

Verksamhetsberättelse 2017

Vo 17 - Gemensam verksamhet

Utgåva: Verksamhetsberättelse 2017 **Rapportperiod:** 2017-12-31 **Organisation:** Vo 17 - Gemensam verksamhet



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	VIKTIGA HÄNDELSER.....	2
2	UPPFÖLJNING OCH ANALYS AV MÅL OCH RESULTAT	3
2.1	MÅLUPPFYLLELSE	3
2.2	UPPDRAG FRÅN KOMMUN- OCH NÄMNDPLAN.....	6
2.3	VERKSAMHETSUPPDRAG	8
2.4	EKONOMI.....	11
2.4.1	RESULTATRÄKNING PER VERKSAMHETSOMRÅDE.....	11
2.4.2	DRIFTSREDOVISNING PER VERKSAMHET	11
3	UPPFÖLJNING AV RISKHANTERINGSPLAN.....	12
4	SAMMANFATTANDE BEDÖMNING	15

1 VIKTIGA HÄNDELSER

Kommunen nominerades till Sveriges kvalitetskommun 2017 och fick därmed bekräftelse på att kommunens kvalitetsarbete är på rätt väg. På kvalitetsmässan hade kommunen en egen monter som var mycket välbesökt och många nya kontakter knöts under de tre dagarna.

Under året har en satsning gjorts på ett ledarutvecklingsprogram i syfte att stärka cheferna i sin arbetsgivarroll.

IT- frågornas strategiska betydelse ökar ur ett verksamhetsperspektiv. Under 2017 har IT lyfts fram som ett strategiskt område i kommunen och är numera direkt underställt kommundirektören på samma sätt som HR och ekonomi.

Ett digitalt inköpssystem har införts under året.

Under 2017 har projektet med att byta webbplattform påbörjats. Den nya webbplatsen kommer att vara i drift i början av 2018.

En lokalförsörjningsplan för kommunen har tagits fram under 2017. Syftet med lokalförsörjningsplanen är att ge förutsättningar att med god framförhållning kunna strukturera, planera och tillgodose kommunens behov av verksamhetslokaler. Underlaget används för att bedöma framtida investeringsbehov.

2 UPPFÖLJNING OCH ANALYS AV MÅL OCH RESULTAT

2.1 MÅLUPPFYLLELSE

Målområde: Medborgarfokus- varje Tyresöbo i centrum		
Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen	I hög grad uppfyllt	Kvaliteten i kommunens verksamheter granskas och följs upp regelbundet. Inga allvarliga brister eller risker för de som använder tjänster eller får insatser kan påvisas under 2017. Modellen med fristående granskningar fungerar väl, processavvikelserna är få och de synpunkter som inkommer är positiva. Samverkan med förvaltningarna är regelbunden och strukturerad. Däremot finns det utvecklingsbehov i arbetet med det systematiska kvalitetsarbetet i majoriteten av verksamheterna. På sikt får detta konsekvenser för medborgarna. Kommunikationsinsatserna förbättras. Projektet med den nya webbplatsen framskrider enligt plan. Arbetet med att verka för klarspråk och gemensamt tonalitet fortskrider genom utbildning och dialog.
Nämndmål	Status	Kommentar
Den kommunala servicen ska präglas av innovativa individanpassade lösningar med fokus på digitala tjänster	Helt uppfyllt	Inom måltidsservice har en e- tjänst för specialkost tagits fram för implementering under 2018. För servicecenter har en ny e-tjänstplattform med ett 20- tal ombyggda e-tjänster tagits fram som kommer att lanseras i början av 2018. På kommunens webbplats har formulär byggts om till smartare e-tjänster. Idag finns det 70 stycken e-tjänster i plattformen och nyttjandegraden har ökat med 4000 till 8500 inskickade ärenden via e-tjänster under 2017.

Indikator	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017	Bedömning
Antal nya införda målgruppsanpassade digitala tjänster				22	Ökning	Värde uppnått

Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Tyresöborna kan påverka kommunens verksamhet	I hög grad uppfyllt	<p>Tyresöinitiativet är implementerat sedan 1 februari 2017. Under året har ca 70 förslag inkommit och hanterats. Hittills har 32 förslag publicerats på kommunens webbplats. Några av förslagen har lett fram till beslut och kommer att genomföras, exempelvis förslaget om wifi på äldreboende.</p> <p>Kommunikationsenheten uppmuntrar kontinuerligt till dialog i sociala medier. Kommunikationen med invånarna när det gäller den fysiska planeringen, inte minst översiktsplanen, har också fungerat bra.</p>

Målområde: God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter		
Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser	Helt uppfyllt	Gemensam verksamhet redovisar totalt sätt ett överskott på 2,6 miljoner kronor (mnkr).

Indikator	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017	Bedömning
Ekonomiskt resultat, Tkr	-7 372,0	-9 253,0	-9 634,0	2 640,0	0	Värde uppnått

Nämndmål	Bedömning	Kommentar
De kommunövergripande verksamheternas arbete ska präglas av effektivitet och service	Delvis uppfyllt	<p>Ingen övergripande mätning har gjorts under 2017 för att mäta effektivitet och service. För att öka effektiviteten och servicen har en rad åtgärder vidtagits under 2017. Nämnas kan ett mer samordnat verksamhetsstöd i och med utvecklingsstrategin för ett växande Tyresö, att anställningsavtal digitaliseras genom att de skapas i systemet Heroma istället för i en excel-fil, att en robotisering är påbörjad inom ekonomiservice för att underlätta och minska antalet manuella rutinartade uppgifter. Det har också påbörjats ett arbete för att kunder via en e-tjänst ska få tillgång till sina fakturor. Därutöver har kommunkansliet utarbetat riktlinjer för uppföljning och implementering av styrdokument samt genomfört utbildningar för handläggare på samtliga förvaltningar kring att skriva tjänsteskrivelser till nämnd. En effektivisering har skett</p>

		genom att IT- avdelningen har tagit över förvaltningsansvaret för Google Application från barn- och utbildningsförvaltningen. Servicecenter har infört ett verktyg för kundundersökning vilket innebär att det när en medborgare varit i kontakt med kommunen kan medborgaren bedöma hur bemötandet, engagemanget, kunskapen och resultatet var i kontakten. Cirka 860 medborgare har svarat på undersökningen, resultatet är positivt med en generell nöjdhet på 89 %.
--	--	---

Målområde: Attraktiv arbetsgivare		
Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Medarbetarna rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare	I hög grad uppfyllt	Under 2017 har det inte gjorts någon medarbetarundersökning. När undersökningen genomfördes senast, under hösten 2016, svarade drygt 50 procent av medarbetarna 4 eller 5 på en femgradig skala om man kunde rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare. Cirka 20 procent svarade 1 eller 2, det vill säga att man inte kunde rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare. Under hösten 2018 kommer en ny medarbetarundersökning att genomföras.

Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent	Ej uppfyllt	Sjukfrånvaron januari till november ligger på sju procent för V0 17 Gemensam verksamhet. Enstaka mycket långa sjukskrivningar drar upp siffran för den långa sjukfrånvaron på vissa enheter. Denna sjukfrånvaro bedöms till den största delen inte vara arbetsrealterad.

Indikator	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017	Bedömning
Den totala sjukfrånvaron inom verksamhetsområdet (%)	6,35%	6,17%	6,14%	7,00%	4,00%	Ej accepterat värde

Sjukfrånvaro kort (< 60 dagar)	2,39%	2,05%	2,16%	2,61%		
Sjukfrånvaro lång (= > 60 dagar)	3,96%	4,12%	3,98%	4,39%		

Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål	I hög grad uppfyllt.	Ingen ny undersökning har gjorts under 2017. Vid flera medarbetarundersökningar under de senaste åren är det cirka 90 procent i kommunen som helhet som är nöjda med sin sysselsättningsgrad.

2.2 UPPDRAG FRÅN KOMMUN- OCH NÄMNDPLAN

Särskilda uppdrag som ska genomföras under mandatperioden

Titel	Status	Kommentar
Konkurrensutsättning	▶	Inga verksamheter har konkurrensutsatts under året.
Ekologiska livsmedel	✔	Tyresö kommun har uppnått målet på 30 % ekologiska inköp. Resultatet för 2017 är 30,3 procent andel inköpta livsmedel.
I varje nämndplan behandlas aktiviteter från kommunala funktionshinderrådets förslag till Tillgänglighetsplan för 2017-2019.	▶	I nämndplanen för gemensam verksamhet har aktiviteter från kommunala funktionshinderrådets förslag till tillgänglighetsplan för 2017-2019 behandlats. Av nämndplanen framgår att fastighetsavdelningen åtgärdar tillgänglighetsproblem när de uppstår, att den utbyggnad som sker av kommunens trådlösa nätverk baseras på verksamheternas behov och önskemål samt att det inte finns resurser att anställa en tjänsteman med uppgift att vara samordnande, stödjande och pådrivande i kommunala funktionshinderrådet.
Taxor och avgifter	▶	Taxor och avgifter går igenom årligen i samband med beslut om kommunplan.
Utveckla Tyresö kommun till en 24-timmars serviceorganisation bland annat genom att löpande utveckla nya e-tjänster.	▶	Under året har det tillkommit nye e-tjänster och på kommunens hemsida har formulär byggts om till smartare e-tjänster. Idag finns det 70 stycken e-tjänster i plattformen och nyttjandegraden har ökat med 4000 till 8500 inskickade ärenden via e-tjänster.
Fortsätta arbetet med att energieffektivisera kommunens fastigheter.	▶	Utifrån tillgängliga uppföljningsdata för energianvändningen så ser vi per oktober 2017 en prognosticerad besparing/effektivisering för 2017 om cirka 2 procent.

<p>Att öka förståelsen för hur kommunen gör sina inköp, öka konkurrensen i kommunens affärer samt att minska de relativa inköpskostnaderna med målsättningen att till 2020 ha sänkt inköpskostnaden med 10 procent.</p>	▶	<p>Ett digitalt inköpssystem, Proceedo, har införts under 2017. Målsättningen är att Proceedo ska bidra till en bättre ekonomi för kommunen. Proceedo försvårar inköpsbeteenden som sker i strid med befintliga ramavtal och ökar avtalstroheten. Avtalstrohet innebär inte bara direkta besparingar vid inköp utan det eliminerar skadeståndsrisker, risken för upphandlingsskadeavgift och den bad will som orsakas av avtalsstridiga inköp. Bedömningen är att målet om 10 % sänkta inköpskostnader kommer att vara svårt att nå, och en analys bör göras av rimligheten i målet.</p>
<p>Kommunstyrelsen får i uppdrag att planera och projektera för nya och förbättrade lokaler för bibliotek, kulturverksamheter, förskolor, äldreomsorg, utbildning och annan kommunal service i Norra Tyresö Centrum i samverkan med andra aktörer</p>	▶	<p>Lokalförsörjningsplan har beslutats i kommunledningsutskottet och skickats vidare till kommunstyrelsen för behandling i januari 2018.</p>
<p>Säkerställa att IT-infrastrukturen i kommunens verksamheter är god samt att förändringsarbetet sker i takt med utvecklingen och samhällets digitalisering</p>	▶	<p>Målet för utbyggnad under 2017 är uppnått.</p>
<p>Ta fram ny strategi för kommunens fastighetsinnehav</p>	▶	<p>Ett arbete pågår med att ta fram underlag och analys. Detta arbete beräknas vara klart under hösten 2018. Därefter kommer en strategi att arbetas fram.</p>
<p>Ställa om kommunens fordon till 100 procent miljöbilar inklusive elfordon</p>	▶	<p>Andelen miljöfordon ökar, från 46,5 procent 2016 till 51,7 procent 2017. Det är den kraftigaste ökningen på flera år. Målet på 100 procent miljöfordon kommer dock inte att uppnås under mandatperioden.</p>
<p>Ta fram strategier för långsiktig finansiering av investeringar i kommunkoncernen.</p>	▶	<p>Under våren 2017 togs en långsiktig finansiell analys för kommunen fram som visar på ett stort investeringsbehov framgent. Ett arbete med att förbättra investeringsprocessen har inletts i syfte att göra denna mer transparent och tydlig samt förbättra uppföljningen av kommunens investeringsprojekt. Frågan om en långsiktig strategi för finansiering av investeringar hänger tydligt ihop med kommunens övergripande ekonomiska strategi och målet att skapa ett stabilt ekonomiskt resultat. Arbetet med att formulera strategin planeras till 2018. Det finns en risk att uppdraget inte fullt ut kommer att kunna slutföras under mandatperioden.</p>

2.3 VERKSAMHETSUPPDRAG

HR

HR-avdelningen, och då primärt HR-enheten, har förstärkts jämfört med 2016. Avdelningen är nufulltalig och bedöms ha den kompetens som krävs för att långsiktigt klara uppdraget.

Under 2017 har vi knutit ihop säcken vad gäller kommunens arbetsgivarvarumärke: Höga ambitioner. Nära livet. Vi har nu en mer enhetlig framtoning vad gäller annonser och vid mässor. Vi har också en etablerad process för rekrytering.

Under 2017 har ett omfattande utbildningspaket tagits fram för cheferna i syfte att stärka dem i sin arbetsgivarroll. Utbildningarna har skattats högt och intresset för att delta stiger kontinuerligt.

Tyresö kommun har många engagerade medarbetare. Det beror både på att vi erbjuder tjänster som är samhällsviktiga där det är enkelt att se på vilket sätt den egna insatsen bidrar till att förbättra vardagen för kommunens invånare. Det beror också på att medarbetarna uppger att de har bra närmsta chefer och bra kollegor. I den kulturmätning som gjordes under hösten 2017 framkom kommunens organisationskultur på helheten är relativt välmående. Många medarbetare lyfter fram att det finns ett fokus på resultat, högt engagemang, samarbete samt humor och glädje. Det som kan uppfattas som mindre positivt är det upplevs finnas brist på resurser samt förvirring. Utmaningen är att få fler medarbetare än idag att bli nöjda med sin arbetssituation och samtidigt fortsatt vara engagerade i sitt arbete. HR-avdelningen har påbörjat ett arbete med att definiera medarbetarskapet som ska leda till att viktiga värderingar lyfts upp och förväntningar tydliggörs.

Ekonomi

Efter en omorganisation 1 april 2017 ingår upphandlingsenheten och ekonomiservice i ekonomiavdelningen. Under 2017 har ett arbete påbörjats med att skapa bättre och mer samordnade rutiner för den ekonomiska uppföljningen. Den ekonomiska uppföljningen behöver samordnas och göras mer likvärdig för att få bättre jämförbarhet mellan verksamhetsområdena. Ett arbete pågår för att skapa bättre systemlösningar istället för Excel och andra manuella system. Det arbetet kommer att intensifieras under 2018.

Ett arbete har också påbörjats för att uppdatera och förbättra kommunens investeringsprocess, särskilt från ett budget- och uppföljningsläge. Under hösten har möjligheterna att följa upp investeringar förbättrats i Bestyr. Det är dock klart att processen behöver omarbetas för att tydliggöra hur och när beslut fattas, samt vilka budgetamar som beviljas.

Ett digitalt inköpssystem, Proceedo, har införts under 2017. I samband med införandet genomfördes stora utbildningsinsatser. Löpande utbildningar för nya användare sker nu varje månad. Systeminförandet har inte varit smärtfritt, särskilt har integrationen mot kommunens ekonomisystem varit besvärlig. Det har medfört ett betydande merarbete för ekonomiservice och redovisningsgruppen.

E-tjänster för kundreskontran har införts så att kunder kan se sina kundfakturor digitalt, till exempel för fakturor avseende VA/renhållning.

Upphandlingsenheten har arbetat fram en ny debiteringsmodell gentemot verksamheterna som kommer att bidra till ökad tydlighet och förbättrad kvalitet på upphandlingarna.

IT

Den analys som kan göras är att verksamhetsutveckling kopplat till IT blir allt tydligare. Kartläggning av verksamhetsbehov landar oftast i att IT-lösningar ska ge stöd till verksamhetsutveckling och effektivisering inom verksamheten.

Under hösten 2017 har det framkommit att en väsentlig del i detta arbete är processkartläggning och processutveckling. Där efterfrågas stöd från verksamheterna som en del i deras verksamhetsutveckling. Analysen är att detta behov kommer att öka under 2018.

Ny teknik börjar göra sitt intåg i verksamheterna; robotisering, så kallad RPA, har idag blivit en etablerad teknik och där krävs att ett systematiskt arbete kommer igång under 2018. Nästa teknik som är i antågande är IA där görs bedömningen att ett arbete behöver startas upp för att tidigt vara med i denna utveckling.

Trenden i omvärlden är att den grundläggande driften av infrastruktur blir allt mer standardiserad. Möjligheter finns att förbättra kommunens arbete med den specifika IT-drift som hör till kommunen och då främst drift och underhåll av de verksamhets-specifika system som används. Denna trend innebär att man framöver kan förvänta sig en förskjutning av IT:s uppdrag från traditionell drift till mer stödjande och rådgivande kring drift.

Medborgarfokus

Kvalitetsenheten

Kvaliteten i verksamheterna granskas regelbundet. Inga allvarliga brister eller risker för de som använder tjänster eller får insatser kan påvisas. Däremot behöver det systematiska kvalitetsarbetet förbättras och utvecklas för att säkra kvaliteten i alla verksamheter.

Resultatet från granskningarna kan i större utsträckning göras tillgängligt både för medborgarna och för medarbetarna i verksamheterna. Resultatet behöver kopplas till resurserna och användas i större utsträckning i verksamhetsplaneringen framåt.

Internt har kompetensen förstärkts och den interna organisationen har förändrats. Individuell reflektionstid är avsatt regelbundet. Kvalitetschefen har övertagit systemägarskapet för beslutsstödsystemet. Samverkan med övriga stödfunktioner har påbörjats genom nätverk för chefer, team och systemförvaltare.

Stöd i verksamheternas systematiska kvalitetsarbetet sker genom workshops, verksamhetsbesök, chefsstöd och vägledning i samband med kvalitetsgranskningar. Under 2017 har nya modeller, metoder och verktyg tagits fram för en gemensam struktur för kvalitetsarbetet. För att utveckla en kvalitetskultur

där alla är delaktiga behövs ett uthålligt, strukturerat och samordnat verksamhetsstöd och kompetenta chefer som leder kvalitetsarbetet utifrån kommunens ledarfilosofi.

Kommunikationsenheten

Under 2017 har projektet med att byta webbplattform påbörjats. Det kommer att avslutas under 2018. Samtliga kommunikatörer i kommunen har utbildats i det nya verktyget Site Vision.

En ny kommunikationschef har tillsatts och en insats för en tydligare samordning av kommunens kommunikation har inletts. Som ett led i detta har ett enkelt monterkoncept tagits fram för att kunna erbjuda ett enhetligt uttryck inför mässdeltagande. Montern användes med lyckat resultat på årets Kvalitetsmessa och på årets Näringslivsdag.

Även bemanningen på enheten har förändrats under året. På grund av webbprojektet har ännu en kommunikatör tillfälligt anställts på enheten bland annat för att bättre kunna samordna kommunstyrelseförvaltningens kommunikation.

Kommunkansliet

Under 2017 har kommunkansliet, som ett led i att öka kvaliteten i beslutsunderlag till nämnd, slutfört utbildningen för handläggare vid alla förvaltningar i att skriva tjänsteskrivelser. Utbildningen har anpassats efter respektive förvaltnings behov och har även gett utrymme för diskussion av förvaltningsinterna rutiner kring ärendehandläggning. Kansliet har även arbetat fram en rutin för styrdokument i Tyresö kommun som beslutats av kommundirektören. Syftet med rutinen är att tydliggöra hur modellen för styrdokument ska tillämpas, förenkla framtagande, hantering och revidering av styrdokument samt bidra till att kommunens styrprocess följs. Dessutom har en mall för styrdokument samt mallar för beslut tagits fram för att förenkla för förvaltningarna.

Med anledning av den nya kommunallagen har kommunkansliet tagit fram en anslagstavla på tyreso.se som ersätter den fysiska anslagstavlan i kommunhuset, vilket ökar tillgängligheten till kommunala beslut och kungörelser.

Under 2017 har arbetet med att upphandla e-arkiv till kommunen pågått i samarbete med övriga kommuner i projektet. Arbetet var inriktat på att upphandla e-arkiv som produkt men under senhösten uppkom frågan om att i stället upphandla e-arkiv som tjänst. Detta utreds för närvarande och troligtvis kommer upphandlingen riktas om och genomföras under våren 2018. E-arkivet när det väl är på plats kommer att möjliggöra en effektivare ärende- och dokumenthantering i kommunen.

Under 2017 har även förberedelser inför i kraftträdandet av Dataskyddsförordningen påbörjats. Arbetet bedrivs i projektform i samarbete med övriga förvaltningar. Under hösten har ett inventeringsarbete påbörjats ute på förvaltningarna över register och personuppgiftsbehandlingar ute i verksamheterna. Arbetet kommer att fortsätta under våren 2018. Projektgruppen har även genomfört utbildningar och informationsinsatser samt tagit fram material och handledningar för att underlätta arbetet ute i verksamheterna.

Måltidservice

2017 var ett uppstarts- och kartläggningsår eftersom måltidsservice är en helt ny verksamhet med totalt 38 kök och 100 medarbetare.

Servicecenter

Servicecenter har under 2017 haft 100 000 medborgarkontakter. Under 2017 genomfördes en kundundersökning där 800 medborgare fick betygsätta sin kontakt med servicecenter, 89% av dom tillfrågade är nöjda med kontakten och gav högt betyg på samhällsväglarnas engagemang och kompetens.

Under 2017 har servicecenter skapat nya och smartare e-tjänster till verksamheterna och förbättrat befintliga tjänster, till exempel digitala beslut inom skolskjuts. I kommunens e-tjänsteplattform finns nu 70 e-tjänster och nyttjandegraden har ökat med 4000 ärenden till 8500 inskickade ärenden år 2017.

Fastighet och facility

Under 2017 har fastighetsavdelningen sett en volymökning i våra uppdrag och projekt från andra förvaltningar. Vi ser en fortsättning på denna utveckling under 2018. Här innefattas också en utökning av investeringsåtagandena. Lokalbehoven ser ut att öka, ett väntat övertagande av befintliga lägenheter hos social- och utvecklingsförvaltningen samt ett ökat investeringsbehov i redan befintliga lokaler.

Vad avser fastighetsavdelningens tjänster inom kontorsstöd och lokalvård bedöms kvalitetsnivån som tämligen hög. Däremot finns en utvecklingspotential kopplat till de direkta fastighetstjänsterna. Tillgänglighets-, informations- och kommunikationsfrågor samt oklara ansvarsfördelningar lyfts särskilt fram.

2.4 EKONOMI

2.4.1 RESULTATRÄKNING PER VERKSAMHETSOMRÅDE

Belopp i tkr	2015 utfall	2016 utfall	2017 utfall
Kommunbidrag	76 749	83 107	119 141
Övriga intäkter	397 571	419 235	460 102
Summa intäkter	474 320	502 342	579 243
Kostnader	483 573	511 975	576 603
Resultat	-9 253	-9 634	2 640
Kommunbidrag	76 749	83 107	119 141
Övriga intäkter	397 571	419 235	460 102

2.4.2 DRIFTSREDOVISNING PER VERKSAMHET

Tkr	Ram 2017	Nettokostnader	Avvikelse
Kommundirektör	19 942	16 963	2 979

Ekonomi	17 465	20 592	-3 127
HR	24 496	23 266	1 230
Medborgarfokus	21 716	19 936	1 780
Kommunkansli	7 496	5 317	2 179
KSK Stab	4 584	1 836	2 748
IT	21 408	22 838	-1 430
Måltidsservice	898	3 418	-2 520
Fastighet	1 136	2 335	-1 199
Totalt	119 141	116 501	2 640

Gemensam verksamhet redovisar totalt sätt ett överskott på 2,6 miljoner kronor (mnkr). Det har skett organisatoriska och redovisningsmässiga förändringar mellan åren och det går därför inte att jämföra mellan åren rakt av. Mellan år 2015 och 2017 har omslutningsvolymen ökat från 484 till 579 mnkr och kommunbidraget ökat från 77 till 118 mnkr. Den stora delen av intäkterna är kommuninterna intäkter, där internhyran som finansierar fastighetsavdelningen är den viktigaste posten.

Kommundirektören redovisar en positiv budgetavvikelse med 3,0 mnkr.

Ekonomiavdelningens negativa resultat med -3,1 mnkr är ett resultat av att avdelningen har fått bära kommungemensamma kostnader under 2017, totalt 3,3 mnkr. Utöver det har personalrelaterade kostnader inneburit att upphandlingsenheten har ett negativt resultat med -0,9 mnkr.

HR avdelningen redovisar ett positivt resultat om 1,2 mnkr vilket till stor del beror på lägre personalkostnader än budgeterat på grund av sjukskrivning och föräldraledighet.

Medborgarfokus överskott beror på att medel gällande funktionshinderrådet övergick till enheten vid halvårsskiftet. Hos kommunkansliet beror överskottet på vakanser under året.

KSK Stab upphörde som organisatorisk enhet den 1 april 2017. Ekonomiservice och upphandling placerades då under ekonomiavdelningen och IT blev en egen avdelning och fick med sig projektkontoret. Överskottet på 2,7 mnkr för KSK stab är ett resultat av att avsatta budgetmedel för staben inte begagnats sedan april. En del av kostnaderna har drabbat andra verksamheter inom området.

IT-avdelningens underskott beror på det interna leasingssystemet för datorer. IT avdelningen köper datorer och hyr ut dessa till verksamheten över tre år. I och med att datorerna inte kan redovisas som investeringar med en avskrivningstid på tre år uppstår hela kostnaden det första året medan avdelningen får ersättningen över tre år. För 2017 har denna post påverkat avdelningens resultat negativt med 3,6 mnkr. Utan den kostnaden hade IT-avdelningen haft ett positivt resultat på 2,2 mnkr vilket beror på vakanser. Om antalet datorer vore konstant borde dessa underskotten upphöra efter tre år, men i och med att antalet datorer kommer att stiga kommer problemet att kvarstå. Systemet blir dock totalt sätt betydligt billigare för kommunen än den tidigare externa leasinglösningen.

Måltidsservice underskott avser Björkbackens kök och beror främst på att verksamheten är byggd för större volymer vilket medför att driftkostnaden per sålda måltider blir hög. Övriga områdets ekonomi bedöms vara i balans.

Fastighetsavdelningen redovisar ett underskott på 1,2 mnkr. I bokslutet för 2017 har redovisningsrutinerna på fastighetsavdelningen setts över vilket har inneburit engångseffekter på de redovisade kostnaderna för avdelningen. Detta har bidragit till att bättra på avdelningens resultat.

3 UPPFÖLJNING AV RISKHANTERINGSPLAN

Risk: Medborgarna anser att de inte får kontakt med kommunen och har bristande påverkansmöjligheter

Under 2017 har ett verktyg för medborgardialog; Tyresöinitiativet, implementerats. Under året har ca 70 förslag inkommit varav 32 förslag har publicerats på kommunens webbplats. Några av förslagen har lett fram till beslut och kommer att genomföras, exempelvis förslaget om wifi på äldreboende.

Risk: Risk för muta eller annan otillbörlig påverkan

Riktlinjer finns framtagna. Det finns också en informationsfilm som ligger på intranätet.

Risk: Rutiner för upphandling och inköp följs inte

Ett digitalt inköpssystem, Proceedo, har införts under 2017. I samband med införandet genomfördes stora utbildningsinsatser.

Risk: Informationssäkerhetsbrister

Under 2017 utarbetades det riktlinjer och rutiner utifrån kommunens policy för informationssäkerhet och nu pågår det under 2018 ett arbete med att implementera instruktioner för användare.

Risk: IT-haveri

Under 2017 har översyn av kontinuitetsplaneringen för centrala IT-system påbörjats och kommer att slutföras under 2018.

Risk: Kommunens chefer och medarbetare rekommenderar inte Tyresö kommun som arbetsgivare

Under året har en satsning gjorts på ett ledarutvecklingsprogram i syfte att stärka cheferna i sin arbetsgivarroll. HR-avdelningen har påbörjat ett arbete med att definiera medarbetarskapet som ska leda till att viktiga värderingar lyfts upp och förväntningar tydliggörs.

4 SAMMANFATTANDE BEDÖMNING

Den sammanfattade bedömningen för Gemensam verksamhet är att arbetet bedrivs i enlighet med uppsatta mål och uppdrag. Framöver behöver arbetet inriktas på följande områden.

Efterfrågan på IT- stöd kommer att öka. Kartläggning av verksamhetsbehov landar oftast i att IT-lösningar ska ge stöd till verksamhetsutveckling och effektivisering inom verksamheten.

Förberedelserna inför i kraftträdandet av Dataskyddsförordningen 2018 behöver fortsätta.

År 2018 är det val till riksdag, kommun och landsting och år 2019 är det val till Europaparlamentet. Det innebär för kommunkansliets del att mycket arbete kommer att läggas på genomförande av dessa val.

Arbetet med att upphandla e-arkiv till kommunen har inletts och kommer att intensifieras. På sikt kommer det att möjliggöra en effektivare ärende- och dokumenthantering samt ökade förutsättningar för ökad digitalisering i kommunen.

Verktuget för medborgardialog, Tyresöinitiativet, som har implementerats under 2017, kommer att följas upp och utvärderas.

Vad gäller beslutsstöd och kvalitetsarbete finns ett fortsatt behov av vägledning och stöd till kommunens chefer för att utveckla en kvalitetskultur där alla är delaktiga.

Kommunen arbetar vidare med trygghet - och säkerhetsarbetet och de samverkansöverenskommelser samt medborgarlöften som är framtagna i samverkan med polisen.

Inom HR behöver det arbetas vidare med såväl ledarutveckling som med medarbetarskapet. Under 2018 genomförs återigen en medarbetarundersökning i kommunen.