

# Kommunstyrelse- förvaltningen

Verksamhets- och budgetplan 2011

Till kommunstyrelsen 2010-12-14

# **INNEHÅLL**

<b>GEMENSAMT AVSNITT</b>	<b>3</b>
<b>KOMMUNDIREKTÖRENS STAB</b>	<b>5</b>
<b>KANSLI OCH PERSONALKONTOR</b>	<b>8</b>
<b>SERVICEKONTORET</b>	<b>10</b>
<b>KVALITETSGARANTIER</b>	<b>13</b>

# GEMENSAMT AVSNITT

## Inledning

I dokumentet har tagits hänsyn till att kommunstyrelseförvaltningen delats upp i två förvaltningar då samhällsbyggnadsförvaltningen tillkommit. Det har inneburit mindre omflyttningar mellan olika verksamheter.

## Syfte

### Styrning och ledning

Leda och samordna förvaltning och utveckling av kommunens angelägenheter samt ha uppsikt över övriga nämnders och kommunala bolags verksamheter.

Ge förslag till åtgärder för att budgeten ska vara i balans.

### Service och information

Ge aktuell, korrekt och lättillgänglig information och god och effektiv service till medborgare, politiker och övriga förvaltningar.

## Strategier

### Styrning och ledning

Utveckla förvaltningens samverkan med andra kommuner för att kunna ge effektiv och bra service.

Presentera ekonomiska bokslut och prognoser varje månad (förutom januari och juni) för att kunna kontrollera både kommunens sammanlagda resultat samt stödja enhetschefernas budgetkontroll.

Fortsatt utveckling av arbetsgivarrollen för att kunna behålla och attrahera kompetenta medarbetare

### Samhällsutveckling

Stödja och utveckla näringslivet i Tyresö.

### Service och information

Kontinuerligt utveckla servicen till medborgarna via kommunens servicecenter. Ständigt behålla fokus på ett gott bemötande i kontakterna med brukare och invånare.

Stärka bilden av Tyresö genom öppenhet och fler informationskanaler. Öka möjligheten för medborgarna att få insyn i verksamheten.

## Mål

### Styrning och ledning

- Samarbetet med Södertörnskommunerna vidareutvecklas för att öka effektivitet och kompetens inom verksamheter som kan samordnas eller skötas gemensamt.
- Anskaffningskostnaderna för materiel och tjänster begränsas genom att avtalstrohet ökas med x procent.

### Service och information

- Samordna kommunens information i gemensamma informationskanaler för att ge medborgarna korrekt, lättillgänglig information och marknadsföra kommunen mot omvärlden, som en bra boendekommun och som attraktiv arbetsgivare.
- Förbättra tillgången till informationen per telefon ("en väg in") så att den andel som direkt får svar på en enkel fråga skall öka till 75 procent (61 procent 2009).
- Utveckla tillgången till säkra e-tjänster genom att införa minst två nya sådana.

## Verksamhetsförändringar

### Styrning och ledning

- En översyn av kommunens styrprocess och av förvaltningsorganisationen under kommunstyrelsen genomförs.
- Den politiska organisationen stärks med resurser motsvarande en politisk sekreterare.
- Budgeten för de fackliga kostnaderna förstärks med 0,4 miljoner för att anpassas till de verkliga kostnaderna.
- Kansliet arbetar för att medborgarna ska ha en bra insyn i kommunens verksamhet och för att handlingar ska vara lättillgängliga för allmänheten. Under 2011 innebär det att vi fortsätter det långsiktiga arbetet med en förbättrad ärendehantering där syftet är att vi ska få effektivare ärendeprocesser, bättre ordning på våra handlingar och att kommuninvånarna ska få bättre service.
- Den 1 januari 2011 överförs överförmyndarverksamheten i Tyresö kommun till den nybildade gemensamma myndigheten, Södertörns överförmyndarnämnd.
- För revision avsätts 995 tkr även 2011.

### Service och information

Pågående utredning om den framtida IT-plattformen ska ge en rekommendation till val av teknisk plattform framöver som stödjer verksamheterna idag och som även är framtidssäker.

Oavsett val av plattform behöver Tyresö kommun byta ut operativsystem (Windows XP) och kontorsprogram (Office 2003) på klienterna, på grund av att leverantören Microsoft tar bort supporten på dom produkter Tyresö kommun nyttjar idag.

En förstudie för att uppnå ”En väg in” för kommunens invånare genom att samordna växel, servicenter och kundtjänst ska genomföras.

Bilden av Tyresö, kommunens varumärke, är viktig och ju tydligare den är desto attraktivare blir kommunen för boende, näringsliv och arbetsmarknad. Allra viktigast för varumärket är vad medborgare och anställda säger om kommunen, det vill säga att vi verkligen ger god service och är en bra arbetsgivare. Vi måste dock kommunicera på ett sätt så att vi skapar ett positivt intresse även hos potentiellt nya medborgare och hos kunniga yrkesarbetare som vi vill rekrytera. Tillsammans med politiken bör vi skapa en vision eller önskat varumärke för att kunna kommunicera tydligare internt såväl som externt. Tillsammans med personalkontoret skapar vi en strategi och en handlingsplan för att öka vår attraktivitet som arbetsgivare.

Vår viktigaste externa informationskanal är tyreso.se. Förutom att förmedla fakta är webbplatsen viktig för att positionera oss i regionen, bygga vårt varumärke och skapa relationer. Medborgarna ska stimuleras till aktivitet och engagemang genom att de förses med nyheter om beslut och händelser, samt berättelser om vad kommunen åstadkommer i samhället. De kan prenumera på nyhetsbrev inom olika intresseområden. Informationen ska samordnas i högsta möjliga mån så att vi profilerar helheten snarare än delarna och samtidigt når kostnadseffektivitet. I en undersökning som Sveriges kommuner och Landsting genomförde 2009 blev tyreso.se en bäst ur ett medborgarperspektiv. Tätt positionen försvarades 2010 med ökad poängsumma och en fjärdeplats (eftersökt information hittades inom två minuter i 87 respektive 89 procent av sökningarna). Vi ska arbeta för fortsatt utveckling.

Under 2008-2010 har en satsning gjorts på ökad information till medborgarna. Produktion av kommunbilagan, flera egna startsidor inom tyreso.se, åtta digitala nyhetsbrev, frågepanel och sociala mediekkanaler som Facebook och Twitter. Den snabba webb- och internetutvecklingen ger ett ökat

utbildningsbehov av kommunens anställda i hur verktygen ska hanteras. Under 2011 satsar informationsenheten på att utveckla interninformation för att underlätta förändringar, öka delaktighet och vi-känsla samt förbättra intranätet som arbetsverktyg.

## KOMMUNDIREKTÖRENS STAB

### Syfte

#### *Informationsenheten*

Informationsenheten är i första hand till för medborgarna och kommunledningen. Vår uppgift är att ur ett helhetsperspektiv stärka medborgarnas och omvärldens bild av Tyresö kommun, samt stödja ledningen så att politikens mål uppnås.

#### *Kvalitetsarbetet*

Syftet med det övergripande kvalitetsarbetet är att i alla våra kontakter med medborgarna har vi ett medborgarperspektiv. Tyresö kommun ska präglas av en god serviceanda. Vi ger den enskilde ett korrekt bemötande och vi lyssnar. Kommuninvånarna har rätt att få besked om vilken kvalitet och service de kan förvänta sig på de tjänster som kommunen ansvarar för. Ärenden skall handläggas effektivt, snabbt och med ett kundperspektiv.

#### *Säkerhet, beredskap, drog och brott.*

Säkerhetsenheten ska bidra till att:

- göra Tyresö kommun till en trygg och trivsamt kommun att bo och vistas i
- göra personal och medborgare delaktiga i arbetet för att göra Tyresö till en trygg och säker kommun
- göra kommunens verksamhet kostnadseffektiv genom att förebygga skador och minska konsekvenserna av inträffade skador

Enheten ska även bidra till god folkhälsa och ett gott företagsklimat genom att ge service och bedriva tillsyn över försäljning av alkohol och tobak.

#### *Näringsliv*

I kommunen finns en antagen strategi för vårt sätt att handlägga näringslivsfrågor. Målet med strategin är att stärka och förbättra samspelet mellan kommunen och företagen, men även tydliggöra kommunens vision. Vi ska fokusera på ett antal viktiga områden som rör näringslivet, genomföra aktiviteter utifrån årliga uppsatta mål. Näringslivsarbetet ska genomsyras av delaktighet för att stödja näringslivet och engagemang för att medverka i Tyresö's näringsliv.

Ett gemensamt arbete pågår mellan näringslivscheferna på Södertörn för att verka för en gemensam arbetsmarknadsregion samt för att marknadsföra regionen. I detta arbete kommer även Stockholm Stad med dess södra förorter att finnas med i ett framtida samarbete. Tyresö driver med övriga södertörnskommuner projektet ”Matchning Södertörn” tillsammans med arbetsförmedlingen, Stockholms läns landsting, Stockholms handelskammare samt Företagarna. Syftet med projektet är att skapa fler arbetstillfällen och att anpassa arbetstagen till företagens behov. Projektet är delvis EU-finansierat med avsikt att vara självfinansierat i en permanent organisation.

#### *Stab ekonomi*

Stab Ekonomi ska verka för och bidra till god ekonomisk hushållning enligt fattade politiska beslut både på kort och lång sikt.

Våra huvuduppgifter är att:

- Förse kommunens ledningsgrupp och politiska ledning med relevant och korrekt beslutsunderlag
- Stödja kommunstyrelseförvaltningens chef, kontorschefer och stabschefer i planeringsprocess och uppföljning
- Vårda och vidareutveckla ekonomiska principer och rutiner för planering, styrning och uppföljning samt som beställare till servicekontoret tillse att ekonomiadministrativa stödsystem och processer är ändamålsenliga och kostnadseffektiva
- Bevaka kommunens likviditet samt förvalta kommunens skulder, ansvara för kommunens interna finansförvaltning samt i övrigt bistå kommunchef och politisk ledning med analyser, utredningar o dyl inom stabens kompetensområde

## Åtaganden

Här redovisas ett urval av de viktigaste åtagandena för staben. Fler mål och åtaganden finns i respektive enhetsplan.

### INFORMATIONSENHETEN

- Förankra en ny kommunikationspolicy
- Se över riktlinjer för sociala media varje halvår
- Upprätta kommunikationsplaner för nya visioner, strategier, mål
- Utvärdera kommunikationsprocessen med avseende på strategier, organisation, styrning samt mätning och uppföljning. Besluta om förbättringsområden och vidta åtgärder.
- Utarbeta rutiner för analys och uppföljning av ex. medialt genomslag, webbsstatistik, sökstatistik, sociala media, frågepanel etcetera
- Producera tio nummer av kommunbilagan
- Utvärdera kommunens information via tilläggsfrågor SCB:s attitydundersökning
- Göra en plan för utgivning av nyhetsbrev riktade till olika intressentgrupper och verkställa den i samarbete med förvaltningarna
- I samråd med ansvarig enhet ta fram kommunikationsplaner för gemensamt förändrings- och utvecklingsarbete (ex IT, upphandling, personalkontoret (medarbetarenkäten) etcetera)
- I samarbete med personalkontoret arbeta med att stärka vårt varumärke som arbetsgivare (s.k. Employer Branding)

### SÄKERHETSENHETEN

- Uppdatera kommunens gemensamma krisplaner inför ny mandatperiod
- Ta fram en plan för krisövningar som ska genomföras under mandatperioden
- Färdigställa en oljeskyddsplan för kommunen/regionen
- Samtliga verksamheter ska bedriva ett systematiskt brandskyddsarbete enligt Lag om skydd mot olyckor och Mål för Södertörns brandförsvarsförbund
- Utveckla samverkan med interna och externa aktörer i det brotts- och drogförebyggande arbetet
- Ta fram förslag till ett nytt alkoholpolitiskt program
- Göra en tillsynsplan enligt alkohollagen och tobakslagen

- Erbjud alla företag med serveringstillstånd och alla som säljer tobak och folköl minst ett utbildnings-/informationstillfälle per år

### **KVALITET**

- Utveckla medborgardialogen (medborgarpaneler, frågepanel, utveckling av tjänster samt förbättrad information om kommunens resultat).
- Tyresö deltar i tävlingen Sveriges kvalitetskommun som genomförs i samband med Kvalitetsmässan i Göteborg 2011.
- Tyresö genomför en ny Medborgarundersökning 2011 samtidigt med våra grannkommuner på Södertörn.
- Utveckling av uppföljningen av kvalitetsgarantierna samt garantier för interna tjänster tas fram.
- Tyresö deltar i ett nätverk med organisationer som har interna kvalitetspris

### **EKONOMI STAB**

- Tillhandahålla en uppdaterad skatteprognos inför olika beslutssituationer och däremellan när ny väsentlig information föreligger
- Dito för befolkningsutveckling
- Med hjälp av nyckeltalsjämförelser och andra tillgängliga metoder belysa kostnadsutveckling och servicenivå inom olika verksamhetsområden
- Bistå med beslutsunderlag i övrigt enligt aktuella behov
- Utarbeta anvisningar och förutsättningar för planeringsprocess och uppföljningar
- Ställa samman förvaltningarnas planeringsunderlag till ett ändamålsenligt beslutsunderlag för kommunstyrelse och –fullmäktige
- Granska underlag för investeringsbeslut och se till att det kompletteras av ansvariga chefer om så behövs samt ställa samman förslag till investeringsprogram
- Redovisa månadsutfall eller delårsbokslut med prognos för hela året vid tillsammans nio tillfällen under året
- Ansvara för att en årsredovisning upprättas samt arrangera bokslutsgenomgång i budgetberedningen
- Samordna förvaltningens planeringsprocess
- Stödja budgetansvariga chefer i planeringsprocessen, med ekonomisk uppföljning och analys samt med underlag för månadsrapporter och delårsbokslut
- Ställa samman budget och åtaganden samt upprätta verksamhetsberättelse för kommunstyrelseförvaltningens olika verksamheter
- Utarbeta budget för kommungemensam service

### **Verksamhetsförändringar**

Det pågår en organisationsöversyn, men det är ännu oklart om och i vilken omfattning denna kan komma att påverka verksamheten vid kommundirektörens stab. I övrigt små förändringar.

## Budget

	Kommun- direktör	Infor- mation	Stab ekonomi	Säkerhet	Strategier	Gemen- samt	TOTALT
<b>Kostnader</b>							
Personal	1 477	3 044	3 324	2 749	1 434	185	12 213
Lokaler	78	249	198	187	37	2 167	2 916
Konsulter			136	102		750	988
Kapitaltjänst							0
Gemensamt stöd						6 563	6 563
Näringsliv					670		670
Utvecklingsmedel	2 000						2 000
Mitt i Tyresö-blad		400					400
Annonser/information		265					265
Internet/intranät/kataloger		643					643
Material och tjänster			58	55		20	133
Räddningstjänst						25 100	25 100
Miljö- och hälsoskydds						3 072	3 072
Försäkringar				3 500			3 500
Överförmyndarförbund						2 000	2 000
Lärarsatsning						6 000	6 000
Övriga kostnader		658	356	1 167	245	4 526	6 952
<b>Tot kostnader</b>	<b>3 555</b>	<b>5 259</b>	<b>4 072</b>	<b>7 760</b>	<b>2 386</b>	<b>50 383</b>	<b>73 415</b>
<b>Intäkter</b>							
Alkoholtillsyn				250			250
Gemensam service				4 974	698		5 672
Intern intäkt		240					240
Beredskapsintäkt				1 285			1 285
<b>Tot intäkter</b>	<b>0</b>	<b>240</b>	<b>0</b>	<b>6 509</b>	<b>698</b>	<b>0</b>	<b>7 447</b>
<b>Netto</b>	<b>3 555</b>	<b>5 019</b>	<b>4 072</b>	<b>1 251</b>	<b>1 688</b>	<b>50 383</b>	<b>65 968</b>

## KANSLI OCH PERSONALKONTORET

### Syfte

Kansliet ansvarar för att planera, samordna och bereda ärenden för kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Vi samordnar och genomför även allmänna val. Övriga ansvarsområden är ärende- och arkivhantering samt utveckling av kommunens internationella kontakter.

Personalkontoret har som uppgift att arbeta med övergripande strategiska uppdrag samt att erbjuda stöd och information till kommunens chefer i personalrelaterade frågor: arbetsrätt, lönepolitik, rekrytering och kompetensutveckling, personalekonomi och statistik, rehabilitering och friskvård, pensions- och försäkringsfrågor samt arbetsmiljö- och samverkansfrågor.

### Strategier

- Vi ska vara ett stöd till kommunens chefer inom vårt ansvarsområde
- Vi ska kontinuerligt arbeta med att utveckla och förnya våra administrativa rutiner
- Vi ska arbeta för en ökad samsyn mellan kommunens förvaltningar såväl beträffande administrativt stöd som när det gäller personalrelaterade frågor

### Åtaganden

- Vid utgången av 2011 ska allmänheten och förtroendevalda ha möjlighet att ta del av kommunala handlingar via kommunens webbplats.



- Vid utgången av 2011 har samtliga användare i ärende- och dokumenthanteringssystemet W3D3 genomgått fördjupad utbildning i användandet av systemet.
- Ett projekt för digital arkivering i Tyresö kommun genomförs med syfte att kartlägga vilken digital information som ska långtidslagras, översyn av regelverk, hur den digitala arkiveringen ska gå till, vilka krav som ställs på verksamheter och teknik och eventuellt behov av systemstöd. Projektet berör samtliga nämnder och leds av kansli- och personalkontoret.
- Ta fram ett program – employer branding – som presenterar kommunen som en attraktiv arbetsgivare
- Erbjuder samtliga chefer kompetensutveckling inom ledarskap
- Göra rekrytering effektivare och mer överblickbar genom att utveckla en rekryteringsrutin och införa ett användarvänligt rekryteringsverktyg.

## Nyckeltal

NYCKELTAL	Utfall	Utfall	Utfall	Utfall	Budget
	2007	2008	2009	2010	2011
Antal tillsvidareanställda	2 300	2 231	2 230	2375	2360
Antal tidsbegränsad m. månadslön	553	510	177	227	240
Antal tidsbegränsad m. timlön	549	764	647	560	560
<b>Sjukfrånvaro</b>	7,1%	7,3%	6,1%	5,9%	6,0%
Sjukfrånvaro < 60 dagar	2,5%	2,6%	2,4%	3,0%	3,0%
Sjukfrånvaro > 60 dagar	4,6%	4,7%	3,7%	2,9%	3,0%

Statistiken grundar sig på utfallet per sista oktober respektive år

## Verksamhetsförändringar

Den 1 januari 2011 överförs överförmyndarverksamheten i Tyresö kommun till den nybildade gemensamma myndigheten, Södertörns överförmyndarnämnd.

## Budget

Kostnader	Centrala kostnader	Partistöd och politik	Myndighetsutövning	Fackligt arbete	Arbetsmiljö och hälsa	TOTALT
Personal	10 517			2 645	4 536	17 698
Lokaler	2 083	581				2 664
Kapitaltjänst	77					77
IT-kostnader	359					359
Utbildning		75			1 000	1 075
Bidrag	559				300	859
Rehab och friskvård					7 185	7 185
Marknadsföring	301					301
Arvoden		6 643	212			6 855
Politiska sekreterare		1 867				1 867
Partistöd		2 927				2 927
Övriga kostnader	95	1 914	402			2 411
<b>Tot kostnader</b>	<b>13 991</b>	<b>14 007</b>	<b>614</b>	<b>2 645</b>	<b>13 021</b>	<b>44 278</b>
<b>Intäkter</b>						
Gemensam service					7 185	7 185
Statlig intäkt lönebidrag					1 300	1 300
Övriga intäkter			400			400
<b>Tot intäkter</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>400</b>	<b>0</b>	<b>8 485</b>	<b>8 885</b>
<b>Netto</b>	<b>13 991</b>	<b>14 007</b>	<b>214</b>	<b>2 645</b>	<b>4 536</b>	<b>35 393</b>

# SERVICEKONTORET

## Syfte

Att ge effektiv intern service och stöd till kommunens förvaltningar samt genom servicecentret och växeln extern service till våra medborgare. Servicekontorets uppdrag utgår från ett kundperspektiv. Våra tjänster ska, inom ramen för budget, utformas efter kundernas behov. Varje tjänst och bemötande ska, av våra kunder, upplevas som professionellt.

Vi ska bidra med ändamålsenliga, stabila och kostnadseffektiva system och rutiner till användarna i kommunen

## Strategier

Servicekontorets ska fortsätta att utveckla och effektivisera kontorets tjänster så att tjänsterna kan bidra till att kommunens ekonomi är i balans.

Genom att vara lyhörda för önskemål om förändringar och ta del av erfarenheter från motsvarande system och rutiner i omvärlden kan vi bidra till ökad effektivitet. Utbildningar i våra system och rutiner till nya användare och efter förändringar är en nödvändig del av verksamheten.

Kontoret kommer löpande att kvalitetssäkra våra tjänster och processer. Det sker dels genom att löpande göra processgenomgångar dels genom att göra kundnöjd-undersökningar.

Ett gemensamt åtagande inom kontoret är att chefer och medarbetare ska verka för god stämning och arbetsglädje genom att vara positiva och hjälpsamma.

Ytterligare en viktig faktor för framgång är att alla medarbetare inom kontoret får ökade kunskaper om kommunens olika verksamheter.

## Åtaganden

### *Servicecenter*

- samordna verksamheten vid kundtjänsten på tekniska avdelningen, växeln och Servicecenter för att uppnå ”En väg in” till kommunen
- utveckla väl fungerande och effektiva rutiner och verktyg för att ta emot och förmedla samtal till kommunen i den nya telefonplattformen
- göra en ny genomgång med samtliga förvaltningarna för att belysa vilka ytterligare medborgarkontakter som helt eller delvis kan skötas av Servicecenter samt överväga om fler frågor som kräver specialistkompetens kan handläggas av förvaltningarna i anslutning till Servicecenter.
- upprätta överenskommelser mellan Servicecenter och förvaltningarna om arbetsformer, ansvarfördelning och arbetsuppgifter.
- utveckla rutiner och tekniska systemen, som används i eller förs över till verksamheten, för effektivitet och enkelhet
- utveckla kunskapsbanken på intanätet att effektivt och korrekt besvara av frågor
- arbeta med att utveckla bemötandet av besökarna

### *Växel*

- ta fram ny telefonpolicy
- strukturera upp telefonbeställningar (telefoner, headset, o mobiltelefoner)

- att 75% av kommunens anställda endast ska ha en telefon (inte både en fast telefon och mobiltelefon)

#### *Ekonomiadministration*

- Tillhandahålla systemförvaltning av ekonomisystemet, ge support och stöd till användare.
- Uppdatera ekonomihandboken med gällande policy, principer och regler.
- Tillhandahålla effektiv ekonomiadministration
- Se över processer och rutiner så att transaktionsflöden förenklas
- Utfärda regler och tillämpningar avseende rutiner inom kommunens redovisningsområden
- Utbilda och informera användarna i gällande regler, anvisningar och policy
- Ansvara för kommunens in- och utbetalningar

#### *Löneadministration*

- Tillhandahålla systemförvaltning av personal- och lönesystemet, ge support och stöd till användare.
- Utbetalning av löner och arvoden
- Redovisning av skatter, arbetsgivaravgifter och intresseavdrag
- Utfärda kontrolluppgifter till skattemyndigheterna
- Se över processer och rutiner inom lön- och tidrapportering för en effektivare lönehantering
- Genomföra utbildningsinsatser inom det nya personal- och lönesystemet tillsammans med personalkontoret
- Införa hanteringen av timavlönade i personal- och lönesystemet

#### *Upphandling*

- Informera och presentera ny policy och riktlinjer för upphandling.
- Inventera avtalsbehov och arbeta fram en långsiktig plan för upphandling. ( Hur vi ska hantera efterfrågan och tillgång?)
- Utveckla effektiva processer för upphandling och avtalshantering. (Upphandlingsstöd, elektronisk anbudsgivning, reviderade mallar, förbättrad avtalsdatabas.)
- Bevaka och Informera om förändringar i lagen. (Upphandlarna måste få möjlighet att lära sig vad den nya lagen kräver och följa alla rättsfall som kommer. Därutöver måste enheten informera ledningen om förändringar och möjliga konsekvenser.)
- Utveckla och undersöka möjligheterna till samordnad upphandling med kommunerna på Södertörn.
- Kontinuerligt följa upp att ingångna avtalsvillkor följs. (prisförändringar, förlängningar, kvalitetsnivåer, etc).

#### *IT-enheten*

- som systemförvaltare för kommunens e-postsystem, servrar och infrastruktur tillhandahålla support och uppdatera i enlighet med gällande SLA (Service Level Agreement)
- tillhandahålla säkerhetslösningar som möjliggör säker identifiering av anställda, elever och medborgare
- underhålla och byta ut ett tiotal servrar och annan aktiv utrustning i kommunens olika nätverk för att säkerställa verksamheternas åtkomst till verksamhetssystemen

- ge tekniskt stöd till systemförvaltare av kommunens verksamhetssystem i enlighet med gällande tjänstebeskrivning systemdrift
- se till att säkerhetskopior finns på all digital information som finns på nätverket i enlighet med gällande SLA (Service Level Agreement)
- samordna inköp av IT-utrustning till förvaltningarna enligt gällande upphandlingsavtal.
- hjälpa till vid upphandlingar av IT-system
- delta med IT kompetens i planerade projekt
- ta fram och informera om gällande regler och policies för användandet av datorer och gemensamma IT-resurser
- realisera IT-strategin i samverkan med verksamheterna
- ta fram ny telefon policy
- strukturera upp telefonbeställningar (telefoner, headset, o mobiltelefoner)
- att 80% av kommunens anställda har ett abonnemang med mobil tjänst
- att 75% av kommunens anställda endast ska ha en telefon (inte både en fast telefon och mobiltelefon)

#### *Kontorsservice*

- Att personal ska finnas på plats följande tider. I Masten från 07.00-22.00 mån-tors och 07.00-17.00 fredagar. I kommunhuset mån-tors 07.45-16.45 och 07.45-15.00 fredagar.
- Att kontorsmaterial för dagligt bruk skall finnas i lager.
- Att hjälpa till med specialbeställningar.
- Att beställda större arbeten t.ex. uppborring av tavlor, flytt av bord eller liknande skall påbörjas inom tre arbetsdagar.
- Att rutinmässiga post och paketleveranser finns.
- Att det finns en fungerande kopieringsservice med tydliga rutiner/regler.
- Att felanmälan gentemot fastighetsägare skall ske inom en arbetsdag (mån-fre).
- Att lokaler som uthyrs ska vara i ordningsställda inför tex. events.
- Att kunder får en kvittens att jobbet är mottaget.
- Att beställaren får återkoppling när jobbet är utfört.
- Att goda rutiner för återvinning finns.
- Att personal som tar kontakt med Serviceenheten/vaktmästeri får ett bra bemötande.
- Att all personal ställer upp för varandra.

## Verksamhetsförändringar

Pågående utredning om framtida plattformen ska ge en rekommendation till val av teknisk plattform framöver som stödjer verksamheterna idag och som även är framtidssäker.

Oavsett val av plattform behöver Tyresö kommun byta ut operativsystem (Windows XP) och kontorsprogram (Office 2003) på klienterna eftersom Microsoft tar bort supporten på de produkter som Tyresö kommun använder idag.

Det finns behov av att utöka supporten på en del verksamhetssystem och infrastrukturen. För närvarande finns ingen support eller beredskap mellan 17.00 och 07.30 vardagar, 00.00 och 24.00 helger.

## Budget

	Lön och redo- visning	Upp- handling	Växel	IT	Tryckeri/ vaktmästeri	Servicecenter/ samman- trädesrum	TOTALT
<b>Kostnader</b>							
Personal	8 835	2 223	1 392	9 814	2 962	4 153	<b>29 379</b>
Utbildning	163	41	41		31	62	<b>338</b>
Lokaler	785	159	31	877	708	2 534	<b>5 094</b>
Kapitaltjänst				3 085		179	<b>3 264</b>
Övriga kostnader	2 607	334	96	2 680	3 657	1 015	<b>10 389</b>
<b>Tot kostnader</b>	<b>12 390</b>	<b>2 757</b>	<b>1 560</b>	<b>16 456</b>	<b>7 358</b>	<b>7 943</b>	<b>48 464</b>
<b>Intäkter</b>							
Gemensam service	12 390	2 757	1 513	16 397	6 588		<b>39 645</b>
Gemensam service TYBO			47	59			<b>106</b>
Övriga intäkter					770		<b>770</b>
<b>Tot intäkter</b>	<b>12 390</b>	<b>2 757</b>	<b>1 560</b>	<b>16 456</b>	<b>7 358</b>	<b>0</b>	<b>40 521</b>
<b>Netto</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7 943</b>	<b>7 943</b>

## KVALITETSGARANTIER

### Service och bemötande

Vi lovar:

- Vi svarar på brev och fax inom två veckor. Behöver vi längre tid på oss meddelar vi dig inom en vecka vem som handlägger ditt ärende.
- Vi besvarar eller bekräftar e-post inom två arbetsdagar.
- Vi försöker lägga besök på tider som passar dig.
- Du ska bara behöva ringa ett samtal till kommunen för att komma i kontakt med den person som kan hjälpa dig. Finns vi inte på plats ringer vi upp dig.
- Du kan kontakta kommunen dygnet runt via röstbrevlåda, e-post olika e- tjänster eller kommunens webbplats tyreso.se.

**Delegation kommunstyrelseförvaltningens driftbudget 2011 (tkr)****Bilaga 1**

<b>Verksamhet</b>	<b>Kostnader</b>	<b>Intäkter</b>	<b>Netto</b>	<b>Ansvarig</b>
<u>Kommundirektörens stab</u>				
Kommundirektören	3 555	0	3 555	Bo Renman
Kvalitet	1 018	0	1 018	Per-Olof Lindfors
Näringsliv	670	0	670	Björn Andersson
IT-strateg	698	698	0	Thomas Halvarsson
Informationsenheten	5 259	240	5 019	Karin Hassler
Stab ekonomi	4 072	0	4 072	Dan Näsman
Säkerhetsenheten	7 760	6 509	1 251	Peter Holck
Gemensam verksamhet	49 388	0	49 388	Dan Näsman
Revision	995	0	995	Ordförande revision
<u>Kansli och personalkontor</u>	44 278	8 885	35 393	Kerstin Hedén
<u>Servicekontoret</u>	48 464	40 521	7 943	Peter Holck

**Delegation kommunstyrelseförvaltningens investeringsbudget 2011 (tkr)****Bilaga 2**

<b>Verksamhet</b>	<b>Utgifter</b>	<b>Inkomster</b>	<b>Netto</b>	<b>Ansvarig</b>
<u>Kommundirektörens stab</u>				
Kommundirektören	5 000	0	5 000	Bo Renman
<u>Servicekontoret</u>	3 500	0	3 500	Peter Holck

**Delegation finansförvaltningens driftbudget 2011 (tkr)****Bilaga 3**

<b>Verksamhet</b>	<b>Kostnader</b>	<b>Intäkter</b>	<b>Netto</b>	<b>Ansvarig</b>
Pensionsutbetalningar	43 250	250	43 000	Kerstin Hedén/Dan Näsman
Semester- och övertidsskuldökning	1 000	0	1 000	Dan Näsman
Statsbidrag maxtaxa	0	20 000	-20 000	Kerstin Hedén/Dan Näsman
Intjänade pensioner	59 000	52 800	6 200	Kerstin Hedén/Dan Näsman
Intäkt kapitaltjänst	0	108 100	100	
Finansiella intäkter och kostnader	25 000	5 000	20 000	Dan Näsman