

Datum

2012-12-11

1 (3)

Kommunstyrelsen

Dnr 2012/0018 001

Kommundirektörens rapport

Störningar på grund av kraftigt snöoväder

Det kraftiga snöovädet onsdagen den 5 december har orsakat stora svårigheter i kommunen. En klass 2 varning utfärdades och det kraftiga snöfallet i kombination med blåst ("snökanoneffekt") resulterade i ett snödjup på uppemot 60 cm. Framkomligheten var ytterst begränsad och situationen för allmänheten och viktiga samhällsfunktioner var mycket påfrestad.

Många klagomål och synpunkter inkommer dagligen kring snöröjningen i Tyresö. De rapporter som jag fått av ansvarig chef, Åke Skoglund är att alla tänkbara resurser har satts in. Årsbudgeten beräknas överskridas med 2,5 miljoner. Synpunkter har framförts att snöröjningen fungerade mycket bättre för två år sedan och det har ifrågasatts om besparingar genomförts eller att avtalen med entreprenörer har försämrats. Så är dock inte fallet utan vår bedömning är att den uppkomna situationen huvudsakligen förklaras av att mycket stora snömängder fallit under kort tid. Beredskapen har heller inte försämrats på grund av aktuella arbetstidsregler (dygnsvila).

Äldreomsorgen, verksamheter för personer med funktionsnedsättning, vatten, avlopp och renhållning samt förskola och skola är verksamheter som har varit särskilt utsatta för olika svårigheter. Vissa områden i Tyresö drabbades dessutom av strömavbrott. Säkerhetschefen har informerat om att verksamheterna haft beredskap och arbetat enligt de krisplaner som gäller.

Information och service till medborgarna är av särskild vikt. Min bedömning är att det under rådande omständigheter fungerat väl. Säkerhetschefen kommer i samarbete med förvaltningarna utvärdera de åtgärder som beslutats och de insatser som genomförts. Enligt kommunstyrelsens beslut kommer kvalitetsgruppen inom projekt Medborgarfokus göra en granskning av hur snöröjningen fungerar ur medborgarperspektiv.

Tillgänglighet, närbarhet och service

Projekt medborgarfokus har fått i uppdrag att föreslå förbättringsåtgärder i syfte att säkerställa att kommunens servicegarantier och servicepolicy följs. Olika åtgärder för att



förbättra tillgänglighet, nåbarhet och service planeras nu i samråd med kommundirektörens ledningsgrupp. Det handlar inledningsvis om att t.ex. förbättra telefonkultur och samordna öppettider.

Plan för kommundirektörens stab 2013

Ett förslag till plan för kommundirektörens stab 2013 finns (bilaga). Den kommer att behandlas på central samordning den 11 december och kommunens ledningsgrupp den 18 december.

Stockholmsregionens Europakontor

Stockholmsregionens bevakningsrapporter för prioriterade EU-policyområden ska från och med november finnas med i kommunstyrelsens meddelanden.

Utvecklings- och förändringsarbete inom konsult- och servicekontoret

Syftet med konsult- och servicekontoret (KSK) är att samla kommunens alla stödverksamheter i en organisation för att genom detta, på ett tydligt och aktivt sätt arbeta med kvalitetshöjning, effektiviseringar och kostnadsbesparingar. KSK bildades 1 januari 2012 och innehåller områdena ekonomi, personal, IT, fastighet, lön och kansli. (se bilaga, organisationsskiss). Kontoret ligger organisatoriskt direkt under kommundirektören och stöds av strategier inom områdena IT, HR, upphandling och ekonomi. KSK är att betrakta som utförare av stödtjänster, och förvaltningar/stab är kontorets beställare/kunder.

KSK:s uppdrag är: *"internt stöd och service ska ge service/stöd på ett kostnads- och tidseffektivt sätt. Tjänsterna utformas efter verksamheternas behov och inom ramen för tilldelad budget. Verksamheten är efterfrågestyrd och baserad på gemensamma behov avseende stödtjänster".*

Utvecklingsarbetet som startade i och med kontorets bildande innehåller fyra "hornpelare":

- Struktur
- Kund
- Kultur
- Kompetens

Struktur

Kontoret har tillsammans med förvaltningarna tagit fram ett basutbud och tilläggstjänster inom respektive tjänsteområde. Dessa finns i en tjänstekatalog som ligger på intranätet.

Likaså finns ett ramverksdokument som beskriver syfte, uppdrag, styrning och uppföljning av kontoret. Förutsättningen för de definierade tjänsterna är att dessa är kommungemensamma och obligatoriskt nyttjas av samtliga förvaltningar. Under året har också en utvecklad finansieringsmodell tagits fram som tar sin utgångspunkt i fördelningsnycklar alternativt direkta kostnader. Se styrdokument på intranätet.

Kund

Under året har KSK aktivt arbetat med att fånga upp kundbehov och kommunicerat kontorets utvecklingsarbete. Detta har gjorts genom workshop med förvaltningar angående bl.a. tjänstekatalogerna och intranät/näbarhet. Kommunikation har gjorts genom artiklar på intranätet som t.ex. belyser kvalitetsbristkostnader i att inte arbeta rätt i administrativa processer. En kundenkät har genomförts under hösten som pekade på förbättringsområden inom näbarhet, tjänster och kompetens. Enkäten gav ett högt betyg på bemötande. En systematisk form för kunddialog finns framtagen som innehåller forum och agenda för strategisk, taktisk och operativ kunddialog. Dessa har genomförts under året. Marknadsföring av KSK:s tjänster har gjorts också genom en kundeventdag den 29 november då också ett stort antal seminarier genomfördes i syfte att informera om tjänsteområdenas processer.

Kultur

KSK har under året arbetat mycket med att skapa en gemensam kultur och förståelse för det utvecklingsarbete som pågår inom kontoret. Vid fyra tillfällen har kontoret haft personalmöten med alla medarbetare och i dessa visat på utvecklingsprocessen och all personal har haft möjligheten att vara delaktig i utvecklingsarbete, t.ex. har samtliga personalgrupper arbetat med vision, värdegrund och varit delaktiga i framtagandet av enhetsplaner. Fortsatta satsningar kommer att göras inom förändringsarbete, konsultativt förhållningssätt och servicekultur.

Kompetens

Under året har kompetensväxling skett inom flera av tjänsteområdena t.ex. inom fastighet har kompetens tagits in inom Facility Management. Inom personalavdelningen har kompetensväxling skett från administrativa sysslor till mer kundvärdeskapande kompetens inom arbetsrätt och rekrytering.

Ekonomområdet har förstärkts med en ny chefsroll, chef för ekonomi och fakturahantering, där extern kompetens tagits in. Nya ekonomer/controllers har ersättningsrekryteras med en fördjupad kravprofil som är anpassad efter verksamhetens krav idag.

IT har minskat personalstyrkan då ett antal personer slutat och några gått till Best-IT.

Nuvarande chef för IT-avdelningen ersättningsrekryterades under sommaren och började i september.

Sedan augusti har kommunen en ny jurist som finns inom kansliet på KSK.

En förhandlingschef har nyrekryterats och börjar 1 februari 2013. En ersättningsrekrytering till upphandlingschef har precis avslutats. Upphandlingsavdelningen kommer under 2013 också förstärkas både numerärt och med kompetenshöjande insatser. Samtliga ovanstående förändringar har skett inom kontorets budget.

Verksamhetseffektiviseringar

KSK har under året effektiviserat ett flertal processer såsom införande av e-lönespec, energibesparande åtgärder på fastighet med 4,5 miljoner, plattformsbudet i Tyresö kommun som ger en effektivare datamiljö, gemensam lokalvårdstrategi etc. Majoriteten av processerna inbegriper även förvaltningarna där man också behöver arbeta med effektiviseringar.

KSK driver sedan 2012 ett antal utvecklingsprojekt. Ett av dem är ekonomistyrnings- och beslutsstödsystem inom Tyresö kommun. Andra exempel är utökad möjlighet till tidsrapportering i Heroma och effektivisering av fakturahantering, lokaloptimering och utredning av projektarbete i Tyresö kommun – för att nämna några.

Se även bilagan fakta och organisation för KSK (bilaga).

Byte av ridhusunderlag

Tyresö Rytтарförening har ansökt om bidrag eller borgen för att lägga om ridhusunderlaget. Kommunstyrelsen har för närvarande ansvar för kommunens idrotts- och friluftsanläggningar, men från och med 2013 flyttas ansvaret till kultur- och fritidsnämnden. Ärendet är akut och underlaget måste bytas under mellandagarna för att inte riskera skador på hästarna. Frågan har lösts genom att fastighetsägaren (kommunen) tar ansvar för bytet av underlaget. Kostnaden för detta belastas sedan Kultur- och fritidsnämnden som i sin tur får reglera detta med Tyresö Rytтарförening.



Bo Renman
Kommundirektör