

# Verksamhetsberättelse 2018





# Verksamhetsberättelse 2018

## Vo 17 - Gemensam verksamhet

### Innehållsförteckning

<b>Verksamhetsberättelse 2018 .....</b>	<b>1</b>
<b>Viktiga händelser .....</b>	<b>2</b>
<b>Uppföljning och analys av mål och resultat .....</b>	<b>3</b>
Måluppfyllelse.....	3
Uppdrag från kommun- och nämndplan .....	10
Verksamhetsuppdrag.....	11
Ekonomi .....	15
Resultaträkning per verksamhetsområde .....	15
Driftsredovisning per verksamhet.....	15
Kommentar .....	16
<b>Uppföljning av riskhanteringsplan .....</b>	<b>19</b>
<b>Sammanfattande bedömning .....</b>	<b>20</b>

## Viktiga händelser

Servicecenter firade 10-års jubileum i februari. Under året har ett 40-tal e-tjänster utvecklats eller förbättrats.

Kommunikationsenheten har under året infört en ny webb och ett nytt intranät.

Kansliet har under 2018 administrerat och genomfört de allmänna valen.

Upphandlingen av E-arkiv som tjänst slutfördes under sommaren och avtal tecknades med vinnande leverantör under hösten.

Projektet GDPR har slutförts under våren i och med att dataskyddsförordningen trädde i kraft. Arbetet med dataskyddsfrågorna har övergått till förvaltningsfas men mycket arbetet kvarstår fortfarande för att få till fungerande rutiner ute på alla förvaltningar och en bra tillsyn. Kansliet har under hösten arbetat fram en integritetspolicy som beslutats av kommunfullmäktige.

Arbetet med det civila försvaret har påbörjats i kommunen och grunden är den överenskommelse från SKL daterad juni 2018. En viss kompetenshöjning hos tjänstemän och förtroendevalda har genomförts, dels genom egen försorg och dels genom länsstyrelsen. En regional utbildning i säkerhetsskydd har genomförts där säkerhetschefen deltagit.

HR-avdelningen har under 2018 arbetat med att tydliggöra grundförutsättningen attraktiv arbetsgivare. Fokus är att skapa förutsättningar att vara en attraktiv arbetsgivare dit medarbetare söker sig, vill stanna kvar och utvecklas.

IT-avdelningens har infört ett nytt ärendehanteringssystem för IT som gör att det nu går att mäta handläggningstider och kundnöjdhet.

# Uppföljning och analys av mål och resultat

## Måluppfyllelse

Strategiskt målområde

### Livskvalitet - den attraktiva kommunen

Fler individanpassade digitala lösningar införs för att förbättra den kommunala servicen

Bedömning	
-----------	--

Titel	Kön	Utfall	Mål	Bedömning	Trend
-------	-----	--------	-----	-----------	-------

Den kommunala servicen ska präglas av att vi är till för medborgaren

Bedömning		Trend	-
-----------	--	-------	---

Titel	Kön	Utfall	Mål	Bedömning	Trend
-------	-----	--------	-----	-----------	-------

Gemensam verksamhet - Antal nya införda målgruppsanpassade digitala tjänster

Utfall	8	Mål		Bedömning		Trend	-
--------	---	-----	--	-----------	--	-------	---

#### Kommentar:

Servicecenter har under året utvecklat 8 nya tjänster till medborgarna. 11 500 ärenden har skickats in via e- tjänster i kommunens e-tjänstplattform. Kommunen är i en fas med kontinuerligt utveckling och förbättring av externa och interna e-tjänster. Robot och processmotor ska öka den interna effektiviteten och framöver även kunna ge förhandsbesked och förslag till beslut.

Tyresöborna kan påverka kommunens verksamhet



Bedömning		Trend	-
-----------	--	-------	---

Titel	Kön	Utfall	Mål	Bedömning	Trend
-------	-----	--------	-----	-----------	-------



### Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen

Bedömning	Trend
	-

Titel	Kön	Utfall	Mål	Bedömning	Trend
<b>Fler individanpassade digitala lösningar införs för att förbättra den kommunala servicen</b>					
Gemensam verksamhet - Antal nya införda målgruppsanpassade digitala tjänster		8			-
<b>Den kommunala servicen ska präglas av att vi är till för medborgaren</b>					
Andel medborgare som är nöjda med sin kontakt med servicecenter		87.00%			-

### Tyresöborna kan påverka kommunens verksamhet


Bedömning	Trend
	-

#### Kommentar:

Under året har totalt 35 förslag lämnats till Tyresöinitiativet. Åtta av dessa har publicerats på kommunens webbplats för att ge möjlighet för privatpersoner att rösta på förslagen och lämna kommentarer. Övriga förslag har inte publicerats eftersom de antingen inte har ingått i kommunens ansvarsområden, liknande förslag har lämnats tidigare eller ingått i redan befintliga planer. Under året har Tyresöinitiativet utvärderats. Förslag till åtgärder har tagits fram för att synliggöra och tydliggöra verktyget. Kommunen fortsätter att utveckla närvaron i sociala medier för främja dialogen med medborgarna.

## God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter

Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser

Bedömning	Trend
	-

Titel	Utfall	Mål	Bedömning	Trend
Ekonomiskt resultat, Tkr	-9 385.0	0.0		→

**Kommentar:**

Verksamhetsområde gemensam verksamhet uppvisar ett ekonomiskt resultat på -9 385 tkr. Underskotten finns främst inom upphandling, fastighet och måltidsservice.

De kommunövergripande verksamheternas arbete ska präglas av effektivitet och service

Bedömning	Trend
	-

**Kommentar:**

Systemutvecklingen av Bestyr för att förenkla för chefer går framåt. En uppgradering har genomförts och detta har resulterat i flera förbättrade funktioner. Kvalitetsnätverk med representanter för samtliga förvaltningar är etablerat och en ökad samverkan mellan förvaltningarna är en synbar effekt.

Hur nöjd har du varit i din kontakt med gemensam verksamhet när det gäller kvalitet, stöd, bemötande och tillgänglighet?

Utfall	Mål	Bedömning	Trend
			-

**Kommentar:**

Ingen mätning har gjorts.

Andel av felanmälningarna till IT- avdelningen som är åtgärdade inom 2 arbetsdagar

Utfall	Mål	Bedömning	Trend
94.00%	80.00%		→

**Kommentar:**

Sedan maj då det nya ärendehanteringssystemet infördes så har 94 procent av alla ärenden lösts inom 2 dagar.



#### Kundnöjdheten vid kontakt med servicedesk (IT)

Utfall	Mål	Bedömning	Trend
96.00%			-

#### Kommentar:

Av 99 svar är 96 procent nöjda. Skalan är 1-5 och medeltalet 4,8.

Varje verksamhetsområde ska sträva efter digitala lösningar som tar sin utgångspunkt i Digitala Tyresö smart, öppet och framåt

Bedömning	Trend
	-

#### Kommentar:

Mätning av servicegrad och nöjdhet med IT-avdelningens leverans har startat under året. Införande av automatisering (RPA) av manuella processer har påbörjats. Kompetens kring teknologin byggs parallellt upp på IT-avdelningen.

Gemensam verksamhet - Andel av kommunens verksamhetslokaler som är anslutna med fast förbindelse för dataöverföring på minst 50 Mbit/s

Utfall	Mål	Bedömning	Trend
84.00%	80.00%		-

Andel av IT-avdelningens manuella behörighetsärenden som är automatiserade under 2018

Utfall	Mål	Bedömning	Trend
			-

#### Kommentar:

Detta är ej infört under 2018.

Gemensam verksamhet - Andel av kommunens verksamhetslokaler som är anslutna med fast förbindelse för dataöverföring på minst 50 Mbit/s

Utfall	Mål	Bedömning	Trend
84.00%	80.00%		-

#### Kommentar:

Av 98 lokationer så är det 16 st, det vill säga cirka 16 procent, som fortfarande har xDSL eller radiolänk-förbindelse. För att kunna bygga bort dessa så är kommunen i de allra flesta fall beroende av externa aktörer. Då det är möjligt att ansluta till fiber/öppen fiber sker det.

### Verksamheterna i Tyresö kommun utvecklas genom innovativa och effektiva processer

Bedömning	Trend
	-

#### Kommentar:

Arbete pågår.

### Verksamheterna inom gemensam verksamhet utvecklas genom innovativa och effektiva processer

Bedömning	Trend
	-

#### Kommentar:

Genom omprioriteringar och en effektiviserad genomförandeprocess vid kvalitetsgranskning har processen för granskningsuppdraget utvecklats och förbättrats.

Samarbetet med SIQ har utökats genom kvalitetsledarnätverket och genom deltagandet i deras utbildningar och seminarier vilket syftar till att förbättra det systematiska kvalitetsarbetet i förvaltningarna.

### Antal identifierade manuella processer som kan digitaliseras

Utfall	Mål	Bedömning	Trend
3			-

#### Kommentar:

En befintlig process har omarbetats av kvalitetsskäl och två nya är utvecklade och acceptanstestade. Produktionssättning sker under första kvartalet 2019.

### Antal kvalitetssäkrade processer

Utfall	Mål	Bedömning	Trend
			-

### Antal införda digitala signeringar som ersätter manuell signering i interna administrativa processer

Utfall	Mål	Bedömning	Trend
			-

#### Kommentar:

Testning och utvärdering är ej slutfört än.



## Attraktiv arbetsgivare

Medarbetarna rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare.

Bedömning	Trend
	-

Andel av de anställda som rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare

Utfall	Mål	Bedömning	Trend
95.00%			-

Medarbetarna rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare

Bedömning	Trend
	-

### Kommentar:

Medarbetarundersökningen som gjordes hösten 2018 visar på att 95 procent av medarbetarna inom verksamhetsområde Gemensam verksamhet kan rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare.


Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent.

Bedömning	Trend
	-

Den totala sjukfrånvaron inom verksamhetsområdet (%)

Utfall	Mål	Bedömning	Trend
6.39%	4.00%		-

Sjukfrånvaro kort (< 60 dagar)

Utfall	Mål	Bedömning	Trend
3.18%			-

Sjukfrånvaro lång (= > 60 dagar)

Utfall	Mål	Bedömning	Trend
3.21%			-


Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent

Bedömning	Trend
	-

### Kommentar:

Sjukfrånvaron ligger på 6,39 procent för verksamhetsområdet vilket överstiger målet om 4 procent.

Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål.

Bedömning	Trend
	-

Andel av de anställda som anser att sysselsättningsgraden är anpassad efter deras önskemål

Utfall	Mål	Bedömning	Trend
92.00%			-

Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål

Bedömning	Trend
	-

**Kommentar:**





92 procent av medarbetarna inom verksamhetsområde Gemensam verksamhet har önskad sysselsättningsgrad. Den övervägande delen som inte har önskad sysselsättningsgrad önskar arbeta mindre.



# Uppdrag från kommun- och nämndplan

## Särskilda uppdrag

Titel	Status
Konkurrensutsättning	✓
<b>Kommentar:</b> Inga verksamheter har konkurrensutsatts under året.	
Ekologiska livsmedel	✓
<b>Kommentar:</b> Måltidsservice är den verksamhet som köper in merparten livsmedel och där köps 32 procent ekologiska livsmedel. Det skickas ut månadsstatistik till köken så att de kan följa sin utveckling, månad för månad.	
I varje nämndplan behandlas aktiviteter från kommunala funktionshinderrådets förslag till Tillgänglighetsplan för 2017-2019.	▶
<b>Kommentar:</b> I nämndplanen för gemensam verksamhet behandlas aktiviteter från kommunala funktionshinderrådets förslag till tillgänglighetsplan.	
Taxor och avgifter	✓
<b>Kommentar:</b> Taxor och avgifter för verksamheterna behandlas i samband med beslut om kommunplan.	
Utveckla Tyresö kommun till en 24-timmars serviceorganisation bland annat genom att löpande utveckla nya e-tjänster.	✓
<b>Kommentar:</b> Kommunen är i en fas med kontinuerligt utveckling och förbättring av externa och interna E-tjänster. Robot och processmotor ska öka den interna effektiviteten och framöver även kunna ge förhandsbesked och förslag till beslut.	
Fortsätta arbetet med att energieffektivisera kommunens fastigheter.	▶
<b>Kommentar:</b> Fastighetsavdelningens arbete för energibesparingar har tidigare varit certifierat. Efter att arbetat under certifieringen ett antal år kommer fastighetsavdelningen fortsätta arbetet dock utan att betala en avgift för certifieringen. Under åren med certifieringen har fastighetsavdelningen byggt upp uppföljningsrapporter så det går tydligt att arbeta med att bli effektivare vad gäller energiförbrukning. Vid hyresgästmöten informeras hyresgästerna kontinuerligt och det sker en dialog hur fastighetsavdelningen gemensamt med verksamheten kan samverka för att kommunen skall nyttja sin energi effektivare.	
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.	▶
<b>Kommentar:</b> Införandet av e-handel har varit ett första steg i arbetet med uppdraget. Successivt läggs nya varugrupper till, vilket bidrar till bättre inköpskontroll. Effekterna av detta är svåra att mäta och målet om att sänka inköpskostnaden med 10 procent uppfattas som orealistiskt och ogrundat. Däremot kommer vinsterna av införandet att vara påtagbara på andra sätt, bland annat på grund av den höga avtalstroheten som införandet medför med en goodwill och kraftigt sänkt risk för böter som följd. På en del områden kommer vi att kunna mäta sänkta inköpskostnader men den stora nyttan av införandet är strategisk.	
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	▶
<b>Kommentar:</b> Arbetet pågår i samverkan med verksamhetsföreträdare och lokalförsörjningsgruppen. Lokalförsörjningsplanen har reviderats under 2018.	
Säkerställa att IT-infrastrukturen i kommunens verksamheter är god samt att förändringsarbetet sker i takt med utvecklingen och samhällets digitalisering	▶
<b>Kommentar:</b> Utbyggnad av fiber/bredband till kommunens verksamheter sker löpande. Genomgång av övrig IT-infrastruktur och behov pågår.	

Ta fram ny strategi för kommunens fastighetsinnehav	
<b>Kommentar:</b> Arbetet pågår.	
Ställa om kommunens fordon till 100 procent miljöbilar inklusive elfordon	
<b>Kommentar:</b> 56 procent av kommunens personbilar och lätta lastbilar uppfyller miljöbilskrav enligt förordning. Det placerar Tyresö bland dom 25 procent bästa kommunerna i landet.	
Ta fram strategier för långsiktig finansiering av investeringar i kommunkoncernen.	
<b>Kommentar:</b> Arbetet har utgått från den långsiktiga finansiella analys som togs fram våren 2017, och som visar på både ett stort investeringsbehov och även ett stort finansieringsbehov framgent. Ett arbete med att förbättra investeringsprocessen pågår i syfte att göra denna mer transparent och tydlig, att förbättra uppföljningen av våra investeringsprojekt samt att ge bättre underlag för att bedöma kommunens framtida finansiella ställning. Bedömningen är att en strategi bör tas fram internt i en samverkan mellan ekonomiavdelningen, fastighetsavdelningen och en lokalstrateg. Uppdraget bör avvakta den utredning av investeringsprocessen som pågår.	
Kommunstyrelsen ges i uppdrag att utreda en eventuell försäljning alternativt likvidering av Tyresö Vindkraft AB.	
<b>Kommentar:</b> Genom beslut i kommunfullmäktige har bolaget sålts till Tyresö bostäder.	

## Verksamhetsuppdrag

### HR

HR-avdelningen kommer 2019 att fortsätta det påbörjade arbetet som har gjorts under 2018 som har handlat om att tydliggöra grundförutsättningen attraktiv arbetsgivare. Fokus är att skapa förutsättningar att vara en attraktiv arbetsgivare dit medarbetare söker sig, vill stanna kvar och utvecklas.

### Ekonomi

Ekonomiavdelningen består sedan 2017 av upphandlingsenheten, ekonomiservice och ekonomistyrningsenheten. Alla tre enheter är lokaliserade på olika platser, vilket innebär att det är en utmaning att få avdelningen att fungera som en helhet. Därför har arbetet med att stärka relationerna, samverkan och kontaktytorna mellan enheterna intensifierats under året. En viktig faktor i detta arbete har varit att ta fram en gemensam måltavla och avdelningsplan.

För upphandlingsenheten har året varit det första med en ny prestationsbaserad debiteringsmodell mot verksamheterna, där enheten får betalt per genomfört upphandling. Vid årets början fanns vakanser och avdelningen rekryterade flera nya medarbetare som började arbeta sent på våren. Under våren avslutades få upphandlingar, vilket bidrog till att ett ekonomiskt underskott byggdes upp. Från och med hösten har verksamheten varit mer stabil, upphandlingar har avslutats och ekonomin varit i balans. Det var dock omöjligt att komma kapp underskottet från våren. Vid årets utgång är enhetens verksamhet stabil och väl fungerande.

Ekonomiservice har en mycket stabil verksamhet, som hanterar kommunens grundläggande ekonomiprocesser. Denna enhet måste fungera alla årets dagar. Enheten har fått hantera en hel del problem kopplat till att inköps- och leverantörsfakturasystemet Proceedo inte fungerar tillfredställande ihop med kommunens ekonomisystem Visma RoR, trots att båda systemen kommer från samma leverantör. Under året har lösningar tagits fram som ger en acceptabel funktionsgrad. Dock finns problem kvar, och lösningen kan inte sägas vara optimal. Under året har enheten arbetat

vidare med digitala lösningar, så som robotisering av kundfakturerings av va- och gatukostnadslån, ränterapportering till skatteverket för kunders betalda räntor, digitalisering av blanketter och tjänster via intranätet och ärendesystemet Artvise. Under året har vi anslutit fler leverantörer att beställa ifrån i Proceedo, samt utökat antalet leverantörer som distribuerar sina varor via samordnad varudistribution.

Enheten har under året plågats en del av arbetsmiljöproblem kopplat till lokalerna på Masten. Lokalerna hyrs genom fastighetsavdelningen av en extern hyresvärd, och det har gjort det särdeles svårt att få kommunikationen omkring problemen att fungera. Vissa problem har låtit sig lösas, medan man för andra problem har fått hitta lösningar på hur man kan leva med dem.

Ekonomistyrningsenheten skapades januari 2018 genom att controllerenheten och redovisningsgruppen blev en enhet. Sammanslagningen har skapat en större samsyn i hur kommunens ekonomistyrning hänger ihop. Det är en problemställning att redovisning i stora delar arbetar i ekonomisystemet Visma RoR, medan controllergruppen använder Bestyr som sitt verktyg. Ekonomimodulerna i Bestyr har inte uppdaterats, utan har i princip samma funktionalitet som vid införandet. Det innebär att funktioner för effektiva prognoser saknas. Därför används Excel till en hel del analyser och kalkyler, dvs kontrollertid åtgår till att skapa modeller och kalkyler både för budget och prognoser. Utmaningen är att arbeta fram bättre och mer sammanhängande ekonomiprocesser där systemen ger det analysstöd som behövs utan behov av externa verktyg som Excel. Trots detta har enheten påbörjat arbetet med att stödja verksamheternas chefer med analys och stöd i sin verksamhetsekonomi och inte enbart att ta fram ekonomiska rapporter.

Under året har enheten utvecklat återrapporteringen av kommunens exploateringsaffärer. Dessutom har enheten under året påbörjat arbetet med ett processtöd vid bokslutsarbetena. Detta kommer i förlängningen att leda till att bokföringsunderlaget digitaliseras i högre utsträckning. Under året har också ett arbete inletts för att ta fram löpande information om utvecklingen av kommunens semesterskuld. Detta kan förhoppningsvis leda till att framtida skuldförändringar bättre kan prognostiseras.

## **IT**

IT-avdelningens operativa enhet har under året genomfört ett projekt gällande Windows 10 som kommungemensam klientplattform. I slutet av maj infördes ett nytt ärendehanteringssystem för IT som gör att det nu går att mäta handläggningstider och kundnöjdhet. Ändringshanteringsprocess för uppdatering av IT-system har implementerats och fungerar bra. Fokus framåt kommer vara att hålla en god tillgänglighet till kommunens IT-system samt att utveckla nya och förenklade tjänster som underlättar i vardagen för våra medarbetare.

Enheten för Taktisk IT har under kvartal 1 2018 startat ett RPA (robotisering/automation) initiativ där IT ansvarar för att driva och planera projektarbetet i samarbete med en extern leverantör som utförare av utvecklingsuppdrag. Fokus under 2018 har legat på interna administrativa processer där tre processer för Ekonomiservice har automatiserats med hjälp av RPA-teknologi. Drift samt infrastrukturförvaltning sköts av interna IT resurser. Inom Taktisk IT har man även arbetat fram en ny systemförvaltningsmodell som prövats på Stadbyggnadsförvaltningen, tagit över ansvaret för systemförvaltning av interna e-tjänster samt tagit fram en ny förvaltningsmodell för IT-tjänster och implementerat den för 2 tjänster. Samarbetet med BoU har förstärks och sedan en tid tillbaka sitter samordnaren 1 dag/vecka hos BoU och man har arbetat mer aktivt med kommunikation och synliggörande av IT generellt. Som ett led i att utöka stödet för verksamhetsutveckling så har det etablerats en modell för processkartläggning och genomförts utbildningar i sagda modell. Fokus framåt



kommer ligga på fortsatta automatiseringar av interna processer, stöd till verksamheterna gällande processkartläggning och digitalisering samt stöd och implementering av systemförvaltningsmodellen. En mer formell modell för samverkan med verksamheten bör tas fram för att förbättra samordning och styrning.

IT- Arkitektur och IT- Säkerhet har identifierats som områden där det finns stora behov av satsningar framåt.

Projektkontoret har under 2018 arbetat med förbättra det stöd man ger till verksamheten gällande projektarbete och bland annat tagit fram nya mallar. Man har genomfört 6 uppskattade projektmodellsutbildningar och återkopplingen från verksamheten har varit positiv och att det finns ett behov av att samtliga medarbetare borde få ta del av denna. Man har hållit i 4 träffar med Projektledarnätverket som syftar till att främja projektmognad och utveckla projektarbetet inom kommunen. En ny styrgruppsutbildning har tagits fram och kommer börja hållas för chefer och projektledare under 2019. Det har även genomförts en förstudie kring projektstyrningsverktyg som väntas komma med en rekommendation under kvartal 1 2019. Projektkontoret har också coachat ett antal medarbetare i projektledarrollen, ett stöd där efterfrågan från verksamheten ökar. Fokus framåt kommer ligga på fortsatt utveckling av projektmodellen och de anpassningar som behövs för att bättre stödja kommunens olika verksamheter. Man kommer även driva en upphandling och implementation av ett kommungemensamt projektstyrningsverktyg förutsatt att de resurser som krävs kan frigöras. De rekommendationer som kom från revisionen som utfördes av E&Y under 2018 kommer hanteras enligt den tjänsteskrivelse som beslutades i KS 2019-01-08(2018/KS 0293).

## **Medborgarfokus**

### *Kvalitetsenheten*

Kvaliteten i verksamheterna granskas regelbundet. Kvalitetsenhetens tillsyn och granskning av allt från förskola till äldreomsorg är av största vikt, så förbättringsområden kan upptäckas. På så sätt säkerställs kvaliteten i kommunens verksamheter. Handläggningen av Tyresö-initiativet har under 2018 förts till kvalitetsenheten.

### *Kommunikationsenheten*

Kommunikationsenheten har under året infört en ny webb och ett nytt intranät.

### *Kommunkansliet*

Under 2018 har kansliet arbetat mycket med valet till riksdag, kommun och landsting som hölls den 9 september. Kansliet ansvarade, på valnämndens uppdrag, för alla förberedelser inför valet samt valets genomförande och efterarbete. Upphandlingen av E-arkiv som tjänst slutfördes under sommaren och avtal tecknades med vinnande leverantör under hösten. Kansliet har tillsammans med Servicecenter utarbetat och lanserat två nya e-tjänster under året. En för beställning av kopior på betyg från arkivet och en för beställning av registerutdrag med stöd av GDPR. Projektet GDPR har slutförts under våren i och med att dataskyddsförordningen trädde i kraft. Arbetet med dataskyddsfrågorna har övergått till förvaltningsfas men mycket arbetet kvarstår fortfarande för att få till fungerande rutiner ute på alla förvaltningar och en bra tillsyn. Kansliet har under hösten arbetat fram en integritetspolicy som beslutats av kommunfullmäktige.

### *Måltidsservice*

Måltidsservice har satsat på att vidareutbilda måltidsbiträden till kockar. Ett nytt egenkontrollprogram är på plats, utbildning inom specialkost och hygien har genomförts samt inspirationskurser i vegetarisk matlagning och en ergonomiutbildning.

#### *Servicecenter*

Servicecenter fyllde 10 år i februari, det firades med att möta medborgare i Tyresö centrum och tårta på Servicecenter. Under året har två servicemätningar gjorts med medborgare som varit i kontakt med Servicecenter. Resultat visar att 87 procent av dem som deltagit i undersökningen är nöjda med servicen. Resultaten visar också en tydlig koppling mellan engagemanget hos den som svarar och nöjdheten hos den som ringer. Servicecenter är i en fas med kontinuerligt utveckling och förbättring av externa och interna e-tjänster. Under året har ett 40-tal e-tjänster utvecklats eller förbättrats.

#### *Fastighet och facility*

Fastighetsavdelningen har under 2018 identifierat att det finns behov av att utföra ett kvalitetsarbete i att kartlägga processer i avdelningens projektarbete och övriga viktiga processer. Arbetet har påbörjats och kommer slutföras under 2019. Fastighetsavdelningen har påbörjat ett arbete för att skapa ett säkrare och effektivare skalskydd genom att ta ett samlat grepp över de olika system och lösningar som tidigare har hanterats av enskilda verksamheter.

#### *Säkerhet*

Arbetet med det civila försvaret har påbörjats i kommunen och grunden är den överenskommelse från SKL daterad juni 2018. En viss kompetenshöjning hos tjänstemän och förtroendevalda har genomförts - genom dels egen försorg och dels genom länsstyrelsen. Arbetet med ny "Handlingsplan för trygghet och säkerhet" som ska antas för varje mandatperiod har påbörjats och kommer att beskriva kommunens samverkan med polis, myndigheter, organisationer, företag och andra aktörer i det civila samhället. Även arbetet med det civila försvaret i kommunen kommer att tydliggöras i denna plan.

## Ekonomi

### Resultaträkning per verksamhetsområde

Belopp i tkr	2016 utfall	2017 utfall	2018 utfall
<b>Intäkter</b>			
Kommunbidrag	83 107	119 141	129 580
Övriga intäkter	419 235	460 102	476 506
<b>Summa intäkter</b>	<b>502 342</b>	<b>579 243</b>	<b>606 086</b>
<b>Kostnader</b>	<b>511 975</b>	<b>576 603</b>	<b>615 471</b>
<b>Resultat</b>	<b>-9 633</b>	<b>2 640</b>	<b>-9 385</b>

Kommunstyrelseförvaltningen	2018			2017
	Kommun-bidrag	Netto-kostnad	Avvikelse	Avvikelse
VO 17 Gemensam Verksamhet	129 580,0	138 965,0	-9 385,0	2 640,0

### Driftsredovisning per verksamhet

Tkr	Ram 2018	Nettokostnader	Avvikelse
Kommundirektör	29 192	27 556	1 636
HR	19 103	21 544	-2 441
Lön (KSK)	5 638	5 622	16
IT (KSK)	22 858	17 868	4 990
Ekonomistyrningsenheten	11 031	10 180	851
Ekonomiservice (KSK)	9 392	9 876	-484
Upphandling (KSK)	0	3 489	-3 489
Medborgarfokus (MF) centralt	3 486	2 375	1 111
Kvalitet (MF)	7 840	7 416	424
Kommunikation (MF)	5 478	7 311	-1 833
Servicecenter (MF)	6 784	6 045	739
Kansli (MF)	7 871	7 195	676
Säkerhet (MF)	0	-197	197
Kost (KSK)	907	6 447	-5 540
Fastighet (TK)	0	6 238	-6 238
<b>Totalt</b>	<b>129 580</b>	<b>138 965</b>	<b>-9 385</b>



## Kommentar

### **Kommundirektör**

Avsatta medel för effektiviserings-/digitaliseringsåtgärder 4 200 tkr förbrukades inte under året. Av budgeterade 3 600 tkr för omställningskostnader för Fornuddens skola förbrukades endast 500 tkr. Däremot belastades ansvaret med obudgeterade omställningskostnader för Björkbacken om 7 200 tkr, vilket höll nere överskottet.

### **Ekonomistyrningsenheten**

Överskottet under året beror på en vakant tjänst.

### **HR**

Enheten har under 2018 haft högre kostnader än budgeterat för ledarutvecklingsprogrammet då beslut under året medfört att enheten även tagit internatkostnader kopplat till programmet.

### **Medborgarfokus**

Medborgarfokus redovisar ett överskott på 1 111 tkr för 2018. Detta överskott beror främst på att de övriga kostnaderna vart lägre än budgeterat, främst konsulttjänster. Utöver det så fick man även ett bidrag från migrationsverket för flyktingsamordning samt försäljning av externa tjänster.

### **Kvalitet**

Kvalitetsenheten gör under 2018 ett positivt resultat på 424 tkr vilket mestadels beror på lägre personalkostnader än förväntat, bland annat för alkoholhandläggning men även på grund av att tjänsten som kvalitetschef blev vakant i slutet av året.

### **Kommunikation**

Under 2018 har arbetet som inleddes 2017 med kommunens nya extern- och internweb slutförts. I och med att det inte går att aktivera detta som en investering har kostnaden driftsförts. Prognosen från början av året var att detta skulle ge ett resultat på -3 000 tkr. Lägre kostnader för webben än förväntat kombinerat med en allmän kostnadsmedvetenhet resulterade i ett bättre resultat än förväntat, -1 833 tkr på helår.

### **Servicecenter**

Servicecenter redovisar ett överskott på 739 tkr på helåret. Detta beror dels på att systemkostnaderna för året var lägre än förväntat. Utöver det så var även de interna intäkterna högre än budgeterat.

### **Kansli**

Kansliet redovisar ett positivt resultat på 676 tkr vilket till stor del beror på att tjänster varit vakanta under delar av året. Till exempel var tjänsterna som arkivarie och kommunjurist vakanta fram till april respektive maj månad.

### **Säkerhet**

Säkerhetsenheten redovisar ett överskott på 197 tkr på helåret. Detta överskott beror dels på att de interna intäkterna var högre än budgeterat, dessa interna bidrag korrigeras ner till kommande år.

Utöver ovan så beror överskottet även på att man inte fullt ut utnyttjat de budgeterade medel för bevakning/väktare.

### **Ekonomiservice**

Från och med 2018 tog ekonomiservice över personalansvaret för samordnad varudistribution från upphandlingsenheten. Budget för detta överfördes inte inför 2018 vilket har medfört ett underskott som stannade på 484 tkr för året. Detta har korrigerats i budget 2019.

### **Lön**

Kostnader enligt budget.

### **Upphandling**

Upphandlingsenheten arbetade från 2018 enligt en ny debiteringsmodell där kostnader för utförda upphandlingar debiterades först efter tilldelningsbeslut. I tidigare finansieringsmodell periodiserades intäkter för planerade upphandlingar i förskott. Då upphandlingar generellt har lång handläggningstid fanns under årets första halva en fördröjning i antalet debiterade upphandlingar. Detta byggde underskottet om - 3 500 tkr. Under andra halvan av 2018 var mängden debiterade upphandlingar i fas med budget och enhetens ekonomi var i balans.

### **IT**

Överskottet inom enheten är direkt hänförligt till kostnader för verksamhetsdatorer. Tidigare kalkyl har byggt på att datorer byts ut efter 3 år, men ett stort antal datorer har kunnat nyttjas längre vilket ger ett överskott 2018. Exkluderas inköp av datorer/datorhyra är enhetens ekonomi i balans.

### **Kost**

Måltidservice redovisar ett underskott på 5 500 tkr. Huvuddelen av underskottet (3 600 tkr) avser köket på Björkbacken varav 1 500 tkr avser den halva hyreskostnad som tidigare bars av socialförvaltningen. I och med avvecklingen av två avdelningar på Björkbacken har intäkterna från portioner sjunkit samtidigt som kostnaderna till stor del är knutna till att köket måste vara bemannad 7 dagar i veckan dag och kväll oberoende av hur många portioner som serveras.

Resterande underskott på 1 900 tkr är dels kopplat till ett arbete med att höja kompetensen hos befintlig personal vilket medfört högre vikariekostnader, och dels kopplat till en fördubbling av sjukfrånvaron mot 2017. Dessutom har satsningen på att köpa svenskt kött efter torkan sommaren 2018 samt högre matvarupriser påverkat. Slutligen tog måltidsservice över kostnader för samordnad varutransport från Barn- och utbildningsförvaltningen.

### **Fastighet**

Fastighetsavdelningen redovisar ett underskott på totalt 6 200 tkr. Huvuddelen av detta (3 500 tkr) handlar om kostnader för rivning och sanering av mark där byggnationer ska ske. Denna kostnad får inte drabba hyresgästerna, och därför redovisas detta som ett separat underskott.

För att kunna fatta vissa strategiska beslut i lokalfrågor behöver vissa lokal- och förutsättningsutredningar göras. I de fall utredningarna leder till ett investeringsprojekt, kan dessa kostnader inkluderas i projektet. I övriga fall blir det en driftskostnad som inte heller bör drabba hyran för alla hyresgäster. Utredningarna som bidrar till ett underskott uppgår till ett belopp om 2 100 tkr. De posterna för lokalutredning som utmärker sig är utredningarna om framtida kommunhuset,

utöka byggrätt på Cassiopejan (där utgör de största kostnaderna detaljplanekostnader) samt utredning av gymnasiet och Kompassen.

Lokalvårdsenheten bidrar med ca 600 tkr till underskottet, dels på grund av ett personalärende samt att enheten har fått bära kostnaden för att ge service till kommunhusets kaffemaskiner. Denna sista kostnad är utfördelad på verksamheten i budget 2019.



## Uppföljning av riskhanteringsplan

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

Det finns ett verktyg för medborgardialog; Tyresöinitiativet. Under 2018 har 35 förslag inkommit. Åtta av dessa har publicerats på kommunens webbplats för att ge möjlighet för privatpersoner att rösta på förslagen och lämna kommentarer. Övriga förslag har inte publicerats eftersom de antingen inte har ingått i kommunens ansvarsområden, liknande förslag har lämnats tidigare eller ingått i redan befintliga planer. Under året har Tyresöinitiativet utvärderats. Förslag till åtgärder har tagits fram för att synliggöra och tydliggöra verktyget.

**Risk: Risk för muta eller annan otillbörlig påverkan**

Riktlinjer finns framtagna. Chefer har informerats om att det finns ett framtaget APT- material för arbetet kring muta eller annan otillbörlig påverkan- en film, en folder och en PPT.

**Risk: Rutiner för upphandling och inköp följs inte**

Ett digitalt inköpssystem har införts och i samband med införandet genomfördes stora utbildningsinsatser.

**Risk: Informationssäkerhetsbrister**

Det har utarbetats riktlinjer och rutiner utifrån kommunens policy för informationssäkerhet.

**Risk: IT-haveri**

En översyn av kontinuitetsplaneringen för centrala IT-system som påbörjades 2017 har slutförts under 2018.

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

HR-avdelningen har arbetat med ett ledarutvecklingsprogram och påbörjat ett arbete med att definiera medarbetarskapet som ska leda till att viktiga värderingar lyfts upp och förväntningar tydliggörs.

## Sammanfattande bedömning

Verksamhetsområde Gemensam verksamhet har under 2018 i stort legat i fas med sina mål och uppdrag. Nöjda medarbetare bidrar med sitt engagemang till resultatet. Årets resultat är ett underskott om 9,4 miljoner kronor. Underskotten finns främst inom upphandling, fastighet och måltidsservice. För att öka effektiviteten och servicen har en rad åtgärder vidtagits under 2018.