	868
IT	27 367	37 964	-10 597
Fastighet & facility	337 666	343 941	-6 275
Totalt för VO	474 320	483 573	-9 253

Analys och kommentar till det ekonomiska utfallet

Gemensam verksamhet gick med -9,3 mkr i underskott under 2015.

Vissa siffror är inte jämförbara mellan åren. En del av verksamhetsområdet Gemensam verksamhet har övergått från att tidigare ha finansierats med interna avgifter till att istället finansieras med kommunbidrag. Det har också skett en omfördelning av kommungemensamma kostnader över åren mellan Gemensam verksamhet och Kommunalförbund.

Att budgeten och utfallet till synes avviker beror till stor del på att i budgeten har interna kostnader och interna intäkter eliminerat varandra – en budgetteknisk fråga helt enkelt.

Det är tre faktorer som påverkat det ekonomiska resultatet 2015 för VO Gemensam verksamhet.

För det första har det skett en övergång från leasing av datorer till köp av datorer i kommunen vilket inneburit en hög obudgeterad kostnad för IT-avdelningen på 11,9 mkr. Redovisningsmässigt innebär det att hela kostnaden tas vid köpetillfället medan kostnaden i leasingmodellen har tagits löpande på tre år när leasingfakturorna bokförts. Sett över tiden väntas egna köp minska kostnaderna men det blir en stor bokförd initialkostnad som annars är en utlovad framtida kostnad till leasingbolaget.

För det andra har en översyn av hyressystemet för skolor och förskolor skett i flera steg. Ett säkerställande av att egenregin har rätt hyresnivå utifrån självkostnad och att de privata skolorna och förskolorna som hyr från kommunen har samma konkurrensneutrala förutsättningar, har gett effekten att hyresintäkter sänkts med 4,0 mkr under 2015 jämfört med budget.

För det tredje har kommundirektörens avsatta utvecklingsmedel på grund av kommunens rådande ansträngda ekonomi använts med restriktivitet och detta har lett till senareläggning av projekt och aktiviteter. Resultatet är en positiv effekt på 5,0 mkr jämfört med budget.

9.3 ATTRAKTIV ARBETSGIVARE

➤ **Medarbetarna rekommenderar Tyresö som arbetsgivare**

NÄMNDMÅL

- *Ett program för ledarskapsutveckling utvecklas*

Resultat och kommentar:

I medarbetarenkäten 2015 uppger 81 procent av de anställda i kommunen att de skulle rekommendera kommunen som arbetsgivare.

Arbete med att skapa kontroll och styrning samt kommunikation externt och internt vad gäller Tyresö kommuns arbetsgivarvarumärke pågår.

Förstudie för chefs- och ledarskapsutvecklingsprogram har genomförts och planeringen är att programmet ska starta i slutet av 2016.

➤ **Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent**

NÄMNDMÅL

- *HR-avdelningen utvecklar stöd och verktyg till verksamheterna för att minska medarbetarnas sjukfrånvaro*

Resultat och kommentar:

Sjukfrånvaron i hela landet ökar och även i Tyresö kommun. Ingen kan förklara hela uppgången men enligt försäkringskassan beror det till viss del på att färre personer beviljas sjukersättning tills vidare, vilket medför att flera blir kvar i gruppen sjukskrivna.

Under 2015 har HR-avdelningen arbetat med att förtydliga och förenkla rehabiliteringsarbetet för organisationens chefer.

Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål

NÄMNDMÅL

- *HR-avdelningen ger stöd och verktyg för att kunna anpassa sysselsättningsgraden enligt önskemål*

Resultat och analys:

Hantering av medarbetarnas önskemål om utökad sysselsättningsgrad har förtydligats och kommunens chefer har fått utbildning i reglerna kring företrädesrätt till utökad sysselsättningsgrad.

I medarbetarundersökningen 2015 svarade 90,5 procent ja på frågan om de var nöjda med sin sysselsättningsgrad medan 9,5 procent svarade nej.

6. Särskilda uppdrag

SÄRSKILDA UPPDRAG FRÅN KOMMUNPLANEN

- **Konkurrensutsättning**

All kommunal verksamhet, med undantag för myndighetsutövning och verksamheter som enligt lag eller beslut av kommunfullmäktige ska undantas, kan prövas för konkurrensutsättning. Det gäller såväl befintliga som nya verksamheter. Nämnderna ska eftersträva att erbjuda olika alternativ för att ge medborgarna ökad mångfald och valfrihet. Mångfald innebär bland annat olika huvudmannaskap och driftsformer. Där LOV (lagen om valfrihet) kan tillämpas ska detta prövas. Nämnderna ska därför i sina planer (nämndplaner) årligen redovisa dels vilka verksamheter som kommer att prövas för konkurrensutsättning eller införande av valfrihetssystem, dels resultatet av tidigare beslut om nya driftsformer eller införande av valfrihetssystem. När verksamheter konkurrensutsätts ska egenregianbud inte lämnas.

Kommentar:

Inga kommunövergripande verksamheter har konkurrensutsatts under 2015.

- **Ekologiska livsmedel**

- **Nämnderna ska medverka till att andelen ekologiska livsmedel uppgår till minst 30 procent.**

Resultat:

Andelen ekologiska livsmedel 2015 uppgår sammantaget till 28 procent.

SÄRSKILDA UPPDRAG FÖR GEMENSAM VERKSAMHET

- **Uppdrag till 2018 - 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.**
- **Åtagande 2015 - Utvärdera verksamheten och vidareutveckla metoder för att mäta effektivitet inom konsult- och servicekontoret och redovisa jämförelse av styckepriser för ekonomiservice och löner.**

Kommentar:

Kommunens interna stödtjänster inom konsult- och servicekontoret och kommunledningskontoret har utvärderats av extern konsult. Bedömningen är att verksamheten fungerar väl men utvecklingsområden lyfts fram. Samordningen av den kommunövergripande verksamheten kommer att förstärkas, ansvaret för olika processer tydliggörs, internprissättningen förenklas och kundnöjdheten ska mätas även inom ekonomi och HR. Kommunens interna stödverksamhet inom konsult- och servicekontoret har under året utvecklat mätmetoder för att jämföra effektiviteten i kommunens administrativa processer med andra kommuner i motsvarande storlek och organisation.

- **Uppdrag - Utveckla Tyresö kommuns arbete med kost inom berörda verksamheter genom att inrätta en befattning som gastronomisk chef.**
- **Åtagande 2015 - En ändamålsenlig organisation för ledarskap och samordning av kostverksamhet ska genomföras**

Kommentar:

En gastronomisk chef/ måltidschef har anställts inom konsult- och servicekontoret. Arbeta med att skapa en ändamålsenlig organisation och samordning av kostverksamheten pågår.

- **Uppdrag - Fortsätta arbetet med att energieffektivisera kommunens fastigheter.**
- **Åtagande 2015 - Nyckeltal för energiförbrukning och effektiviseringsåtgärder ska redovisas.**

Kommentar:

Tyresö kommun har som en av tre kommuner i Sverige fått sitt energiledningssystem för fastighet och facility certifierat enligt ISO 50001:2011.

Enligt rapporten Öppna jämförelser framgår att energiförbrukningen i kommunens lokaler har minskat kraftigt sedan 2009. Energiförbrukningen i Tyresö kommuns lokaler är ett normalår 150 kWh per kvadratmeter och år, vilket är en minskning med över 20 procent de senaste fem åren. 99 procent av energiförbrukningen är förnybar energi, vilket är oförändrat sedan förra året. 2009 var det 64 procent.

- **80 procent av konsult- och servicekontorets interna ”kunder” ska vara nöjda med levererade tjänster**

Kommentar:

Konsult- och servicekontoret gör årligen en kundundersökning med mätning av chefers och nyckelpersoners nöjdhet. 2015 gjordes mätningen för fjärde året i rad och undersökningen kompletterades även med HR- och ekonomiavdelningen. Resultatet visade att 84 procent av de svarande var nöjda eller neutrala. Det var en stor variation i kundnöjdhet där ekonomiservice och lön hade högsta kundnöjdheten. Svarsfrekvensen var 68 procent.

- **80 procent av konsult- och servicekontorets tjänster ska levereras utifrån serviceöverenskommelser (SLA) med förvaltningarna**

Kommentar:

Samtliga bastjänster inom IT har definierade serviceöverenskommelse med förvaltningarna. När det gäller ekonomiservice och lönehantering så finns överenskommelser i den mån tjänsterna är process och tidsatta i sin leverans såsom t.ex. kundfakturerings och löneutbetalning. Gällande övriga tjänster så finns instruktioner, gränsdragningslista och överenskommen tjänstevolyt t.ex. upphandlingsplan.

7. Riskhantering och internkontroll

Redovisas i bilaga 1

8. Framtiden - Nya mål och prioriteringar

Styrprocessen och beslutstödet kräver fortsatt utveckling och implementering, särskilt för att förenkla för chefer och öka delaktigheten hos medarbetarna.

De kommunövergripande verksamheterna behöver utvecklas utifrån resultaten i utvärderingen Kommunkompassen.

Medborgarnas upplevelse av att de kan påverka kommunens service ska förbättras genom implementering av programmet för medborgardialog.

Servicen ska förbättras genom bättre och fler fullvärdiga² e-tjänster, bättre tillgänglighet, närbarhet och öppettider.

Rekrytering av kompetenta medarbetare är ett prioriterat område 2016. HR-avdelningen arbetar med att stärka arbetsgivarmärket, men också med verktyg och stöd till cheferna för att behålla kompetenta medarbetare och chefer.

En ändamålsenlig organisation och samordning av kostverksamheten ska arbetas fram av den gastronomiska chefen som är nyanställd inom konsult- och servicekontoret.

I samarbete med företagare har en handlingsplan tagits fram med prioriterade aktiviteter för att förbättra företagsklimatet. Planen ska implementeras och aktiviteterna genomförs centralt och inom förvaltningarna.

Målet för 2016 är att energiförbrukningen i kommunens fastigheter ska minska med ytterligare 2 procent.

Kommunövergripande processer samordnas och effektiviseras, främst ekonomi-, investerings-, lokalförsörjnings- och inköpsprocessen.

Riktlinjer för lokalförsörjning samt strategi för kommunalt fastighetsägande ska tas fram.

Elektroniskt inköpssystem införs i syfte att kvalitetssäkra och minska kostnader för inköp av varor och tjänster.

Investeringsprocessen utvecklas med stöd av kommunens projektmodell.

² Med fullvärdig e-tjänst menas att hela processen från ansökan till beslut omfattas.