

Kommunstyrelseförvaltningen

Verksamhetsberättelse 2011



tyresö kommun



Informationsenheten

Verksamheten

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.

Målgrupper:

Medborgarna behöver aktuell, lättillgänglig och korrekt information om den kommunala servicen. De ska veta vad som ligger inom kommunens ansvar, vad de kan förvänta sig för servicegrad, vad skattepengarna går till och hur de kan påverka politik och beslut. De ska förstå de beslut som har tagits genom att sammanhanget beskrivs. De ska också stimuleras till aktivitet och lokalt engagemang. Informationen ska göras lätt tillgänglig för alla.

Politiken. Informationsenheten ska stödja politikerna genom att tydliggöra visioner och värderingar, göra politiska beslut synliga..

Omvärlden – företagare och föreningar i Tyresö, arbetssökande, andra organisationer och samarbetspartners samt medier behöver veta vad Tyresö kommun står för, och hur de får kontakt med rätt person i kommunen.

Chefer ska ges verktyg, policys och stöd för att effektivt nå ut med önskad information och effektivt kommunicera mål och värderingar.

Medarbetare i kommunen behöver känna till de övergripande målen, vem som ansvarar för vad, hur samverkan sker och hur de kan hitta information och verktyg som underlättar deras arbete.

Organisation:

Informationsenheten har letts av kommunikationschefen Karin Hassler som rapporterar till kommundirektören. I enheten har ingått fyra informatörer med specialutbildning.

Kommunövergripande mål och nämndens mål

Mål	Uppfyllnad
Att genom samordning av kommunens information i gemensamma informationskanaler ge medborgarna korrekt, lättillgänglig information och samtidigt marknadsföra kommunen mot omvärlden, som attraktiv arbetsgivare och bra boendekommun.	Målet är uppfyllt Kommentar: målet är inte mätbart och mer kan göras vad gäller marknadsföringen, särskilt som arbetsgivare. Medborgarna ger kommunens information ett gitt betyg. Tillgängligheten har ökat genom en mobil webbsida med nyheter, evenemang, appar och kontaktinformation.
Utveckla organisationen (informationssamordnarnätverk, webborganisation) och riktlinjer för tydligare roller – ansvar, mandat - samt bättre förutsättningar för samordning.	Målet är uppfyllt Kommentar: alla roller har inte bemannats på grund av personalförändringar

Åtaganden

<i>Åtagande</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Kommunicerar helheten och sänka kommunens totala informationskostnader genom samordning och utnyttjande av kommunens gemensamma kanaler.	Åtagandet är uppfyllt. Kommentar: Ett bra exempel är kommunikationen kring Östra Tyresö med webbsida, nyhetsbrev, twitterflöde och utskick i bilageform.
Tillsammans med personalkontoret ta fram en strategi för hur vi ska marknadsföra kommunen som arbetsgivare	Åtagandet är inte uppfyllt.
Säkerställa att informationsenheten har god beredskap i händelse av kris	Åtagandet är uppfyllt. Kommentar: Krisövning genomförd tillsammans med Haninge
Upprätthålla en hög kvalitet på befintliga kanaler	Åtagandet är uppfyllt. Kommentar: Fjärde bästa kommunala webbplats enligt SKL
Följa medietrender och utvärdera nya kanaler	Åtagandet är uppfyllt
Höja ambitionsnivån vad gäller internkommunikation, ex. genom att tydliggöra mål, visioner, förhållningssätt och strategier. Detta sker bland annat genom ökad transparensen i förändringsprocesser och utarbetande av kommunikationsplaner för gemensamt förändrings- och utvecklingsarbete.	Åtagandet är delvis uppfyllt.
Förnya och förbättra strukturen på intranätet. Arbeta med vi-känsla genom nya funktioner, ex på nya poster, lediga jobb	Åtagandet är uppfyllt.
I samarbete med personalkontoret kompetensutveckla chefer som kommunikatörer	Åtagandet är delvis uppfyllt.
Bidra till att klarspråkstänket lever kvar	Åtagandet är uppfyllt. Kommentar: Webbverktyget har försetts med en validera-text-funktion
Att tryckt/kopierat material är anpassat till den grafiska profilen – i informationsenhetens roll ingår att vara ”profilpolis”	Åtagandet är delvis uppfyllt. Kommentar: Ett förslag till uppdatering av den grafiska profilen har tagits fram. En plan för att byta ut felaktiga skyltar och blanketter har tagits fram, men ännu inte förverkligats.
Öka möjligheterna till interaktivitet på intranätet	Åtagandet är inte uppfyllt.
Förankra en ny kommunikationspolicy	Åtagandet är delvis uppfyllt. Kommentar: Ny kommunikationspolicy beslutad, men inte lanserad.
Se över riktlinjer för sociala media varje halvår	Åtagandet är uppfyllt.
Upprätta kommunikationsplaner för nya visioner, strategier, mål	Åtagandet är delvis uppfyllt.
Utvärdera kommunikationsprocessen med avseende på strategier, organisation, styrning samt mätning och uppföljning. Besluta om förbättringsområden och vidta åtgärder.	Åtagandet är uppfyllt. Kommentar: strategi beslutad och attitydmätning kring bilden av Tyresö genomförd.
Utarbeta rutiner för analys och uppföljning av ex. medialt genomslag, webbsstatistik,	Åtagandet är uppfyllt.

sökstatistik, sociala media, frågepanel etcetera	
Producera tio nummer av kommunbilagan	Åtagandet är uppfyllt. Kommentar: 11 nummer
Utvärdera kommunens information via tillägsfrågor SCB:s attitydundersökning	Åtagandet är uppfyllt
Göra en plan för utgivning av nyhetsbrev riktade till olika intressentgrupper och verkställa den i samarbete med förvaltningarna	Åtagandet är delvis uppfyllt. Kommentar: Plan för tyreso.se och Skolnytt finns. Övriga är händelsestyrda, alla är aktiva
I samråd med ansvarig enhet ta fram kommunikationsplaner för gemensamt förändrings- och utvecklingsarbete (ex IT, upphandling, personalkontoret (medarbetarenkäten) etcetera	Åtagandet är inte uppfyllt.
I samarbete med personalkontoret arbeta med att stärka vårt varumärke som arbetsgivare (s.k. Employer Branding)	Åtagandet är delvis uppfyllt. Arbetet påbörjat.
Särskild handlingsplan relaterat till bemötande. Fortsätta utveckla kommunikationsråd på intranätet Planera vår egen tid så att vi har 1-2 två timmar om dagen att återkoppla, svara på mejl Vinnlägga oss om att alltid tacka för synpunkter och initiativ till samarbete Diskutera bemötande på våra planeringskonferenser Bemötande är en punkt vid utvecklingssamtal	Åtagandet är uppfyllt.

Kvalitetsgarantier

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Servicegaranti	Garantin är uppfylld

Årets verksamhet

Under 2011 har samordningen och utvecklingen av den externa informationen fortsatt genom gemensamma kanaler som tyreso.se, Kommunrutan och månadsbilagan i Mitt i Tyresö, elektroniska nyhetsbrev och officiell närvaro på sociala medier. En förenklad mobil webbplats för nyheter, evenemang, appar, öppettider och kontaktuppgifter har lanserats.

En kommunikationsstrategi har tagits fram baserad på visionen och en undersökning av hur länets invånare ser på Tyresö har utförts och redovisas 2012.

Informationskampanjen kring omvandlingen av Östra Tyresö har fortsatt med ett vykort, ett twitterflöde, information i villaägarförenings tidning och en 8-sidig tidning som distribuerades direkt till fastighetsägarna. Kampanjwebbplatsen har uppdaterats med nyheter och 6 elektroniska nyhetsbrev har sänts ut.

Informationspolicyn har ersatts av en ny kommunikationspolicy.

Förvaltningar har fått hjälp med att planera sin information och till viss del även med genomförande. Kommunikationsplaner har upprättats för kultur- och idrottsgalan, införandet av matavfallsinsamling och för Föreningsportalen.

Under året har producerats:

11 kommunbilagor
43 annonser Kommunrutan
10 taltidningar

Den grafiska profilen utvärderades och resulterade i en åtgärdsplan inför uppdatering 2012. En skyltinventering genomfördes med stöd av fastighetskontoret. Blanketter och mallar på intranät och Internet gicks igenom för att definiera vilka som har kvar den gamla logotypen. Dessa har sammanställts för åtgärder på kanslienheten 2012.

Samordning skapar tydligare bild av Tyresö

I stort har informationsenhetens arbete inriktat sig på att öka samordningen av förvaltningarnas information. Nyttan är ökad kostnadseffektivitet och att bilden av Tyresö blir tydligare. Informatörernas roll i den nya organisationen har definierats och beslut tagits kring en ny organisering av webbredaktörerna. Den nya webborganisationen med tillhörande processer har dock inte implementerats fullt ut på grund av personalförändringar på förvaltningarna.

Webbplatsen tyreso.se

Tyreso.se kommunens primära informationskanal, omfattar nu även Föreningsportalen – riktad till Tyresös föreningar. Arbetet med att skapa en egen webbplats för lediga jobb och därmed stärka vårt arbetsgivarvarumärke har inletts.

I Sveriges Kommuner och Landstings undersökning av kvaliteten på samtliga 290 kommuners webbplatser ur ett medborgarperspektiv fick Tyresö 92 poäng av 100 möjliga (89 år 2010, 87 år 2009) och blev därmed fjärde bäst i landet.

Webbplatsen tyreso.se ligger över snittet inom alla de tolv områden som undersökningen omfattar och är bland de 20 bästa inom åtta områden. Inom tre områden gavs full pott, 100 poäng: förskola, grundskola samt näringsliv och tillstånd.

Via tyreso.se kan intresserade prenumerera på nyhetsbrev via e-post. Under 2011 har sammanlagt 40 nyhetsbrev sänts ut och antalet prenumeranter har ökat under året:

- Nytt från tyreso.se – 20 utskick. Antalet prenumeranter har ökat från 220 till 338.
- Näringslivsnytt – 9 utskick. Antalet prenumeranter har ökat från 513 till 559.
- Föreningsnytt – 6 utskick. Antalet prenumeranter har ökat från 136 till 220. (Nyhetsbrevet produceras av kulturenheten och fritidsenheten)
- Stadsbyggnadsnytt – 3 utskick. Vid utskicken har olika e-postlistor använts, varför antalet prenumeranter inte går att fastslå.
- Skolnytt – 3 utskick. Statistik om antalet prenumeranter saknas. (Nyhetsbrevet produceras av barn- och utbildningskontoret)

Under 2011 hade tyreso.se 828.000 besök, och i snitt visades cirka 240 000 sidor i månaden. Det är en sänkning från 2010 då tyreso.se hade 1,1 miljoner besök, och i snitt visades cirka 300 000 sidor i månaden.

I slutet av 2011 köptes språkverktyget Validera text in, som ett led i att ytterligare förbättra kvaliteten på webbinnehållet.

Under året har informationsenheten hållit 3 grundkurser, och flera workshops för webbredaktörer.

Intranätet

Arbetet med att utveckla intranätet har fortsatt och en arbetsgrupp kring intranätets användbarhet som arbetsverktyg har haft 6 möten och gjort stora förbättringar. Mycket arbete har också lagts på information kring förändringsprocesser, främst ny telefoni, ny styrprocess och ny organisation.

Under året har informationsenheten hållit 7 grundkurser, och många workshops för webbredaktörer.

Sociala medier

Antalet anhängare till Tyresö kommuns sida på Facebook ökade under 2011 från 3417 vid årets ingång till 4034 vid årsskiftet 2011/12. Kanalen används för att locka till engagemang och till att ta del av nyheter som rör Tyresö. Vi får också in frågor och synpunkter via Facebook, som vi besvarar, bemöter och för vidare till berörd förvaltning.

Mikrobloggen Twitter har inte haft något större genomslag bland medborgarna. Under 2011 fördubblades dock antalet konton som följer vårt bloggflöde. Det är nu 314 varav många är kommuner. Ett särskilt Twitterflöde för information kring vägarbetena på Östra Tyresö har 66 följeslagare.

Bilagor och annonser

Under 2011 publicerades elva bilagor i lokaltidningen Mitt i Tyresö. Syftet med bilagan är att genom redaktionellt material ge medborgarna en fördjupad insikt i kommunens åtaganden, arbetssätt och måluppfyllelse. Bilagorna byggs till stor dels upp kring ett tema. Teman 2011 var: politik, utbildning, budget, sociala frågor, kultur, fritid, trygghet/säkerhet, arbetsmarknad och presentation av nya kommunfullmäktige. Dessa har tre sidor redaktionell text och en sida med evenemangskalendern Månadsbladet. Två åttasidiga specialnummer gav Tyresöborna fördjupad information om vad de får för skattepengarna (bokslut och kvalitet) respektive om sommaraktiviteter i Tyresö.

Som en följd av annonsering via bilagan har den övriga annonsvolymen minskat jämfört med 2009. Antalet helsidor har minskat från 21 år 2009 till 7 år 2011 (värde ca 200 000 kronor). För övriga annonsformat gäller följande siffror (2009 års siffra inom parentes) 4-spalt 9 gånger (9 gånger), 3-spalt 9 gånger (11 gånger) och 2-spalt 11 gånger (7 gånger). En minskning även där alltså trots att det 2011 även infördes 6 mindre kommunrutor.

Informationsenheten samordnar, kvalitetsgranskar och layoutar annonserna och skickar färdiga annonsoriginal till tidningen. Samordningen av annonser i Kommunrutan gör det lättare för Tyresöborna då alla annonser finns samlade på samma ställe i tidningen. Annonsernas uppmärksammas bättre och förfarandet spar både tid och pengar för förvaltningarna. En handläggare som vill annonsera behöver inte själv lägga ner tid på administration av annonsering. En stor annons är betydligt billigare än många små. Tack vare samordningen får vi bra rabatt på priserna (38 procent).

Annonsbokning via intranätet och egen interndebitering infördes 2011.

Press

Under 2011 skickades 18 pressmeddelanden ut via nyhetsbyrån Newsdesk och egna utskick. Vad gäller lokala nyheter har Mitt i Tyresö i många fall informerats direkt via e-post eller telefon, de bevakar också tyreso.se och plockar varje vecka en rad notiser därifrån

Det sammanlagda antalet artiklar om kommunen i Mitt i Tyresö har ökat kraftigt från 170 artiklar 2009 till 268 artiklar under 2011. Antalet artiklar som tagits rakt av från Tyresö kommuns webbplats, tyreso.se och kommunens pressmeddelanden, har ökat från 78 stycken 2009 till 112 stycken 2011.

Andelen negativa artiklar (25 procent) har minskat något mot 2010 (31 procent) till att bli ungefär samma nivå som 2009 (26 procent). Andelen positiva nyheter (29 procent) är återigen fler än de negativa. Det artiklar som är skrivna utifrån kommunens material är positiva eller neutrala. Antalet artiklar som initierats av privatpersoner har minskat igen till 36 artiklar mot förra året då siffran var mycket hög, 50 artiklar. Förmodligen finns det en korrelation mellan att antalet privatpersoner som aktör har minskat och att negativa artiklar har minskat.

Under 2011 skrevs det lika många positiva som negativa artiklar om skolan, 14 vardera, och fler positiva om förskolan än negativa, 4 mot 1. Det är första året sedan vi började analysera 2008 som Mitt i Tyresö skrivit någon positiv nyhet om förskolor i Tyresö.

Mest negativt skrevs om byggnationer i kommunen och om vård/omsorg.

Mest positivt skrev det om fritid.

Flest artiklar skrevs om skolan, byggnationer och renhållning och miljö.

Någon form av kommunal nyhet fanns med på de flesta förstasidorna under året.

Trycksaker och annat informationsmaterial

Trycksaksproduktionen fortsätter att minska. Informationsenheten har 2011 endast tagit fram Tyresö i siffror, en skrift om nya styrprocessen och några enklare trycksaker som foldrar, faktablad, vykort och affischer. Enheten har varit rådgivande och delaktig i framtagningen av trycksaker från andra förvaltningar (t ex renhållningskalendern och kulturkalendern).

Roll-ups och beachflaggor har tagits fram för kommunens medverkan i olika evenemang.

Evenemang

Informationsenheten har i samarbete med samhällsbyggnadsförvaltningen mött bjudit in medborgare till informationstält vid Tyresöfestivalen och då kommunen var matchvärd på Tyresövallen.

Krisberedskap

Informationsenheten har deltagit i oljeskyddskrisövningen Boilex och övat informationsberedskap i samarbete med Haninge kommun. Krisinformationsplanen har uppdaterats.

Frågepanelen

Informationsenheten har modererat frågorna. Drygt 50 har skickats till politikerna, en del har besvarats direkt eller hänvisats till förvaltningen. Under året har tjänstemannasvar införts som komplement för att underlätta besvarandet för partierna..

Ekonomiskt resultat

	Utfall 2010	Budget 2011	Utfall 2011	Diff 2011	Budget 2012
Kostnad	4 733	5 259	4 983	+276	4 223*
Intäkt	400	240	240	0	240
Netto	4 333	5 019	4 743	+276	3 983*

* budget 2012 exkl kostnad för kommunikationschef

Kommentar till budgetutfallet

Informationsenheten har hållit sin kostnadsram. Kostnaderna för förvaltning av tyreso.se har överskridit budget då informationsenheten har fortsatt investera i förbättringar av webbplats, funktionaliteten och analysverktyg.

Framtiden

Informationschefen arbetar i den nya organisationen för 2012 i kommundirektörens stab med ny titel kommunikationschef. Informatörerna övergår till projekt Medborgarfokus.

Under 2012-2014 sätts mer fokus på arbetet med bilden av Tyresö och vår attraktivitet som arbetsgivare. Ettåriga kommunikationsplaner ska tas fram för alla verksamheter.

En ny generation arbetstagare är vana att samverka och utbyta erfarenheter via sociala medier och vill kunna arbeta på motsvarande sätt internt. Det ställer ny krav på samarbetsytor och interaktivitet i den interna kommunikationen. Den nya IT-plattform som införs 2012 ökar möjligheterna för detta.

Säkerhetsenheten

Kommunövergripande mål och nämndens mål

<i>Mål</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Kommungemensamma mål	
Öka antalet medborgare som aktivt deltar i det trygghetsskapande arbetet	Målet är uppfyllt
Tobaksanvändandet bland unga i kommunens År 9 ska minska (nuläget är 16%)	Målet är inte uppfyllt. Senaste mätningen visade att det ökat till 17%. Detta är en nationell trend. Vi ligger dock fortfarande under rikssnitt.
Narkotikaanvändandet bland unga i kommunens År 9 ska minska (nuläget är 9%)	Målet är uppfyllt

Åtaganden

<i>Mål/ Åtagande</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Skydd mot olyckor och krisberedskap	
Samtliga verksamheter ska bedriva ett systematiskt brandskyddsarbete enligt Lag om skydd mot olyckor och Mål för Södertörns brandförsvarsförbund.	Åtagandet är delvis uppfyllt. Samtliga enheter har fått underlag och hjälpmedel för att uppfylla målet. Konsekvensen är att kunskap och ansvar för brandskyddet inte är fullständigt. Detta kan medföra allvarliga konsekvenser för invånarna, de som vistas i kommunen och anställda, om en brand uppstår.
En oljeskyddsplan ska tas fram tillsammans med angränsande kommuner	Åtagandet är uppfyllt. Kommunen har även deltagit i två övningar inom länet under 2011.
Nuvarande Allrondsprotokoll behöver ses över. Ett förslag till verksamhetsspecifikt protokoll ska tas fram under året.	Åtagandet är delvis uppfyllt. Några verksamheter har anpassade protokoll. Behov finns av ett helt nytt gemensamt ledningssystem för säkerhet, arbetsmiljö och miljö i syfte att säkerställa att lagkraven efterlevs. Underlag för att starta projekt har tagits fram med leverantör men har ej påbörjats på grund av omorganisation.
Stödja förvaltningarna i arbetet med att ta fram/underhålla och verksamhetsplaner för att förebygga olyckor (LOU) samt förvaltningsvisa krisplaner	Åtagandet är uppfyllt
Ta fram en plan för extraordinära händelser under mandatperioden	Åtagandet är uppfyllt
Uppdatera risk- och sårbarhetsanalyser inom kommunens geografiska område	Åtagandet är uppfyllt

Ta fram en plan för krisövningar under mandatperioden	Åtagandet är uppfyllt
Uppdatera plan för kollektivt omhändertagande	Åtagandet är delvis uppfyllt. Omorganisation gör att planen inte färdigställts
Brotts- och drogförebyggande arbete	
Utveckla samarbete med externa aktörer i det förebyggande arbetet mot bostadsinbrott. Öka antalet grannsamverkare i nätverket med minst 10%.	Åtagandet är uppfyllt. Antalet har ökat med omkring 15%.
Aktivt förebyggande arbete kring kommunala fastigheter tillsammans med fastighetskontoret.	Åtagandet är uppfyllt. Vi har bland annat fått igång bättre rutiner kring informationsutbyte.
Delta i det kommunöverskridande samarbetet (med Nacka och Värmdö) mot den organiserade brottsligheten och kring skolcertifiering.	Åtagandet är delvis uppfyllt. Samarbete kring skolcertifieringen är avslutat. Gemensamma insatser kring organiserade brottsligheten har ej genomförts. Däremot har kommunen själv fortsatt samarbete med bland annat Skatteverket.
Erbjuda kommuninvånarna, i samverkan med interna och externa aktörer, föreläsningar inom olika områden i förebyggande syfte (mäta deltagande/intresse terminsvis).	Åtagandet är uppfyllt. Ett program tas fram terminsvis. Fler deltagare kommer på föreläsningarna.
Alkoholdebuten ska skjutas upp bland ungdomar (mäts genom drogenkäten över tid).	Åtagandet är uppfyllt. Fler unga avstår helt från alkohol visar mätningarna.
Det alkoholrelaterade våldet ska minska (jämför polisens anmälningar över tid).	Åtagandet är uppfyllt. Misshandel utomhus minskar för 3:e året i rad. Förbättrad alkoholtillsyn och flera utbildningar för personal har genomförts.
Myndighetsutövning (alkohol och tobak)	
Utöka samarbetet med Nacka och Värmdö kommuner och Nackapolisen utifrån ett gemensamt avtal.	Åtagandet är inte uppfyllt eftersom avtalet inte är klart ännu.
Ta fram förslag till ett nytt alkoholpolitiskt program	Åtagandet är uppfyllt. En alkohol- och drogpolicy antogs av KF i december 2011
Ta fram förslag till riktlinjer för serveringstillstånd	Åtagandet är delvis uppfyllt. I avvaktan på en nationell modell för kommunala riktlinjer har ”Principer för serveringstider” antagits av KS.
Göra en tillsynsplan enligt alkohollagen och tobakslagen	Åtagandet är uppfyllt. Tillsynsplanen antogs av KS i december 2011.
Erbjuda alla företag med serveringstillstånd och alla som säljer tobak och folköl minst ett utbildnings-/informationstillfälle per år	Åtagandet är delvis uppfyllt. Två omgångar av utbildningen Ansvarsfull alkoholservering för serveringspersonal har ordnats. På grund av tidsbrist har ingen informationsträff för tobaksförsäljare ordnats detta år.

<p>Kommunens resultat när det gäller serveringstillstånd och alkoholtillsyn ska ligga över genomsnittet i nästa SBA-enkät. <i>Stockholm Business Alliance (SBA) gör vartannat år en enkät om företagens syn på de kommunala myndigheternas service.</i></p>	<p>Åtagandet är uppfyllt. Tyresö kommun kom på delad femteplats (med ett NKI på 81) bland 30 deltagande kommuner. Genomsnittligt NKI var 71.</p>
---	--

Årets verksamhet

Alkohol- och tobakstillsyn

En ny alkohollag trädde i kraft den 1 januari 2011. Mer tid än normalt har därför behövts för inläsning, möten och anpassning av rutiner, mallar, blanketter och webbsidor. Följande dokument har också tagits fram och antagits under året: Säkerhetsrutin för alkoholhandläggare, principer för serveringstider (KS), tillsynsplan enligt alkohollagen och tobakslagen (KS), taxa enligt alkohollagen och tobakslagen (KF), alkohol- och drogpolicy (KF). Tyresö kommun deltog i en enkät om företagens syn på de kommunala myndigheternas service som genomförs av Stockholm Business Alliance (SBA). Resultatet när det gäller serveringstillstånd och alkoholtillsyn var över förväntan med ett NKI på 81. Genomsnittligt NKI var 71.

Samarbetet med Nacka och Värmdö kommuner och med Nacka polismästardistrikt har fortsatt. Två omgångar av utbildningen ”Ansvarsfull alkoholservering” för restaurangpersonal har arrangerats av kommunerna. Länsstyrelsen har ordnat flera träffar för handläggare med bland annat information om ändringarna tobakslagen och om den nya alkohollagen. Länsstyrelsen och STAD har hållit en utbildning i Ansvarsfull tillståndsgivning för kommunstyrelsen särskilda utskott. Närpolisen har deltagit i alla inspektioner av serveringsställen och vid några folköls- och tobaksinspektioner.

Målet om tillsyn minst en gång per år på varje serverings- eller försäljningsställe har inte uppfyllts helt. Alla serveringsställen utom fyra har inspekterats. Av dessa fyra har tre en mycket liten omfattning på verksamheten. Resultatet av inspektionerna visar att de flesta restauranger sköter serveringen av alkoholdrycker på ett bra sätt. Brister när det gäller kunskap hos serveringsansvariga och bristande kassarutiner har noterats på några serveringsställen. På vissa restauranger saknades alkoholfria alternativ till öl och vin. Inga serveringstillstånd har återkallats under året. Kommunstyrelsens särskilda utskott har meddelat erinran till två restauranger (en ny typ av mildare påföljd).

När det gäller butiker som säljer tobak och folköl saknades egenkontrollprogram och skyltar om åldersgränser i några butiker. Felaktigt märkta tobaksprodukter har påträffats. Uppföljning av bristerna planeras till våren 2012.

Antal nya/ändrade serveringstillstånd	2009	2010	2011
Stadigvarande tillstånd, servering till allmänheten	2	5	4
Ändring av serveringstillstånd	0	4	2
Tillfällig ändring, servering till allmänheten		1	3
Tillfällig ändring, servering till slutet sällskap		3	6
Tillfälligt tillstånd, servering till allmänheten	2	0	0

Tillfälligt tillstånd, servering till slutet sällskap	3	3	3
Antal inspektioner/tillsynstillfällen			
Restauranger med serveringstillstånd	10	25	22
Butiker som säljer folköl /tobak	0	16	12

Ekonomi

Säkerhet	Budget	Utfall	Diff
	2011	2011	2011
Kostnader	7 761	8 091	-330
Intäkter	6 509	6 926	417
Netto	1 252	1 165	87

Kvalitet

Åtaganden

<i>Åtagande</i>	<i>Uppfyllnad</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Utveckla medborgardialogen (medborgarpaneler, frågepanel, utveckling av tjänster samt förbättrad information om kommunens resultat). 	Åtagandet är uppfyllt
<ul style="list-style-type: none"> • Tyresö deltar i tävlingen Sveriges kvalitetskommun som genomförs i samband med Kvalitetsmässan i Göteborg 2011. 	Åtagandet är uppfyllt
<ul style="list-style-type: none"> • Tyresö genomför en ny Medborgarundersökning 2011 samtidigt med våra grannkommuner på Södertörn. 	Åtagandet är uppfyllt
<ul style="list-style-type: none"> • Utveckling av uppföljningen av kvalitetsgarantierna samt garantier för interna tjänster tas fram. 	Åtagandet är inte uppfyllt
<ul style="list-style-type: none"> • Tyresö deltar i ett nätverk med organisationer som har interna kvalitetspris 	Åtagandet är uppfyllt

Utveckla medborgardialog

För att förbättra dialogen med medborgarna har Tyresö en frågepanel. Där kan de som bor och verkar i Tyresö ställa frågor till representanter för de politiska partierna med representation i kommunfullmäktige.

Tyresö kommun deltar i Kommunens kvalitet i korthet. Sveriges kommuner och landsting har tagit fram ett material som de förtroendevalda kan använda för att underlätta dialogen med medborgarna om hur effektivt skattemedlen används och vad man får för pengarna.

Vidare har Tyresö deltagit i Sveriges Kommuner och Landstings projekt i hur man utvecklar tjänster med hjälp av medborgardialog

Sveriges kvalitetskommun 2011

Tyresö har deltagit i tävlingen Sveriges kvalitetskommun 2011 som anordnas i samband med Kvalitetsmässan 2011. De kommuner som deltar i tävlingen genomgår en utvärdering med hjälp av den sk Kommunkompassen. Kommunen får en genomgång av sina starka och svaga sidor och tips om vart man kan vända sig för att få goda förebilder. De utvärderingar som tidigare gjorts visar att Tyresö en av de tio kommuner i landet med det högsta resultatet.

Medborgarundersökning 2011

Under våren 2011 deltog Tyresö för fjärde gången i Statistiska centralbyråns medborgar undersökning. Tyresö genomför tillsammans med bland annat Södertörnskommunerna vartannat år medborgarundersökningar. I medborgarundersökningen ger invånarna sin bild av hur de uppfattar kommunen och dess verksamhet. Tyresö kommun ligger resultatet över medel på 25 av de sammanlagt 29 frågorna genomsnittliga i 2 och under medel i 2 frågor.

Behov av att utveckla kvalitetsgarantierna

I Tyresö finns kvalitetsgarantier för de 25 vanligaste tjänsterna. Kvalitetsgarantin visar vad medborgarna har rätt att förvänta sig för tjänster och service. Uppföljningen av kvalitetsgarantier kan utvecklas. Utöver de tjänster som riktar sig till externa brukare skall vi även ta fram garantier för interna tjänster.

Kvalitetspris

För att premiera verksamheter som medverkar till att utveckla Tyresö kommun, dess vision och strategiska utvecklingsområden har kommunen instiftat ett kvalitetspris. Såväl kommunala enheter som entreprenörer som arbetar åt kommunen kan nomineras och vinna kvalitetsutmärkelsen.

Tyresö deltar i ett nätverk med kommuner som har interna kvalitetspris. I nätverket ingår förutom Tyresö, Göteborg, Stockholm, Södertälje, Umeå, Örebro och Östersunds kommuner.

Ekonomi

Kvalitet	Budget	Utfall	Diff
	2011	2011	2011
Kostnader	1 018	1 013	5
Intäkter	0	0	0
Netto	1 018	1 013	5

Stab ekonomi

Åtaganden

<i>Åtagande</i>	<i>Uppfyllnad</i>
<ul style="list-style-type: none"> Tillhandahålla en uppdaterad skatteprognos inför olika beslutssituationer och däremellan när ny väsentlig information föreligger 	Åtagandet är uppfyllt
<ul style="list-style-type: none"> Dito för befolkningsutveckling 	Åtagandet är uppfyllt
<ul style="list-style-type: none"> Med hjälp av nyckeltalsjämförelser och andra tillgängliga metoder belysa kostnadsutveckling och servicenivå inom olika verksamhetsområden 	Åtagandet är uppfyllt
<ul style="list-style-type: none"> Bistå med beslutsunderlag i övrigt enligt aktuella behov 	Åtagandet är uppfyllt
<ul style="list-style-type: none"> Utarbeta anvisningar och förutsättningar för planeringsprocess och uppföljningar 	Åtagandet är uppfyllt
<ul style="list-style-type: none"> Ställa samman förvaltningarnas planeringsunderlag till ett ändamålsenligt beslutsunderlag för kommunstyrelse och –fullmäktige 	Åtagandet är uppfyllt
<ul style="list-style-type: none"> Granska underlag för investeringsbeslut och se till att det kompletteras av ansvariga chefer om så behövs samt ställa samman förslag till investeringsprogram 	Den nya planeringsprocessen gör att vi övergivit den gamla ordningen, åtagandet är dock uppfyllt utifrån att vi fyllt politikens förväntningar på underlag och beskrivningar
<ul style="list-style-type: none"> Redovisa månadsutfall eller delårsbokslut med prognos för hela året vid tillsammans nio tillfällen under året 	Åtagandet är uppfyllt
<ul style="list-style-type: none"> Ansvara för att en årsredovisning upprättas samt arrangera bokslutsgenomgång i budgetberedningen 	Åtagandet är uppfyllt
<ul style="list-style-type: none"> Samordna förvaltningens planeringsprocess 	Åtagandet är uppfyllt
<ul style="list-style-type: none"> Stödja budgetansvariga chefer i 	Åtagandet är uppfyllt

planeringsprocessen, med ekonomisk uppföljning och analys samt med underlag för månadsrapporter och delårsbokslut	
<ul style="list-style-type: none"> Ställa samman budget och åtaganden samt upprätta verksamhetsberättelse för kommunstyrelseförvaltningens olika verksamheter 	Åtagandet är uppfyllt
<ul style="list-style-type: none"> Utarbeta budget för kommungemensam service 	Åtagandet är uppfyllt

Årets verksamhet

Året har präglats av att anpassa rutinerna efter den nya styrningsprocessen. Vi har klarat av att lämna uppgifter så att kommunplanen för 2012-2014 kunde antas i juni istället för som tidigare i november.

Under hösten bevakades arbetet med att ta fram nämndplaner så att dessa antogs senast under oktober månad.

Ekonomiorganisationen har varit lågt bemannad under hela 2011 för att den nya organisationen under Konsult och service ska få möjlighet att styra så mycket som möjligt av förändringsarbetet. Det har gjort att arbetet koncentrerats på att klara de basala behoven i form av uppföljning och budgetarbete.

Ekonomi

Stab ekonomi	Budget 2011	Utfall 2011	Diff 2011
Kostnader	4 072	3 613	459
Intäkter	0	347	347
Netto	4 072	3 266	806

Personalkontor

Verksamheten

Under 2011 delades kansli- och personalkontoret i två delar till kanslienheten och personalenheten. På personalenheten arbetar en jurist, en nationalekonom, tre personalhandläggare, två pensionshandläggare samt en enhetschef.

Personalenheten arbetar främst med att ge stöd till chefer i personal- och arbetsgivarrelaterade frågor såsom arbetsrätt, lönefrågor, kompetensutveckling, rekrytering, rehabilitering, friskvård, försäkringar samt arbetsmiljö och samverkansfrågor. Enheten ansvarar också för rådgivning och administration i pensionsfrågor. Vidare ansvarar personalenheten för kontakt med företagshälsovården, sekreterarstöd till central samverkansgrupp och möten med kommunens centrala arbetsmiljögrupp.

Personalenheten ska bistå med expertis i stabens arbete med att utveckla kommunens arbetsgivarpolitik.

Åtaganden och mål 2011

<i>Åtagande</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Ta fram ett program för Employer Branding som presenterar kommunen som attraktiv arbetsgivare	Delvis uppfyllt. Åtagandet inte slutfört. I och med organisationsförändringen ligger ansvaret för frågan på staben och arbetet pågår fortfarande tillsammans med staben.
Erbjuda samtliga chefer kompetensutveckling inom ledarskap	Samtliga chefer har erbjudits basutbildning för chefer och en utbildning i medarbetarsamtal.
Göra rekrytering effektivare och mer överblickbar genom att utveckla en rekryteringsrutin och införa ett användarvänligt rekryteringsverktyg.	Delvis uppfyllt. Arbetet pågår men är inte slutfört.

Årets verksamhet

En ny pensionsadministratör har upphandlats och infördes från 1 april.

Utbildningar

Personalkontoret har arrangerat basutbildning för chefer inom:

- arbetsrätt och personalfrågor
- arbetsmiljö, riskbedömning och rehabilitering
- kommunikation och delaktighet
- ekonomi och budget
- samverkan

En utbildning i medarbetarsamtal med extern föreläsare erbjöds alla chefer.

Introduktionsutbildning för nyanställd personal har genomfört vid 2 tillfällen.
 En ledarutbildning ”Leda utan att vara chef” har genomfört med extern föreläsare.
 Utbildning i HLR och data grund har erbjudits all personal.
 All personal har också erbjudits en information i pensionsfrågor.
 Utbildning för skyddsombud med en omfattning av 2 heldagar uppdelat på 4 tillfällen har genomförts.

Ekonomiskt resultat

	Utfall 2010	Budget 2011	Utfall 2011	Budget 2012
Kostnad	29733	29657	27023	
Intäkt	8885	8485	8935	
Netto	20848	21172	18088	

Kommentar till budgetutfallet

Under 2011 delades verksamheten på kansli- och personalkontoret upp i två delar, kanslienheten och personalenheten. Budgeten och utfallet avser dock båda enheterna.

Framtiden

Under 2012 kommer konsult- och servicekontoret att påbörja grundarbetet till att arbeta efter en beställar/utförarorganisation.

Personal- och löneenheten bildar sedan den 1 januari 2012 en avdelning inom konsult- och servicekontoret. En avdelningschef ska rekryteras under 2012.

Personalenheten kommer att arbeta med uppdrag från kommunchefens stab, förvaltningschefer och övriga chefer i kommunen.

Utöver det löpande arbetet ska personalenheten:

- Genomföra en upphandling av företagshälsovård som ska vara klar i december 2012.
- Bistå med upphandling av rekryteringsstöd.
- Genomföra en medarbetarenkät hösten 2012.
- Medverka i arbetet med löneöversyn 2012.
- Genomföra en lönekartläggning efter löneöversyn 2012.
- Ny jämställdhetsplan ska skrivas och börja gälla från 2013.

Vidare kommer personalenheten att arbeta med översyn av rutiner varav vissa är gemensamma med löneenheten.

Kansli

Verksamheten

Kanslienheten ansvarar för att planera, samordna och bereda ärenden för kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Kanslienheten samordnar utvecklingen av ärendehantering i kommunen, och har ansvaret för kommunens centrala arkiv. Enheten samordnar och genomför även allmänna val. Vidare genomför enheten utredningsuppdrag åt kommunledningen och assisterar förvaltningarna i kommunjuridiska frågor.

Målgrupper för enhetens arbete är främst medborgare, förtroendevalda och kommunens förvaltningar.

Under 2011 delades verksamheten på kansli- och personalkontoret upp i två delar, kanslienheten och personalenheten. På kanslienheten arbetar sex personer: kommunjurist, arkivarie, kommunkonferenssekreterare, administratör, registrator/systemförvaltare och enhetschef. Under hösten 2011 tillsattes en vakant tjänst som kommunkonferenssekreterare.

Åtaganden och mål

<i>Åtagande</i>	<i>Uppfylld</i>
Vid utgången av 2011 ska allmänheten och förtroendevalda ha möjlighet att ta del av kommunala handlingar via kommunens webbplats.	Åtagandet är delvis uppfyllt. <i>Kommentar:</i> samtliga sammanträdeshandlingar, kallelser och protokoll finns tillgängliga inför och efter sammanträden. Däremot finns inte diariet i sin helhet tillgängligt ännu. Utveckling av diarieföring och utveckling av digitalt stöd för möteshandlingar har prioriterats istället.
Vid utgången av 2011 har samtliga användare i ärende- och dokumenthanteringssystemet W3D3 genomgått fördjupad utbildning i användandet av systemet.	Åtagandet är delvis uppfyllt. <i>Kommentar:</i> Handläggare har utbildats till utökade handläggare i ärendehanteringssystemet, övriga handläggare har erbjudits webbaserade repetitionskurs och fördjupningskurser.
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.	Åtagandet är uppfyllt. <i>Kommentar:</i> Samtliga system har gått igenom och analyserats utifrån behov av digital långtidslagring. Regelverk har setts över, gallringsutredningar genomförts och förslag har utarbetats till reviderat arkivreglemente som även inkluderar regler för arkivering av digitala handlingar.

Årets verksamhet

Administration av förtroendevaldas uppdrag

Kanslienheten har tillsammans med löneenheten utarbetat förslag till ny hantering av registrering och utbetalning av arvoden till förtroendevalda. Underlaget för utbetalning av arvoden har registrerats i ett system för övrig administration av de förtroendevaldas uppdrag och därefter har filer med information om arvodesbelopp förts över till kommunens personal- och löneadministrativa system Heroma. Enligt den nya rutinen registreras arvodena direkt i Heroma. Förändringen ska förenkla administrationen och bidra till att kvalitetssäkra processen. Den nya rutinen har testats av enheten under hösten, och från och med mars 2012 kommer samtliga arvoden att administreras utifrån den nya rutinen.

Den 1 januari 2011 tillträdde förtroendevalda i samtliga nämnder som utsetts i samband med valet hösten 2010. I samband med detta har samtliga uppgifter om förtroendevalda uppdaterats.

Utveckling av ärendehantering

Antalet registrerade ärenden med tillhörande handlingar fortsätter att öka. Det har medfört att allt mer arbetstid ägnas åt diarietföring. Även frågor om diarietföring från registratorer och handläggare har ökat vilket medför utökad konsultation i dessa frågor. Fler handläggare har genomgått webbaserad handläggarutbildning i W3D3, flera handläggare har fått utökad behörighet i systemet för att kunna utföra fler moment i ärendehandläggningen, och medarbetare på enheten har besökt enheter och diskuterat ärendehantering och diarietföring.

Under året har ett omfattande förberedelsearbete inför genomförande av en digital mötesprocess genomförts. Mallar för kallelser och protokoll har anpassats till en kommande digital hantering, och ärendehanteringssystemet har konfigurerats utifrån en önskvärd digital hantering. Projektet fortsätter under 2012 med införande av den digitala mötesprocessen via W3D3 för kommunstyrelsen samt tillgång till en ny mötesportal för tillgängliggörande av möteshandlingar. I detta försök ingår även att utvärdera möjligheten för förtroendevalda att använda läsplattor för att läsa möteshandlingar.

Arkiv

Leveranser av arkivmaterial till kommunarkivet har ökat i antal. Främst är det skolor och socialförvaltningen som har levererat handlingar. Leveranserna har medfört ordningsarbeten och omflyttningar i kommunarkivet. Ordning av faderskapsutredningar och personakter har utförts. Förfrågningarna till kommunarkivet har ökat i antal. Det kan bero på att allmänheten är mera medveten om var de kan söka material men också på att t.e.x. skolorna har levererat sina betyg till kommunarkivet. Betyg är det som efterfrågas mest, i snitt 20 förfrågningar per månad. De interna förfrågningarna har också ökat det senaste året. Det finns behov av att gå tillbaka för att se hur man har behandlat olika ärenden i kommunen tidigare.

Inför framtida införande av e-arkiv har ett omfattande förberedelsearbete utförts. Informationsöversikter och gallringsutredningar har tagits fram för kommunens digitala system för att tydliggöra vilken information som kan gallras i systemen, och vilken information som bör bevaras digitalt.

Under året har gallring och strukturering av kommunens bildarkiv genomförts. Delar av arkivet kan bli aktuellt att ingå i digitalt bevarande av kulturhistoriskt material.

Under året har enhetens närarkiv på plan 6 renoverats i syfte att uppnå bättre förvaring av handlingar och bättre arbetsmiljö för enhetens medarbetare.

Styrdokument

Enheten har genomfört en omfattande genomgång av de styrdokument som har beslutats om av kommunstyrelsen och kommunfullmäktige. Genomgången har fungerat som underlag för en ny struktur för kommunens styrdokument. Enheten har påbörjat revidering av de dokument som enheten ansvarar för. Denna revidering av styrdokument kommer att fortsätta under 2012.

Ekonomiskt resultat

	Utfall 2010	Budget 2011	Utfall 2011	Budget 2012
Kostnad	29,733	29,657	27,023	
Intäkt	8,885	8,485	8,935	
Netto	20,848	21,172	18,088	

Kommentar till budgetutfallet

Under 2011 delades verksamheten på kansli- och personalkontoret upp i två delar, kanslienheten och personalenheten. Budgeten och utfallet för 2011 avser dock båda enheterna.

Framtiden

Initiativ har tagits av Sveriges kommuner och landsting samt Kommunförbundet i Stockholms län för att samordna en upphandling av digitalt arkiv vilket har stor betydelse för fortsatt utveckling av ärende- och dokumenthanteringen i kommunen och tillgängliggörandet av ärenden och handlingar. Landets kommuner beräknas kunna avropa ett system för digitalt bevarande från och med 2013.

Utvecklingen av den digitala mötesprocessen kommer att fortsätta vilket påtagligt kommer att påverka enhetens och övriga förvaltningars arbete med nämndsekreterarskap och nämndadministration.

SERVICEKONTORET

Servicecenter

Verksamheten

Tyresö Servicecenter ska på uppdrag av kommunstyrelsen och kommunledningen med ett gott bemötande ge kunderna god samlad samhällsservice genom att svara på frågor, handlägga och/eller förmedla rätt kontakt. Vår verksamhet riktar sig i första hand till Tyresöborna. Vi ger även service till företagare, politiker, tjänstemän och övriga besökare.

Tyresö Servicecenter ska

- ge god och effektiv service samt stödja och underlätta arbetet för kommunens verksamheter
- ge ökad tillgänglighet till kommunen genom att erbjuda ett och samma ställe för Tyresöborna att vända sig till
- ge information och vägledning, svara på frågor, ta emot felanmälningar, klagomål och synpunkter samt utföra rutinhandläggning
- ge service via telefon, personligt besök, e-post och e-tjänster
- utveckla kvaliteten på servicen till besökarna och effektivisera processerna i kommunen
- bidra till att effektivisera processerna mellan de olika verksamheterna i kommunen som berör medborgarkontakterna

I växeln arbetar 2,3 telefonister, på servicecenter arbetar 7 samhällsvägledare, 1 konsumentsekreterare och 1 placeringshandläggare för förskolan samt en chef. Till det kommer andra verksamheter som har olika pass då de arbetar via Servicecenter.

Tyresö Servicecenter
Marknadsgränd 2
135 81 Tyresö

Chefer under år 2011:

Liselott Johansson	2011-01-01-2011-09-30
Peter Holck	2011-10-01-2011-12-31

Kommunövergripande mål och nämndens mål

<i>Mål</i>	<i>Uppfyllnad</i>
samordna verksamheten vid kundtjänsten på tekniska avdelningen, växeln och Servicecenter för att uppnå ”En väg in” till kommunen	<i>Målet är uppfyllt</i>
utveckla väl fungerande och effektiva rutiner och verktyg för att ta emot och förmedla samtal till kommunen i den nya telefoniplattformen.	<i>Målet är delvis uppfyllt</i>
göra en ny genomgång med samtliga förvaltningarna för att belysa vilka ytterligare medborgarkontakter som helt	<i>Målet är delvis uppfyllt</i>

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.	<i>Målet är inte uppfyllt</i>
utveckla rutiner och tekniska system som används i eller förs över till verksamheten, för effektivitet och enkelhet	<i>Målet är delvis uppfyllt</i>
utveckla kunskapsbanken på intranätet för att effektivt och korrekt besvara frågor.	<i>Målet är delvis uppfyllt</i>
arbeta med att utveckla bemötandet av besökarna.	<i>Målet är uppfyllt</i>

Åtaganden

<i>Åtagande</i>	<i>Uppfyllnad</i>
90 % av frågorna ska besvaras och avslutas på Servicecenter inom 2 dagar. Mäts via statistik i nya ärendehanteringsprogrammet 2 ggr per år.	<i>Ej mätt eftersom införandet av ärendehanteringsystemet på enheten försenats</i>
95 % av de som kontaktar Servicecenter ska uppleva att de får korrekta och relevanta svar på sina olika frågor. Mäts via enkät vart annat år.	<i>Ej mätt</i>
90 % av de som vänder sig till Servicecenter ska uppleva att de får ett gott bemötande. Mäts via enkät vart annat år.	<i>Ej mätt</i>
Kontinuerligt uppdatera informationen på Servicecenters sidor på tyreso.se. Informerat allmänheten om aktuella delar av verksamheten, på hemsidan eller i lokaltidningen Mitt i Tyresö.	<i>Uppfyllt</i>
Ha visat minst 10 utställningar per år i utställningsrummet. Antalet räknas.	<i>Uppfyllt</i>
Under 2011 skriva överenskommelser om Servicecenters uppdrag med minst två verksamheter. Antalet räknas.	Överenskommelse med Samhällsbyggnadsförvaltningen har gjorts. <i>Delvis uppnått</i>

Årets verksamhet

Under året har växel och kundtjänst integrerats i verksamheten. Arbetet med att integrera kundtjänsten har inneburit stora utbildningsinsatser som i viss utsträckning

påverkat produktiviteten. Rutiner och scheman har förändrats i stor utsträckning på grund av nya förutsättningar. Lokalutnyttjandet har effektiviserat och inneburit investeringar i möbler och utrustning. Byte av chef och anställning av fyra nya medarbetare har också påverkat verksamheten under året.

Ekonomiskt resultat

Servicecenter	Budget	Utfall	Diff
	2011	2011	2011
Kostnader	6 493	6 827	-334
Intäkter	0	38	38
Netto	6 493	6 789	-296

Framtiden

Servicecenter ingår från och med 2012 i projekt Medborgarfokus och kommer därför att ingå i den projektplan som skrivs för detta projekt. Mål och aktiviteter inriktas på att uppnå projektmålen.

Redovisningsenheten

Verksamheten

Redovisningsenheten sköter kommunens centrala redovisningsuppgifter och tillhörande system.

Vi är 12 personer på enheten som utför uppdraget, 11,5 årsarbetare, en ekonom och resterande ekonomiassistenter förutom redovisningschefen Hillevi Hedberg.

Åtaganden och mål

<i>Åtagande</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Dagligen registrera fakturor och skicka betalningar	Åtagandet är uppfyllt
Erbjuda utbildningar till enheterna inom ekonomiområdet	Åtagandet är uppfyllt
Införa digitala pantbrev	Åtagandet är uppfyllt
Uppdatera ekonomihandbok	Åtagandet är inte uppfyllt

Årets verksamhet

Redovisningsenhetens ekonom har under mesta delen av året varit utlånad till Barn och Utbildningsförvaltningen som ersättare under ekonomstrategens barnledighet. Därför har redovisningsenheten haft en konsult inhyrd under året.

Under året gjordes en utredning om en gemensam ekonomienhet där eventuellt alla kommunens ekonomer skulle samlas i Kit kontoret. Några vakanser på utvecklingsförvaltningen återbesattes inte i väntan på utredningen utan två ekonomer har under året arbetat med dessa uppdrag, men varit anställda på redovisningsenheten istället. Utredningen utmynnade i ett beslut om centralisering av ekonomerna, som genomförs 2012.

Under året har fakturainfarten införskaffats som underlättat arbetet med kundfakturering. Nya redovisningsprinciper gällande investeringsredovisning har gett en mer komplex hantering av anläggningsredovisningen.

Ekonomiskt resultat

	Utfall 2010	Budget 2011	Utfall 2011	Budget 2012
Kostnad	8 866	8 312	9 672	7 700
Intäkt	8 174	8 312	8 664	7 700
Netto	692	0	1 008	0

Kommentar till budgetutfallet

Kostnaden för utvecklingsförvaltningens ekonomer samt konsulten fanns inte i budget därför har enheten gått med underskott. Motsvarande kostnad på redovisningsenheten borde vara ett överskott på respektive förvaltning.

Framtiden

Enheten kommer att påverkas av centraliseringen av ekonomerna. Mycket utbyte mellan ekonomer och redovisningsenheten kan påverka arbetsflöden och processer. En Gap utredning avseende ekonomiadministrationen kommer att genomföras under våren. Resultatet av denna kan förhoppningsvis ytterligare effektivisera och förenkla ekonomiadministrationen.

Löneenheten

Verksamheten

Erbjuda förvaltningarna ändamålsenliga, lätthanterliga och kostnadseffektiva system och tjänster för lönebetalningar och personalredovisning.

Enheten består av 4 stycken lönehandläggare och 2 stycken systemförvaltare/utbildare för Heroma. Totalt 5,75 tjänster.

Löneenheten sitter i kommunhuset på plan 4 och tillförordnad enhetschef fr.o.m 1/6 är Marie Blomqvist.

Åtaganden och mål

<i>Åtagande</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Tillhandahålla systemförvaltning av personal- och lönesystemet, ge support och stöd till användare.	Åtagandet uppfylls löpande.
Utbetalning av löner och arvoden.	Åtagandet uppfylls löpande.
Redovisning av skatter, arbetsgivaravgifter och intresseavdrag	Åtagandet uppfylls löpande.
Utfärdar kontrolluppgifter till skattemyndigheterna	Åtagande uppfylls löpande
Se över processer och rutiner inom lön- och tidrapportering för en effektivare lönehantering	Åtagandet uppfylls löpande
Genomföra utbildningsinsatser inom det nya personal- och lönesystemet tillsammans med personalkontoret	Har genomfört utbildningar (dock ej med personalkontoret) för: Personal inom Verksamheten för personer med funktionshinder, ca 72 pers Personal inom Socialförvaltningen och Samhällsbyggnadsförvaltningen, ca 20 pers
Införa hanteringen av timavlönade i personal- och lönesystemet	Delvis uppfyllt för följande enheter: Björkbackens äldreomsorg, Hemtjänsten, Centrumskolans fritidsgårdar, Personalkontoret, Löneenheten och Redovisning.

Årets verksamhet

Inga förändringar/åtgärder har påverkat verksamheten under året.
Personal/resurser har varit detsamma som föregående år.

Ekonomiskt resultat

	Utfall 2010	Budget 2011	Utfall 2011	Budget 2012
Kostnad	4 349	3 239	4 184	5 198
Intäkt	3 750	3 239	3 239	5 198
Netto	599	0	945	0

Upphandlingsenheten

Verksamheten

Syftet med verksamheten är att genom upphandling enligt lagen tillvarata konkurrens och utveckling så att förvaltningarnas behov av varor och tjänster tillgodoses till bästa kvalitet och pris.

Upphandlingsavdelningen är en avdelning inom Konsult – och servicekontoret. Avdelningen består av en upphandlingschef, två upphandlare och en upphandlingsassistent.

Åtaganden och mål

<i>Åtagande</i>	<i>Uppfylld</i>
Informera och presentera ny policy och riktlinjer för upphandling	Delvis uppfyllt Kommentar: Ovisshet om framtiden och huruvida den/det skulle gälla i den samordnade organisationen.
Inventera avtalsbehov och långsiktig plan för upphandling	Delvis uppfyllt Kommentar: Samma som ovan
Utveckla processer för upphandling och avtalshantering	Delvis uppfyllt Kommentar: Samma som ovan.
Bevaka och informera om förändringar i lagen	Målet är uppfyllt
Utveckla och undersöka möjligheterna till samordnade upphandlingar med kommunerna på Södertörn	Delvis uppfyllt Kommentar: Ovisshet om samordning med vilken/vilka kommuner
Kontinuerligt följa upp att ingångna avtalsvillkor följs	Delvis uppfyllt Kommentar: Begränsad kapacitet, saknar resurser

Årets verksamhet

Under det gångna året har verksamheten präglats av beslutet om deltagande i utredning om en gemensam upphandlingsorganisation med Haninge och Nynäshamns kommun. Kommunstyrelsens beslut i december 2011 att Tyresö kommun inte ska fortsätta delta i utredning förändrade villkoren och förutsättningar för avdelningen. Under det gångna året har ovissheten om framtiden bromsat upp vissa av de åtaganden som gjordes i enhetsplanen för 2011.

Upphandlingsavdelningen har under året huvudsakligen arbetat med att tillgodose förvaltningarnas behov av ramavtal, förbättrat beställningsrutinerna och att öka avtalstroheten.

En mall för förfrågningsunderlag som kvalitetssäkrar och effektiviserar upphandlingsprocessen har arbetats fram.

Avdelningen har fortlöpande informerat och utbildat utsedda beställare i Lagen om offentlig upphandling, kommunens ramavtal samt beställningsrutiner.

Under 2011 har frågan om Samordnade varustransporter utretts. En förstudie gjordes och projektet skulle påbörjas genom en option på ett upphandlat avtal i Nacka kommun. Arbetet var näst intill klart när beslutet kom att kommunen istället skulle delta i Södertörns kommunernas gemensamma förstudie. Konsulter arbetar idag tillsammans med upphandlingsavdelningen och Miljöenheten inom Samhällsbyggnadsförvaltningen för att ta fram underlag för genomförande av en upphandling av Samordnade varustransporter på Södertörn.

Medias bevakning kring vårdföretaget Carema har påverkat upphandlingsavdelningens arbete. Flertalet journalister, anhöriga mfl. Har begärt ut förfrågningsunderlag, anbud och avtal från äldreboenden som Carema driver i kommunen. Upphandlingsavdelning måste då skyndsamt göra en sekretessbedömning och därefter leverera efterfrågade dokument vilket är tidskrävande.

Under året har avdelningen upphandlat cirka 40 olika ramavtal och i samarbete med socialförvaltningen upphandlat måltidproduktion för äldreomsorgen med restaurang i anslutning till Björkbackens äldrecentrum.

Likaså har verksamhetsdrift på Ängsgårdens demensboende upphandlats och dagverksamhet för psykiskt funktionshindrade enligt lagen om valfrihet, LOV.

2011 övergick SKL Kommentus till att bli en Inköpscentral som upphandlar avtal åt kommuner och landsting i hela landet. Det innebär att kommunen på ett enkelt sätt kan kliva på eller av ett ramavtal utan utlovade volymer, fullmakter och tilldelningsbeslut som vi tidigare var tvungna att göra. Arbetet har förenklats även om leveransavtal måste tecknas och förvaltas även i fortsättningen.

På uppdrag av kommunstyrelsen har upphandlingsavdelningen utarbetat ett förslag till Riktlinjer för uppföljning och utvärdering av upphandlade avtal. Beslutet om riktlinjer kommer att fattas i kommunstyrelsen under februari månad.

Under två månader har socialförvaltningens jurist arbetat tillsammans med upphandlingsavdelningen med utarbetandet av ett förslag.

Efterfrågan på upphandlare med erfarenhet är stor och offentlig verksamhet konkurrerar om kompetenta upphandlare med ekonomisk och juridisk utbildning. Detta har under året lett till att en upphandlare slutat och en ny upphandlare har rekryterats.

Upphandlingsavdelningen har haft en praktikant från Företagsekonomiska institutet från januari till maj månad.

Ekonomiskt resultat för 2011

	Utfall 2010	Budget 2011	Utfall 2011	Budget 2012
Kostnad	2553	2698	2312	2724
Intäkt	2602	2698	2699	2724
Netto	-49	0	-387	0

Kommentar till budgetutfallet 2011

Under 6 månader har en av upphandlarna endast arbetat 50 % på grund av föräldraledighet och båda upphandlarna har under året tagit flertal dagar med föräldraledighet. Dessutom har en anställd varit sjukskriven 50 % under del av året.

Framtiden

En övergripande utredning ska göras kring behovet av upphandling i kommunen. Utredningen ska utmynna i en rapport som ska utgöra ett underlag för hur kommunens upphandling ska komma att organiseras framöver.

I och med omorganisationen har Fastighetskontoret flyttats till Konsult- och servicekontoret från Samhällsbyggnadsförvaltningen.

För upphandlingsavdelningen innebär det att upphandlingar som tidigare gjordes inom Samhällsbyggnadsförvaltningen rimligtvis och enligt antagen policy borde göras i samverkan med upphandlingsavdelningen. Det är i nuläget oklart hur organisationen kring detta kommer att se ut framöver.

Kontorsservice

Verksamheten

Tryck, post och vaktmästerisysslor.

Enheten består av 10 tjänster inkl chef som fördelas på följande vis.

Sex heltidsanställda 100% och tre halvtidsanställd på 50 %. Två av dessa personer har lönebidrag genom personalkontoret. Här kan även praktikanter eller arbetstränande personer förekomma.

Vi finns i Kommunhuset, Masten och Biblioteket.

Verksamheten leds av Ove Nielsen

Åtaganden och mål

<i>Åtagande</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Serviceenheten/vaktmästeriet ska ge fullgod service samt finnas tillhands för personal, elever och externa besök i Kommunhuset, Mastenhuset och Biblioteket i centrum.	Mål uppfyllt
Servicen omfattar allt ifrån montering, reparationer, kopiering, posthantering, förvaring av presentartiklar, utlämning av material, till att bistå interna/externa kunder med hjälp.	Mål uppfyllt

Kvalitetsgarantier

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppfyllnad</i>
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.	Uppfylld
Att kontorsmaterial för dagligt bruk skall finnas i lager.	Uppfylld
Att hjälpa till med inköp av ej lagerfört materiel (specialbeställningar.)	Uppfylld
Att beställda arbeten t.ex. uppborring av tavlor, flytt av bord eller liknande skall påbörjas inom tre arbetsdagar.	Uppfylld
Att goda rutiner för post och	Uppfylld

paketleveranser finns och är kända för övrig personal.	
Att det finns en fungerande kopieringsservice med tydliga rutiner/regler.	Uppfylld
Att lokaler som uthyrs ska vara i ordningsställda inför tex. events.	Uppfylld
Att kunder får en kvittens på att beställt jobb är mottaget och när sen jobbet är utfört.	Uppfylld
Att goda rutiner för återvinning finns och är kända för övrig personal.	Uppfylld

Årets verksamhet

Vaktmästeriet har under ca ett år använt sig av den nya serviceportalen vilket för oss har gett ett mer tydligt beställnings instrument.

Enhetens styrkor förhållande till uppdraget är flexibiliteten och svagheter är mängden olika arbetssysslör?

Ett uppdrag som införts under 2011 är follow-me i kommun huset, Masten och biblioteket. Detta projekt kommer att fortsätta under 2012 med för diskussion och senare med implementation på övriga enheter i kommunen.

Ekonomiskt resultat

	Utfall 2010	Budget 2011	Utfall 2011	Budget 2012
Kostnad	7 300	7 108	7 309	6 971
Intäkt	7 784	7 108	7 785	6 971
Netto	-484	0	-476	0

Kommentar till budgetutfallet

Långtidssjuk personal och föräldrar ledighet har påverkat resultatet positivt.

Framtiden

Under 2012 kommer vi att titta över så kallade bastjänster!

IT

Verksamheten

IT-enhetens syfte är att tillhandahålla felavhjälpning, användarstöd, underhåll och installation av både mjuk- och hårdvara enligt Tyresö kommuns IT-strategi och det behov verksamheterna har.

Uppdraget som systemägare och systemförvaltare för infrastrukturen har varit att ansvara för driften samt ansvara för det tekniska stödet för kommunens gemensamma nätverk (data och tele), servrar och centrala verksamhetssystem (e-post, brandvägg, katalogtjänst och internetuppkoppling).

Omfattningen av IT-enhetens verksamhet och uppdrag sträcker sig till de verksamhetsställen som kommunen bedriver verksamhet i och målgruppen är Tyresö kommuns anställda och elever.

IT-enheten består av 19 personer. Enheten är uppdelad i 6 funktionsområden (Servicedesk, Universal Communication, Plattformsförvaltning, Kommunikation och nätverk, Identitetshantering, Säkerhet).

IT-enhetens placering är på plan ett i kommunhuset, Marknadsgränd 2 i Tyresö och enhetschef och tillika IT-chef är Else-Marie Karlsson.

Åtaganden och mål

<i>Åtagande</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Som systemägare och systemförvaltare för kommunens e-postsystem, servrar och infrastruktur tillhandahålla support och uppdatera i enlighet med gällande SLA (Service Level Agreement)	Uppfyllt. Rapporter har tagits fram och lämnats till IT-strateg varje kvartal
Tillhandahålla säkerhetslösningar som möjliggör säker identifiering av anställda, elever och medborgare	Uppfyllt. Har bland annat genomdrivit ett projekt på Tyresö gymnasium där behörigheter att komma in i byggnaden och salar styrs med hjälp av behörighetskort.
Ge tekniskt stöd till systemförvaltare av kommunens verksamhetssystem i enlighet med gällande tjänstebeskrivning systemdrift	Uppfyllt. Har varit behjälpliga vid de systemförändringar som behövts för kommunens verksamhetssystem
Se till att säkerhetskopior finns på all digital information som finns på nätverket i enlighet med gällande SLA (Service Level Agreement)	Uppfyllt. IT-enheten håller säkerhetskopior i enlighet med gällande SLA (Service Level Agreement) på en fysisk åtskild plats från ordinarie lagring
Samordna inköp av IT-utrustning till förvaltningarna enligt gällande avtal.	Uppfyllt. Följt gällande avtal
Realisera IT-strategin i samverkan med verksamheterna	Uppfyllt.

Ta fram ny telefonpolicy	Ej uppfyllt. Då inte rutiner och överenskommelser har kunnat genomföras med kommunens leverantör Tele2 så har inte åtagande kunnat uppfyllas
Strukturera upp telefonbeställningar (telefoner, headset, o mobiltelefoner)	Uppfyllt. Genom standardisering och uppbyggnad av informationskanaler via telefonisamordnare.
Att 75% av kommunens anställda endast ska ha en telefon (inte både en fast telefon och mobiltelefon)	Uppfyllt. Har informerat och genomdrivit "one phone" konceptet

Kvalitetsgarantier

IT-enheten har inte haft några kvalitetsgarantier utöver de som finns beskrivna i överenskommelserna och dessa har redovisats varje kvartal till IT-strateg.

Årets verksamhet

Verksamhetsåret för funktionsområdet *ServiceDesk* har varit pressat. Under första kvartalet flyttades all kommunal personal på 23 förskolor från administrativa- till skol nätverket. Förskolornas datorer har i samband med flytten gjorts om och skrivare anpassats för skolnätverket. Under samma period iordningställdes och levererade 500 bärbara elevdatorer till kommunens skolor.

Skolsystrarna har i samband med övergång till nytt journalsystem (PMO som ersätter Profdoc) fått nya datorer och skrivare med scanner för att bemöta prestandakraven. Arbetet i övrigt för funktionsområdet *ServiceDesk* har bestått av linjärbete men under hösten så har åter trycket ökat då projekt plattformprojektet har tagit många resurser. *Universal Communication (UC)* skapades under året. Här har mycket arbete skett inom telefoni. Rutiner har försökt att skapas med Tyresö kommun leverantör Tele2. Det har också varit mycket felsökning när det gäller såväl fakturahantering som täckning och avbrutna samtal. Bland annat fick en så kallad "task forcing" grupp skapas där många av felen fick hanteras i särskild ordning. Tyresö brevlådor har ökat med 47 stycken under och datamängden har ökat med 31,8 Gb för Tyresö kommun och för eleverna har datamängden minskat med 10 Gb. Under hösten har gruppen arbetat med förberedelser till plattformbytet.

Plattformförvaltning har arbetat med ett projekt "Visioner och Framtid". Projektet har inneburit att man har arbetat över funktionsgrupperna för att ta fram och förkovra sig för att kunna bemöta kommande krav i den nya plattformen. Funktionsområdet har också arbetat med att byta ut bibliotekssystemet PC-baserade system till tunna klienter. Hela hösten har ägnats åt kompetenslyft för området. Antalet datorer har ökat i nätverket har ökat med 629 stycken datorer under året

Kommunikation och nätverk har under året färdigställt ett nytt serverrum på Tyresö gymnasium. Anledning till att ett nytt serverrum skapats är för att säkerställa kommunens data och säkerhetslagring inte finns på samma fysiska plats.

Ett annat projekt som har avslutas under året av funktionsområdet är den så kallad "ringen". IT-avdelningen har sett till att det i Tyresö kommun nu finns en redundant fiberring som ska göra kommunen mindre sårbara vid tex. avgrävning av fiber vid nybyggnation.

Funktionsområdet har också uppgraderat alla ADSL uppkopplingar som Tyresö kommun har från upp till 8 Mbit till ADSL2 som går upp till 24 Mbit.

Det trådlösa nätverket har utökats med fler så kallade accesspunkter från 235 st till 266 st och trenden verkar att fortgå. Funktionsområdet har också varit delaktigt vid byte av telefonileverantör och växel.

Funktionsområdet *identitetshantering* har under året arbetat med ett projekt ”Total nyckelkontroll”. Där har de tagit fram fler funktioner till kommunens identitetskort RCard. En funktion som har skapats är bland annat att behörigheten för kortet stängs av när personen som har kortet slutar. Funktionen integrerar med verksamhetssystemet Heroma. Funktionsområdet har även gjort integrationer mot såväl verksamhetssystemen Fronter och Unikum. En översyn har även gjorts på borttagningsfunktionen dvs att rensning av konton när anställda avslutar sin tjänst i Tyresö kommun fungerar bättre vid tex licensberäkning.

Antal konton i det administrativa nätverket har minskat med 190 konton. Antalet konton för anställda i skolnätverket har ökat med 248 konton. Antal elevkonton har minskat med 371 stycken medan antal konton till föräldrar har ökat med 797 konton.

Funktionsområdet Säkerhet har under året sett över såväl antivirusskyddet och uppdaterat det. Kommunen har haft mellan 350-450 stycken virusattacker under de olika kvartalen. Kommunens virussydd har effektivt stoppat attackerna. Kommunens Spamfilter har stoppat mellan 75-80 % av alla Spam som har inkommit

Ekonomiskt resultat

	Utfall 2010	Budget 2011	Utfall 2011	Budget 2012
Kostnad	16605	17350	19326	
Intäkt	17151	17350	18545	
Netto	-546	0	781	

Kommentar till budgetutfallet

Budgetavvikelsen för 2011 har orsakats av att ny datalagringsutrustning (SAN) har behövts införskaffats för att bemöta den nya plattformen. Budgetavvikelsen har förvarnats i delårsbokslut. Den budgetavvikelsen är sanktionerad av kommundirektören och ekonomichefen och ska hanteras inom kommunstyrelsens totala ramar för 2011.

Framtiden

Det kommande året kommer IT-avdelningen stå inför stora förändringar. En ny plattform ska införas i hela Tyresö kommun. En beställare och utförar-organisation ska genomföras. Systemägarskapet för infrastrukturen och e-postsystemet försvinner från IT-avdelningen samt en förundersökning angående konkurrensutsättning ska genomföras. IT-avdelningens budget har minskat med två miljoner för 2012 men medel är tillsatta för att möjliggöra ett plattformbyte i kommunen under de första sex månaderna. Ett skapande av ny organisation inom Konsult- och servicekontoret kommer också att påverka IT-avdelningen.