

Plan för KIT inklusive enhetsplaner för tjänsteområden 2012

2011-12-12



Ann-Catrine Hagner
Chef kontoret för interna tjänster

tyresö kommun



Innehållsförteckning

Kontoret för interna tjänster	3
Omvärldsanalys	3
Gemensamma aktiviteter för KIT	4
Kvalitetsgarantier, verksamhetsbeskrivning, budget	5
Uppföljning, utvärdering	5
Upphandling	6
Ekonomienheten	10
Löneenheten	12
Kansli.....	15
Vaktmästeri, tryckeri och distribution	19
Fastighet och lokalförsörjning	24
IT-enheten	29

Kontoret för interna tjänster

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

Detta gör vi genom att kontoret tillhandahåller tjänster och rådgivning inom de tjänsteområden som finns inom kontoret dvs:

- Ekonomi
- Personal och lön
- IT
- Kansli
- Fastigheter och kontorsservice
- Upphandling

Omvärldsanalys

Att centralisera administrativa och tekniska stödtjänster är en trend som funnits under längre tid, både inom privat och offentlig sektor. Syftet med centralisering/samordning är att uppnå högre effektivitet samt att så långt som möjligt standardisera tjänster för att hitta både kostnadseffektivitet samt kvalitetssäkring. Trenden har ökat under senare år också beroende på de stora pensionsavgångarna nu och framöver, samt att den tekniska utvecklingen möjliggör effektiviseringar.

En centralisering av stödtjänster gör att det finns en god möjlighet att jämföra verksamheten med externa parter/leverantörer. Kontoret tjänster ska vara konkurrenskraftiga och prövas kontinuerligt mot externa parter. Detta är lämpligt att göra när processerna är definierade och man kommit överens om servicenivåer.

En svaghet och risk är att tappa kompetens och att förändringsviljan/förändringstakten inom kontoret är för låg. Likaså kan det vara en svaghet om förståelsen för den nya styrprocessen/organisationen är för låg generellt inom kommunen.

Styrkan är att KIT har en gott verksamhetskunnande och en förankring inom förvaltningarna. En ytterligare styrka är lojaliteten hos medarbetare och den servicekänsla som man dagligen bevisar.

Gemensamma aktiviteter för KIT

KIT har under 2012 att arbeta med struktur och uppbyggnad avseende processer, modeller och kunddialoger. Ett antal gemensamma aktiviteter behöver genomföras och startas upp under året, dessa är;

- 1) Varje tjänsteområde har att utföra de uppdrag och aktiviteter som finns angivna i stabsplan 2012.
- 2) KiT-kontoret ska tillsammans med stab ta fram riktlinjer och ramverk för KiT-kontoret. Senast 2012-04-30
- 3) En modell för tjänstebeskrivning ska tas fram som är generell för kontoret. Senast 2012-04-31
- 4) Vision för KIT och värdegrundsarbete ska genomföras där samtliga medarbetare ska ha möjlighet att delta. Senast 2012-12-31
- 5) Bastjänster för resp tjänsteområdet ska tas fram. Sammanställning av behov, enad tjänst samt processbeskrivning tas fram i samarbete med förvaltningarna. Senast 2012-06-30.
- 6) Produktionsvolym för resp tjänst definieras och fastställs för perioden tillsammans med förvaltningarna. 2012-06-30-2012-12-31.
- 7) Modell för självkostnadsberäkning per tjänst ska fastställas 2012-04-30.
- 8) Kultur och servicebemötande arbetas med där varje medarbetare inom KIT ska ha möjlighet att delta i övningar/seminarier. 2012-12-31
- 9) Kompetensprofiler ska tas fram inom resp tjänsteområde senast 2012-12-31.
- 10) ”En-väg-in” projekt startas där första målet är en enad websida med vidare orientering till de olika tjänsteområdena.
- 11) En kommunikationsplan för KIT tas fram senast 2012-02-28
- 12) En struktur för kunddialog tas fram 2012-03-31
- 13) Marknadsföring och kundaktiviteter. Minst två st under 2012.
- 14) Enkel kundundersökning genomförd under 2012
- 15) En för kontoret ändamålsenlig uppföljningsmodell tas fram senast 2012-03-30

Kvalitetsgarantier

Kit-kontoret har inte ett primärt medborgarfokus utan ett kundfokus mot förvaltningar och kommunens verksamheter. De kommunövergripande kvalitetsgarantierna 1 och 2 som gäller mot medborgare ska även eftersträvas att uppnås för KIT's kunder.

Verksamhetsbeskrivning, personal och kommunikation

KIT kontoret har till uppdrag att leverera stöd och service på ett kostnads- och tidseffektivt sätt. Tjänsterna som kontoret ska leverera utformas efter verksamheternas behov inom ramen för tilldelad budget.

Kontoret innehåller 101 st anställda

Organisationskiss, se bilaga

Kommunikation är viktigt oavsett verksamheten men vid en nyetablering och ny verksamhetsinriktning är planerad och strukturerad kommunikation än viktigare.

En kommunikationsplan tas fram för KIT-kontoret som är övergripande och därefter har varje enhet att planera sin kommunikation avseende tjänsteområde.

Kommunikationsplanen ska innehålla val av media, frekvens och målgrupp. Ett första led i kommunikation är en enhetlig websida för kontoret.

Budget

Kontorets budget är 56 273 tkr.

Uppföljning och utvärdering

Kontoret har att följa den uppföljning som gäller för övriga områden inom kommunen dvs månadsuppföljning med delårsbokslut.

Dessutom ska ett uppföljningssystem tas fram för att möjliggöra relevant uppföljning av kontoret med innehållande enheter. Uppföljning ska kunna mäta måluppfyllelse, projektprogress, ansvarig samt tid.

UPPHANDLING

Sammanfattning

I samverkan med verksamheterna samordna och genomföra kommunens upphandlingar i syfte att uppnå de ekonomiskt mest fördelaktiga avtal samt verka för att gällande regler inom upphandlingsområdet efterlevs och att avtalsvillkoren effektueras.

Omvärldsanalys

- De förvaltningsspecifika upphandlingarnas antal och komplexitet har och kommer att öka i genomförandet av konkurrenspolicyn.
- Efterfrågan på upphandlare med erfarenhet och kompetens är markant vilket ställer krav på kommunen att attrahera och behålla upphandlare.
- Allmänheten, leverantörerna och media ställer allt högre krav på att upphandlingsenheten skyndsamt ska lämna ut avtal, anbud och förfrågningsunderlag. Korrespondens, sekretessbeslut och administration kring dessa frågor har ökat markant.
- Antalet rättsfall och frågor från Konkurrensverket ökar stadigt och juridisk expertis i form av advokatbyråer verkar allt mer som ombud för anbudsgivare och leverantörer.
- Ändringar i LOU ger kommunerna större möjlighet att delta i ramavtal via inköpscentraler vilket har förenklat upphandlingen av vissa standardiserade varor/tjänster.
- Samarbetet med kommunerna på Södertörn har resulterat i fyra samordnade upphandlingar och 25 ramavtal. Likaså har ett arbete startats med en gemensam upphandling av samordnade varutransporter för hela Södertörnsregionen.

Ettåriga mål med budget

- Utredning ang Tyresö Kommuns inköpsfunktion, inkl kompetenser som arbetar med inköp. Målet är att föreslå arbetssätt och organisation. 2012-04-30.
- Utveckla och effektivisera upphandlingsprocessen. Klart 2012-05-01
- Verifiera uppmätt avtalstrohet på 80% från 2009. Klart 2012-10-31
- Medverka och delta i en utveckling mot elektronisk beställning under 2012
- Återuppta regelbundna möten med Centrala Upphandlingsgruppen (CU) och verka för att förvaltningarna årligen gör en upphandlingsplan. Klart 2012-03-31.
- Göra en kommunikationsplan för upphandlingsenheten. Klart 2012-06-30

Aktiviteter

- Utveckla effektiva processer för upphandling och avtalshantering genom fortlöpande möten, revidera avtalsmallar och förtydliga avtalsdatabasen.
- Medverka till att arbetet med elektronisk-beställning påbörjas.
- Utveckla former för uppföljning, insyn och utvärdering av ingångna avtal.
- Individuell kompetensutveckling.

Kvalitetsgarantier

- Enheten har kompetent personal med erfarenhet samt juridisk och ekonomisk utbildning.
- Personal får kontinuerlig kompetensutveckling både internt och externt.
- Upphandlingsmallar som fortlöpande uppdateras
- Kvalitetsgranskning genom att upphandlarna på enheten granskar varandras dokument under hela upphandlingsprocessens från annonsering till avtal.
- Upphandlingschef ska godkänna förfrågningsunderlag innan annonsering och tilldelningsbeslut samt avtal innan undertecknande.
- Gemensam checklista för hela upphandlingsprocessen från beställning av upphandling till förlängning och avslut av avtal.
- Elektroniskt upphandlingsstöd i e-avrop.
- Avtalsdatabas med bevakning på avtal som ska förlängas eller upphör.
- Möjlighet att kontakta juridisk expertis på SKL, Kammarkollegiet och Miljöstyrningsrådet.
- Enheten prenumererar på rättsfall via nätet.

Verksamhetsbeskrivning, personal och kommunikation**Upphandlingsenhetens verksamhet**

- upphandlar ramavtal och specifika avtal enligt lagen om offentlig upphandling, LOU och lagen om valfrihet, LOV åt de olika förvaltningarna i kommunen
- bevakar och informerar om förändringar i lagen
- utbildar och informerar beställare och chefer
- arkiverar och förvaltar avtal
- svarar på frågor från och begäran om att få ut dokument från allmänheten, beställarna, myndigheter, media, andra kommuner och organisationer.
- Hanterar och uppdaterar avtalsdatabasen som är beställarnas redskap vid beställning av varor och tjänster.

Upphandlingsenheten består av total 3,65 tjänster.

Följande kompetenser och erfarenheter finns samlade inom upphandlingsenheten:

Upphandlingschef på 100 %. med en lång yrkeserfarenhet inom inköpsområdet.

Upphandlare på 100%. Affärsjuridisk examen.

Upphandlare 90%. Strategisk Inköparexamen från Företagsekonomiska Institutet.

Upphandlingsassistent, 75%.

Sjukfrånvaro och föräldraledighet har varit hög och påverkat resultatet under 2011. Dessutom har en upphandlare slutat på egen begäran och en nyrekrytering har skett.

Enhetens resurser inom befintlig budgetram motsvarar inte kommunens samlade efterfrågan av upphandling och stöd. Behovet av resursförstärkning både kvantitativt och kvalitativt är påtaglig. Den ökade arbetsmängden och stressfaktorn leder till en ohälsosam arbetsmiljö med risk för ökad personalomsättning.

Kommunikation:

Omfattande information på intranätet med Avtalsnytt, Lathund för beställning, Rutiner för direktupphandling m.m. Revideras kontinuerligt för att bli så tillgänglig som möjligt för beställarna.

När nya omfattande avtal tecknas som berör flertalet beställare så läggs det ut som en nyhet på Intranätets första sida.

På hemsidan finns information om kommande, pågående och avslutade upphandlingar. Avtalsdatabasen är alltid uppdaterad med gällande avtal, kortfattad beskrivning av avtalet, uppdaterad prislista etc.

Kontinuerligt utbilda och informera beställare om vikten av avtalstrohet och rutiner för beställning i avtalsdatabasen

Enhetsplanens mål och aktiviteter kommuniceras på enhetsmöten och arbetsplatsträffar regelbundet under året.

Uppföljning, utvärdering och ekonomi

Uppföljning och utvärdering kommer att ske inom följande områden:

Beställarnas följsamhet mot avtal genom fortlöpande information och kontroll mot leverantörsreskontra

Kontroll av att leverantörerna följer villkoren i ramavtalen.

Utvärdera upphandlingsprocessen efter det att avtal tecknats och i samband med förlängning av avtal.

Uppmärksamma otillåtna direktupphandlingar och informera beställarna om konsekvenserna och möjligheten till upphandlade avtal.

Kontroll av att avtalens kommersiella villkor följs. Leverans, nettoprislista, rabatter på övrigt sortiment etc.

Budget 2012

Enhet upphandling	Kostnader	Intäkter	Netto- kostnader
Totalt:	2 724 tkr		
Lön o. PO	2 264 tkr		
Övriga personalkostnader	60 tkr		
Lokalkostnader	200 tkr		
Övriga kostnader	200 tkr		
Summa	2 724 tkr		

Förteckning, styrdokument

Lagen om offentlig upphandling, LOU 2010:571

Lagen om valfrihet, LOV 2008:962

Lagen om upphandling inom områdena vatten, energi, transporter och posttjänster, LUF 2007:1092

Lagen om offentlighet och sekretess vid upphandling 2009:400

Riktlinjer för upphandling i Tyresö Kommun, KS2010

Policy för upphandling i Tyresö kommun, KF 2010

Delegationsordning, KS2011

EKONOMIENHETEN

Redovisningsenheten och ekonomerna sköter kommunens redovisning och uppföljning.

Omvärldsanalys

På redovisningsenheten kan fakturagruppens arbete förenklas och förbättras genom bättre rutiner.

Ettåriga mål med budget

Arbetet med fakturahantering och utanordningar ska utvärderas och utvecklas. Antalet utlägg ska minskas och även kontanthantering.

Ekonomerna inom Tyresö Kommun integreras inom Ekonomi/Redovisningsenheten

Undersöka möjligheterna till att införskaffa ett e-beställsystem.

I samband med ekonomernas flytt till KIT kontoret ska processer runt uppföljning och redovisning systematiseras och förtydligas. Budgeten för ekonomerna ingår inte i nedan förtecknad budget.

Driftsbudget 2012

Kostnader	7700
Personal inkl PO	5650
Personal, övrigt	120
Lokalhyra*	540
Köp av verksamhet	
Övriga verksamhetskostnader	1390
Intäkter	-7700
Anslag (=intäkt)	-7550
Interna intäkter (inkassokostnader.)	-150
Externa intäkter	
Netto	0

Kvalitetsgarantier

Tills vår nya tjänstekatalog är utformad gäller våra åtaganden enligt tidigare enhetsplan.

Aktiviteter

Vi ska genomföra möten med enheterna minst två gånger per år och tillsammans med dem arbeta för att säkerställa den ekonomiska uppföljningen och förenkla och förbättra ekonomiska underlag. Träffarna bör ske med både personer från fakturagruppen och ekonomgruppen samt vid behov från upphandlingsenheten och löneenheten.

Fakturainfarten ska utvecklas så fler personer använder denna istället för att skicka manuella kundfakturaunderlag.

Kontinuerliga utbildningar ska hållas till nya användare och de som har behov av uppföljning av tidigare utbildningar.

Polycys och styrdokument uppdateras enligt kommunplanen. Senast 2012-12-31

En förbättring och uppdatering av ekonomihandboken behövs. Senast 2012-12-31.

Verksamhetsbeskrivning, personal och kommunikation

Redovisningsenhetens uppdrag är att sköta kommunens centrala redovisningsuppgifter, fakturahantering, kravhantering, reskontror, kassahantering och in- och utbetalningar. Vi har också systemansvar för system inom området.

Enheten ska erbjuda stöd och information i redovisningsfrågor samt följa upp kommunens arbete med redovisning.

Vi ansvarar för och samordnar kommunens ekonomiska rapportering, räkenskaps-sammandraget till SCB, samt kvartalsrapporter till samma myndighet.

Enheten bistår också staben med redovisningsexpertis och medverkar i arbetet med delårsbokslut samt årsbokslut.

Vi utformar anvisningar till nämnderna när det gäller internkontroll samt att följa upp denna.

Redovisningsenheten består idag av 12 personer, inklusive redovisningschef, 11,5 årsarbetare. 6 ekonomiassistenter arbetar med ekonomiadministration runt fakturor, utanordningar och interndebitering. Övriga ekonomiassistenter arbetar med systemfrågor, anläggningsreskontra, krav och inkasso, ut- och inbetalningar samt redovisning av bilpool och verksamhetsbilar och övriga redovisningsfrågor.

En ekonom finns anställd för att arbeta med sammanställning av bokslut och räkenskaps-sammandraget samt övriga övergripande redovisningsfrågor.

Information om tidplaner, utbildningar och annat läggs alltid ut på intranätet och informeras via chefer. Då vi märker att informationen ändå inte når alla bör vi utarbeta en kommunikationsplan.

Uppföljning, utvärdering och ekonomi

En inventering över felaktiga faktura- och utanordningsunderlag ska göras för att se vilka enheter som behöver bättre stöd.

Utvärdering av ekonomiadministrationens centralisering kommer att ske under året i samråd med staben.

Eventuella utredningar som kräver konsultresurser sker i samförstånd med staben då inte utrymme för detta finns i budget.

Förteckning, ev styrdokument

Policy för fakturerings- och kravverksamhet (KS 2005)*

Revisionsreglemente (KF 2006)*

Attestreglemente (KF 2004)*

Redovisningsföreskrifter (KF 1998)*

Regler för inventering och förteckning av inventarier (KS 1999)*

LÖNEENHETEN

Löneenheten ansvarar för löneutbetalning till ca 2 400 fast anställda, ett stort antal timanställda och ca 150 arvoderade politiker. Totalt utfärdas ca 50 000 lönespecifikationer per år.

Löneenheten är också ett stöd till chefer och assistenter/samordnare i lönerelaterade frågor samt ansvarar för systemförvaltning och utbildning i löne- och personalsystemet Heroma.

Omvärldsanalys

Exempel på ökad efterfrågan inom t ex äldreomsorg, samt minskat elevunderlag kan påverka antalet anställda.

Ökat krav på systemstöd för personalrelaterade frågor som idag finns i löne- och personalsystemet Heroma, t ex Rekrytering, Rehabilitering, Lärarkompetens.

Ettåriga mål med budget

- Införa hanteringen av timavlönade i löne- och personalsystemet Heroma.
- Införa e-lönespec för alla anställda.
- Införa arvodesutbetalning för förtroendevalda i löne- och personalsystemet Heroma.

Kvalitetsgarantier

Garanti 1

Du får svar på eller bekräftelse av e-post inom 2 arbetsdagar, brev inom 10 arbetsdagar (om inte besked kan ges direkt)

Garanti 2

Du ska bara behöva ringa ett samtal till kommunen för att komma i kontakt med den person som kan hjälpa dig.

Aktiviteter

Införa hanteringen av timavlönade i personal- och lönesystemet.

Under våren 2012 ska minst 50% av all timrapporteringen i kommunen ske av respektive enhet/anställd via Heroma.

Säkerställer inrapporteringen direkt från källan.

Pappershanteringen minskar, miljövänligare.

Riktad utbildning/genomgång och support enhet för enhet.

Införa e-lönespec

1:a kvartalet. Till samtlig personal om inte annat avtalas på individnivå.

Miljövänligt. Kostnadseffektivt.

Information kommer att gå ut innan införandet i samband med lönespecifikationen och på Intranätet.

Införa arvodesutbetalning för förtroendevalda i löne- och personalsystemet Heroma.

Mars 2012 ska all arvodesutbetalning för förtroendevalda ske i Heroma.

Rapporteras direkt in i Heroma utan att ha integration med externt system.

Utbildning kommer att ske av Löneenheten till nämndsekreterarna i januari/februari 2012.

Pro Competence – kompetenskartläggning, analys/implementera pilotprojekt på någon enhet inom KIT.

Verksamhetsbeskrivning, personal och kommunikation

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

- Utbetalning av löner och arvoden, ca 3600 lönespecifikationer/månad.
- Tillhandahåller systemförvaltning av löne- och personalsystemet Heroma.
- Ger support och stöd till användare samt genomför utbildningsinsatser i Heroma.
- Redovisar skatter, arbetsgivaravgifter och intresseavdrag.
- Utfärdar kontrolluppgifter till anställda och Skatteverket.
- Ser kontinuerligt över processer och rutiner av lönerapportering för en effektivare hantering.

Ingen långtidsfrånvaro under perioden jan-aug 2011, korttidsfrånvaron under samma period var 1,1%.

Uppföljning, utvärdering och ekonomi

Driftsbudget 2012

Kostnader	
Personal inkl PO	2448
Personal, övrigt	100
Lokalhyra*	300
Köp av konsulttjänster	150
Drift av löne- och personalsystem	800
Övriga verksamhetskostnader	100
Totalt	3898
Intäkter	
Anslag (=intäkt)	
Interna intäkter (prestationsersättning, m.m.)	
Externa intäkter	
Netto	
Ingående balans från tidigare år	

* I de fall hyran är utlagd på verksamheten

Förteckning, ev styrdokument

Reglemente/Delegation

Bestämmelse om ersättning till förtroendevalda (KF 2011)*

Delegationsordning inom kommunstyrelsens verksamhetsområde (KS 2011)*

KANSLI

Enheten kommer under 2012 att till stor del, utöver löpande arbetsuppgifter, att arbeta med att inför en digital mötesprocess för nämnderna baserat på mötesprocess i ärendehanteringssystemet W3D3. Detta ska bland annat resultera i att tillgängliggöra möteshandlingar för de förtroendevalda via en mötesportal och möjlighet att läsa handlingar via läsplattor.

Omvärldsanalys

Som beskrivs i kommunplanen har användandet av mobila och trådlösa telefoner och datorer, ökad tillgång till bredband m.m. skapat förväntningar och krav på e-tjänster och tillgång till digitala e-självservice-tjänster från medborgare och förtroendevalda. Inom kanslienhetens verksamhetsområde medför detta i ökade behov av att i ännu högre grad tillgängliggöra beslutsunderlag digitalt för medborgare och förtroendevalda. Detta gäller såväl pågående ärenden som avslutade och arkiverade ärenden. Detta ställer i sin tur krav på att vi utvecklar våra arbetssätt, arbetsverktyg och kompetens.

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.

Behovet av juridisk rådgivning har visat sig stort. Kommunens delaktighet inom olika områden växer ständigt. Ofta berörs varje enskild verksamhet av flertalet regelverk som måste beaktas. En ökad tillämpning av rättssystemet bidrar också till behov av juridisk rådgivning. Medborgaren är i dag väl informerad och aktiv att överklaga beslut som man inte känner sig nöjd med. De senaste åren har dessutom ett flertal av den förvaltningsrättsliga juridikens ramlagar ändrats eller är under revidering (se bland annat offentlighets- och sekretesslagen, nya LOU samt nya PBL och den kommande förvaltningslagen).

Mer aktiva medborgare har också medfört att kanslienheten tar emot fler förfrågningar på handlingar från kommunarkivet.

Ettåriga mål med budget

- Digitala mötesprocessen i W3D3 används för framställning av kallelse och protokoll med tillhörande handlingar för kommunstyrelseberedningen, kommunstyrelsen och övriga nämnder.

- Alla ärenden och handlingar till kommunstyrelseberedningen och kommunstyrelsen distribueras digitalt via Mötesportal i W3D3.
- Kommunstyrelseberedningens och kommunstyrelsens handlingar ska vara tillgängliga via läsplattor för de förtroendevalda.
- En kravställning har tagits fram för upphandling av e-arkiv.
- I kommunplan 2012-2014 ska samtliga styrdokument under rubriken ”Reglemente/delegation” i kommunplanen vara reviderade.
- Deltagarna i nämndsekreterarnätverket har som referens- och testgrupp säkerställt att den digitala mötesprocessen i W3D3 fungerar för alla förvaltningar och återför behov av fortsatt utveckling.
- En gemensam kompetensprofil för nämndsekreterare har antagits av X och används vid rekrytering. En plan har antagits av X för ev. kompetensutvecklingsinsatser för nämndsekreterarna i nätverket enligt profilen.

Målen för digital mötesprocess och läsplattor har sin grund i uppdrag från staben och kommer att kräva budgetmedel. Övriga mål täcks inom enhetens budget.

Kvalitetsgarantier

Följande kommunövergripande kvalitetsgarantier gäller för enheten:

Garanti 1: Du får svar på eller bekräftelse av e-post inom 2 arbetsdagar, brev inom 10 arbetsdagar (om inte besked kan ges direkt)

Garanti 2: Du ska bara behöva ringa ett samtal till kommunen för att komma i kontakt med den person som kan hjälpa dig.

Aktiviteter

- Projekt startas och slutförs under året för införande av mötesprocess för samtliga nämnder. I projektet ingår även att ta fram förslag på åtgärder som krävs för att systemstödet W3D3 ska användas i ännu högre grad inom kommunens verksamheter. Nämndsekreterarnätverket är förvaltningarnas experter och support i den digitala ärendehantering och mötesprocessen i W3D3. Nämndsekreterarna säkerställer att alla möteshandlingar levereras och hanteras i W3D3 mellan förvaltningar och kanslienheten.
- Ett pilotförsök startas och utvärderas för att tillgängliggöra handlingar via läsplattor för kommunstyrelseberedningen.

- En genomgång görs för att uppdatera styrdokument enligt målbeskrivningen.
- En ny struktur upprätta för styrdokumenterna på intranät och tyreso.se.
- Enheten deltar i referensgrupp inom SKL/KSL och arkivnätverk för kravställning i gemensam upphandling av e-arkiv.
- Enheten genomför utbildningar för förvaltningarna inom bland annat offentlighet- och sekretess och arkivfrågor.

Enhetens aktiviteter utvecklas i enhetens aktivitetslista.

Verksamhetsbeskrivning, personal och kommunikation

Kanslienheten ansvarar för att planera, samordna och bereda ärenden för kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Här ingår att administrera budgeten för ändamålet samt bidragen till de politiska partierna. Inom enheten utförs utredningsuppdrag på kommunledningens uppdrag. Enheten samordnar och genomför allmänna val och folkomröstningar. Övriga ansvarsområden är ärende- och arkivhantering samt rådgivning i övergripande kommunjuridiska frågor.

På enheten arbetar sex personer: kommunjurist, arkivarie, kommunsekreterare, administratör, registrator/systemförvaltare och enhetschef. Utöver detta finns det en vakant assistenttjänst som ska tillsättas under första kvartalet 2012.

Under 2012 kommer arbetsmetoderna att förändras påtagligt inom enheten när det gäller framförallt administrationen av kommunstyrelsen i samband med att en digital mötesprocess och försök med läsplattor införs. Detta gäller såväl inom enheten som för de handläggare och chefer utanför enheten som levererar ärenden till kommunstyrelsen. När förändringen är helt genomförd ska ”dubbelarbete” med inscanning och mappstruktur i flera led, hantering av såväl digitala och som analoga dokument, publicering av digitala handlingar på flera platser med mera, påtagligt ha minskat. Förändringen ska frigöra arbetstid hos såväl kommunsekreterare som administratör och förbättra tillgängligheten till handlingar för de förtroendevalda.

Kommunikation av enhetens arbete sker via intranät, tyreso.se och nämndsekreterar- och juristnätverken. Kommunikation inom enheten kring enhetsplanen, aktiviteter m.m. sker via löpande arbete, enhetsmöte 2 ggr/månad och APT ca 4 gånger per år.

På enheten har följande kompetensbehov identifierats: utökad kunskap om registratorsfunktion och handläggarfunktion i W3D3 inom hela enheten, fördjupad kunskap om systemförvaltning och systemadministration W3D3, utökad kunskap om

digitalt arkiv och fördjupad kunskap inom vissa juridiska områden. Vad gäller fördjupad kunskap inom den kommunala juridiken är det i dag extra viktigt att fortsätta att övervaka och informera oss om all den ändring som sker i allt fortare takt.

Kompetensutvecklingsbehov hos respektive medarbetare beskrivs i dokumentation från medarbetarsamtal.

Under 2011 har genomgång gjorts av arbetsmiljön på kontorsrummen, och under 2012 kommer framförallt belysningen att förbättras. En renovering har påbörjats av närarkivet på plan 6, och kommer att fortsätta under 2012 vilket bedöms förbättra arbetsmiljön avsevärt för enhetens medarbetare.

Uppföljning, utvärdering och ekonomi

Lön + PO	3680
övr perskostnad	150
Lokalkostnad	0
Konsultkostn	20
kapitaltjänstkost	0
Övriga kostn	20
Summa	3870

Målen följs upp genom kontroll av att ärenden och handlingar framställs och distribueras via W3D3 till mötesportal och läsplattor.

Uppföljning av reviderade styrdokument ger genom kontroll i ny sammanställning till kommunplan 2013-2015 om aktuella styrdokument.

Förteckning, ev styrdokument

För enheten gäller de övergripande styrdokument som redovisas i kommunplanen. Utöver detta gäller dokument för ärendehantering och arkivering som redovisas på intranätet under rubriken "Handböcker och styrdokument".

VAKTMÄSTERI, TRYCKERI OCH DISTRIBUTION

Vaktmästeriet ska erbjuda kopieringstjänster och leverera post inom Tyresö Kommun, samt utföra vaktmästeriuppdrag inom kommunhuset, Masten-huset och biblioteket.

Omvärldsanalys

Vaktmästeriet kommer under 2012 ingå i KIT (kontoret för interna tjänster).

Vaktmästeriet kommer organisatoriskt finnas från 1/1-2012 inom fastighetsavdelningen.

Ettåriga mål med budget

- 100% nöjda kunder
- Fortsätta effektivitetsförbättrande projekt såsom Follow-me
- Översyn vaktmästarlokaler

Kvalitetsgarantier

Serviceenheten/vaktmästeriet lovar:

- Att personal ska finnas på plats följande tider. I Masten från 07.00-22.00 måntors och 7.00-17.00 fredagar. I kommunhuset mån-tors 07.45-16.45 och 07.45-15.00 fredagar.
- Att kontorsmaterial för dagligt bruk skall finnas i lager.
- Att hjälpa till med inköp av ej lagerfört materiel (specialbeställningar.)
- Att beställda arbeten t.ex. uppborrning av tavlor, flytt av bord eller liknande skall påbörjas inom tre arbetsdagar.
- Att goda rutiner för post och pakettleveranser finns och är kända för övrig personal.
- Att det finns en fungerande kopieringsservice med tydliga rutiner/regler.
- Att lokaler som uthyrs ska vara i ordningsställda inför tex. events.
- Att kunder får en kvittens på att beställt jobb är mottaget och när sen jobbet är utfört.
- Att goda rutiner för återvinning finns och är kända för övrig personal.

Aktiviteter

- Att ta emot beställningar via Intranätet, beställarportalen vilket medför att dokumentation finns.
- Kontinuerlig dialog med kunderna för bästa möjliga service.
- Bra arbetsmiljö för serviceenhetens personal.
- Fungerande utrustning.
- Kontinuerliga/rutinmässiga kontroller av lokaler för att förhindra tillbud.
- Bra rutiner på vardagliga återkommande uppgifter.

- Regelbundna apt och metodmöten, ständig dialog.
- Gränsdragningslistor.
- Kompetensutveckling (intern & extern).
- Ta del av kundundersökning.
- Förebyggande underhåll.
- Bra bemötande.
- Komma med innovativa lösningar för verksamhetens bästa.
- Uppdraget är ett gemensamt ansvar för att samtliga uppgifter skall bli utförda.
- Att all personal ställer upp för varandra.

Verksamhetsbeskrivning, personal och kommunikation

Enheten består av 10 tjänster inkl chef som skall serva ca 350 kommunanställda och ca 600 elever (i dagsläget).

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

Uppföljning, utvärdering och ekonomi

Kundundersökning utförs årligen.

Kostnader	
Personal inkl PO	3 390
Personal, övrigt	
Lokalhyra*	708
Köp av verksamhet	
Övriga verksamhetskostnader	2 980
Intäkter	
Anslag (=intäkt)	7 078
Interna intäkter (prestationsersättning, m.m.)	
Externa intäkter	
Netto	7 078

PERSONALENHETEN

Personalenheten arbetar främst med att ge stöd till chefer i personal- och arbetsgivarrelaterade frågor såsom arbetsrätt, lönefrågor, kompetensutveckling, rekrytering, rehabilitering och friskvård, pensions- och försäkringsfrågor samt arbetsmiljö och samverkansfrågor. Enheten ansvarar för pensionsadministration, personalstatistik, kontakter med företagshälsovård samt liknande uppgifter inom personalområdet. Enheten ansvarar också för sekreterarstöd till central samverkansgrupp och ansvarar för möten med kommunens centrala arbetsmiljögrupp. Personalenheten ska bistå med expertis i stabens arbete med att utveckla kommunens arbetsgivarpolitik.

Omvärldsanalys

Rörligheten på arbetsmarknaden ökar. Unga anställda stannar i regel inte lika länge på sin arbetsplats och vi måste möta upp med attraktiva arbetsvillkor för att locka nya kompetenta medarbetare. Personalenheten tror på en ökad efterfrågan av stöd vid rekryteringar till kommunens verksamheter. Detta har redan märkts av under 2010 och 2011.

Elevantalet i kommunens skolor kommer att minska och en del av kommunens verksamheter prövas för att eventuellt drivas i annan regi. Detta medför ökad efterfrågan på tjänster från personalenheten när det gäller övertalighet och verksamhetsövergångar. Försäkringskassans regler och ändrade rutiner medför att kommunens rehabiliteringsarbete ständigt måste utvecklas och chefer i kommunen behöver stöd i nya arbetssätt.

Ettåriga mål med budget

Förutom det löpande arbetet ska personalenheten:

- Genomföra en upphandling av företagshälsovård.
- Bistå med upphandling av rekryteringsstöd
- Genomföra en medarbetarenkät hösten 2012
- Medverka i arbetet med löneöversyn 2012
- Genomföra en lönekartläggning efter löneöversyn 2012

Kvalitetsgarantier

Kommungemensamma mål som berör personalenheten och personalenhetens tjänster.

Mål 5

- För att stärka sambandet mellan lön, motivation och resultat är lönespridningen större.

Mål 6

- Långtidssjukfrånvaron uppgår till högst 2 procent

Mål 7

- Nöjd medarbetarindex är lägst 60 procent på alla arbetsplatser och minst 75 procent av alla anställda besvarar enkäten.

Mål 8

- Deltidsanställda, som önskar heltidstjänst, ska i möjligaste mån erbjudas det.

Mål 9

- Kompetensutvecklingsplaner, som följs upp i medarbetarsamtal, finns för all personal.

Kvalitetsgarantier som rör personalenheten

Garanti 1

- Du får svar på eller bekräftelse av e-post inom 2 arbetsdagar, brev inom 10 arbetsdagar (om inte besked kan ges direkt).

Garanti 2

- Du ska bara behöva ringa ett samtal till kommunen för att komma i kontakt med den person som ska hjälpa dig.

Aktiviteter

Ett grundläggande arbete med rutiner i personalrelaterade frågor kommer att påbörjas 2012. Några av rutinerna är gemensamma med löneenheten och kommer att genomföras tillsammans med dom. Uppföljning av arbetet kommer att ske kvartalsvis under 2012. Under 2012 ska ett arbete med att successivt införa W3D3, i det som är tillämpligt på personal, påbörjas. Uppföljning juni och december

Verksamhetsbeskrivning, personal och kommunikation

Personalenheten består för närvarande av åtta anställda varav en enhetschef. Av dessa är fem utbildade HR-generalister, en nationalekonom, en jurist och en löneassistent. Till juristtjänsten pågår rekrytering av vikarie. HR-generalisterna kommer att satsa på en fördjupning av kompetensen inom det arbetsrättsliga området under 2012. Den fysiska arbetsmiljön är god.

Den korta sjukfrånvaron ligger på 1,7 % och enheten har ingen lång sjukfrånvaro.

Uppföljning, utvärdering och ekonomi

Mål 5

- Uppföljning efter löneöversyn 2012. Personalenheten ansvarar för att uppföljning sker.

Mål 6

- Sjukfrånvaron följs XX månad. Resultatet på enhetsnivå finns tillgängligt för alla chefer som ansvarar för sin enhet. Personalenheten ansvarar för att statistiken finns uppdaterad och tillgänglig.

Mål 7

- Uppföljning efter medarbetarenkät 2012. Respektive enhet har tillgång till 2010-års resultat och kan arbeta utifrån det. Personalenheten ansvarar för att resultatet skickas till varje chef.

Mål 8

- Ett projekt som handlat om rätten till heltid har behandlat den frågan. Projektet slutförs i december 2012.

Mål 9

- Personalenheten ansvarar för att det finns bra mallar för medarbetarsamtal och kompetensutvecklingsmallar.

Driftsbudget 2012

Kostnader	
Personal inkl PO	3 886
Personal, övrigt	155
Lokalhyra*	1454 inklusive kansli
Köp av verksamhet	
Övriga verksamhetskostnader	360
Intäkter	
Anslag (=intäkt)	
Interna intäkter (prestationsersättning, m.m.)	
Externa intäkter	
Netto	
Ingående balans från tidigare år	

* I de fall hyran är utlagd på verksamheten

Förteckning, ev styrdokument

Policy

- Policy för upphandling
- Säkerhetspolicy
- Brandskyddspolicy
- Trafikpolicy
- Informationssäkerhetspolicy
- Informationspolicy
- Personalspolicy
- Arbetsmiljöpolicy

- Policy ”Att vara chef i Tyresö kommun”
- Servicepolicy

Planer

- Jämställdhetsplan
- Likabehandlingsplan

Reglemente

- Reglemente för kommunstyrelsen
- Attestreglemente
- Arkivreglemente
- Delegationsordning inom kommunstyrelsens verksamhetsområde

Riktlinje/föreskrift

- Riktlinje för upphandling i Tyresö kommun
- Riktlinje för värdskap, representation, resor m.m.
- Riktlinje för e-posthantering i Tyresö kommun
- Regler för inventering och förteckning av inventarier.
- Gallring av digitala handlingar
- Riktlinjer för användning av sociala medier.
- Riktlinjer för klagomålshantering
- Ekonomiska regler för resultatenheter.

FASTIGHET OCH LOKALFÖRSÖRJNING

Fastighetsenheten syftar till att utveckla, vårda och bevara den fysiska miljön samt att tillhandahålla effektiva och ändamålsenliga lokaler till bästa kvalitet och rätt kostnad.

Hyresgästerna är kommunala förvaltningar, kommuninvånare, företag och organisationer.

Enheten ansvarar för ekonomisk och teknisk förvaltning av kommunens egna verksamhetsfastigheter, in- och uthyrning samt nyproduktion av lokaler för kommunal verksamhet.

Omvärldsanalys

Under kommande budgetår kommer enhetens verksamheter att påverkas genom större krav från förvaltningarna att effektivisera lokalytor. Mindre lokalanpassningar kommer att krävas, avställda ytor kommer att innebära större arbetsinsatser när det gäller in och uthyrningsfrågor.

Kommunens ökade krav på energisparåtgärder innebär ett aktivt arbete med att säkerställa mätdata samt att identifiera energibesparingar genom bygg samt tekniska lösningar.

Enheten kommer inför 2012 att ha ca.8-9 milj. i underskott p g a stora kostnader för snöröjning under vintern 2010-11. Detta kommer att täckas upp med det extra tillskottet för planerat underhåll, vilket i sin tur betyder att den extra satsning på underhåll kommer att utföras först from 2013.

Arbetsmarknaden för medarbetare inom fastighet är i dag är mycket god inom hela området och medarbetarna är periodvis uppvaktade från ex. kommuner och andra arbetsgivare

Hyresgäster efterfrågar ett helhetsansvar från fastighet på samordning och upphandling av fler facilitytjänster.

Personal och arbetsuppgifter

Enheten består av 20 medarbetare, 11 tjänstemän och 9 kollektivare.

Kompetensen är mycket god på de flesta medarbetare, i samband med pensionsavgångar har personalantalet gått ner kraftigt de senaste åren och ersatts av färre med högre kompetens.

Kompetensutveckling och byte av tjänster inom enheten har utförts för att behålla personal. Enheten har en blandad åldersfördelning vilket innebär en väl sammansatt struktur.

Enheten består av en fastighetschef.

En hyreskontraktsansvarig som även arbetar med ekonomisk uppföljning av investeringar och rapporter.

2 fastighetsförvaltare som har ansvar för budget, in och uthyrning, hyresgästmöten, lokalplanering och planerat underhåll.

2 tekniska förvaltare som tillsammans med servicesektionen ansvarar för ca 8000 ärenden

2 projektledare som handlägger investeringar, upphandlingar, projektledning och besiktningar, 2011-12 utförs ca 60 st för 500 miljoner, from halvårsskiftet 1.5 tjänst eftersom flera stora investeringar beräknas avslutas under 2012.

1 fast.adm. som ansvarar för felanmälan, diarieföring, kommunens nyckelsystem och information på web internt och externt.

I serviceenheten arbetar 9 st. som har behörigheter och spec. kunskaper inom el, värmepumpar, rörarbeten, vitvaror, teknisk drift, och energioptimeringar mm.

Enheten har egen beredskap på teknisk drift, och flera tjänstemän har beredskap inom Samhällsbyggnadsförvaltningen framförallt VA.

Under 2011 utökades enheten med en lokalvårdansvarig som ska ansvara för upphandlingar, kvalitetskontroller och hjälpa verksamheterna med entreprenadkontakter. Tjänsten kommer under 2012 utvidgas med fler facilitytjänster.

Ekonomi

Nyckeltal

	Utfall	Utfall	Utfall	Budget	Budget
	2008	2009	2010	2011	2012

Egna fastigheter

Kvm brayta	184 571	182 859	185 920	185 542	185 571
Bruttokostnad					
kr/kvm	926	942	1049	977	1116
underhåll kr/kvm	208	173	140	127	202
varav periodiskt	138	82	76	71	144
varav reparationer	70	91	64	56	58
Energiförbr. Kr/kvm	154	161	176	175	189

Inhyrda fastigheter

Kvm brayta	31 731	32 544	31 050	30 150	30 555
Bruttokostnad					
kr/kvm	1347	1372	1441	1537	1635
underhåll kr/kvm	46	55	38	76	120
varav periodiskt	16	5	18	37	72
varav reparationer	30	50	20	39	48
Energiförbr. Kr/kvm	71	79	71	73	75

SAMMANSTÄLLNING AV BUDGET 2012	
Administration	11 150
Hyreskostnader	38 700
Energiförbrukning	37 405
Fastighetsförsäkring	3 750
Reparationer	12 250
Periodiskt underhåll	28 840
Bevakning	4 540
Markunderhåll	9 460
Hyresförluster	1 225
Skador och åverkan	1 630
Kapitaltjänstkostnader	88 650
Servicesektion	7 600
Övrigt	11 925
Summa kostnader	257 125
Summa intäkter	257 125
Netto	0

Väsentliga verksamhetsförändringar

Inga under 2012 förutom samgående med vaktmästeri, post och distribution.

Mål för 2012

- Kundundersökning kommer att utföras våren 2012. Målet är att bibehålla resultatet från förra undersökningen 2012.
- Att sänka energiförbrukningen med 4 % under 2012 eller 1.5 milj. Bygga ut fjärrvärmen och värmepumpar för att ersätta direktverkande elvärme och fossil energi. Ansluta fler tekniska installationer till ett övergripande övervakningssystem.
- Optimera organisationen med ny personal och nya arbetsuppgifter som enheten fick 2012.

- Att till ett kostnadseffektivt sätt driva och avsluta pågående investeringar.
- Att tillsammans med förvaltningarna spara eller ställa av 5000 kvm under 2012. Eller ca 7 milj. I hyreskostnader vilket innebär en besparing för hyresgästerna och en kostnad för tomma lokaler för fastighet.

Aktiviteter

Fortsätta med hyresgästmöten för att hitta optimala lokaler och energi under 2012, uppstartat under 2011.

Implementera nytt internhyressystem som anpassats till kraven från hyresgäster och politiken.

Kommungemensamma mål och kvalitetsgarantier

Kommungemensamma mål och kvalitetsgarantier som berör enheten hämtas från kommunplanen. Finns inom områdena: Ekonomi, Personal, Medborgarinflytande/Bemötande, Företagsklimat, Effektivitet.

Uppföljning, utvärdering och kommunikation

Internhyressystem som visar kostnader och ytor mot resp. förvaltning och tomma lokaler.

Energiuppföljningssystem där statistik finns from 2007.

Mån.rapport till politiken och ca kvartalsmöten med hyresgäster.

Styrande planer och policys

Så mycket som möjligt av styrningen för enheten samlas i enhetsplanen. Relevanta styrdokument hämtas från nämndplanen. Övriga styrdokument som behövs i verksamheten anges här.

Utförligare information finns i *Styrning och planering* på intranätet <http://intranat/Handbocker--styrdokument/Styrprocess/>

IT-ENHETEN

Verksamhetsbeskrivning

IT-enhetens övergripande verksamhet är att tillhandahålla felavhjälpning, användarstöd, underhåll och installation av både mjuk- och hårdvara enligt Tyresö kommuns IT-strategi och det behov verksamheterna har. Verksamheten ansvarar för drift och det tekniska stöd för kommunens gemensamma nätverk (data och tele), servrar och centrala verksamhetssystem (e-post, brandvägg, katalogtjänst och Internetuppkoppling). Organisationens består av sex funktionsområden, UC (Unified Communication), Servicedesk, Identitetshantering, IT-säkerhet, Plattformförvaltning och Nätverk och infrastruktur

Omvärldsanalys

Enhetens omvärldsanalys ska ligga till grund för beslut om mål och aktiviteter. Omvärldsanalysen ska utgå från kommun- och nämndplanernas analyser och fördjupas inom de verksamheter enheten ansvarar för. Förändringar i behov och efterfrågan, resultat från brukarundersökningar, ny lagstiftning och resultat från bokslut är exempel på faktorer som påverkar enheten.

Några områden som IT jobbar med kontinuerligt är:

Utveckla och effektivisera processer och tjänster för att bidra till att kommunens ekonomi är i balans.

Kvalitetssäkra IT-enhetens tjänster, processer,

IT-enheten ska synliggöra våra tjänster för att så långt som möjligt uppnå synergieffekter med andra delar av kommunens verksamhet.

Personal

Enheten består av 20 medarbetare.

Kompetensen är mycket god då enheten under 2011 har fortbildat medarbetarna för att kunna möta kommunens behov inom den nya plattformen.,

Kompetensutveckling och överföring av kompetens mellan de olika funktionsgrupperna sker kontinuerligt. Enheten har en blandad åldersfördelning vilket innebär en väl sammansatt struktur.

Organisationen består av sex funktionsområden, UC (Unified Communication), Servicedesk, Identitetshantering, IT-säkerhet, Plattformförvaltning och Nätverk & infrastruktur. En medarbetare kan tillhöra fler än en funktionsgrupp.

Under 2011 utökades enheten med en person som ska ansvara för telefoni.

Ekonomi

IT-enheten har fått en minskad budget för 2012 på 1,6 miljoner vilket innebär att Itenheten blir begränsad att genomföra projekt, utveckla förbättringar och effektiviseringar inom infrastruktur. En konsekvensbeskrivning av den minskade budgeten har gjorts och är överlämnad till kontorschef och IT-strateg.

Inga nya nyckeltal har tagits fram för 2012.

Driftsbudget 2012 (i tusentals kronor)**Kostnader**

Personal inkl PO 9257

Personal, övrigt 690

Lokalhyra* 904

Köp av verksamhet 0

Övriga verksamhetskostnader 4480

Kapitaltjänstkostnader 550

* I de fall hyran är utlagd på verksamheten

Väsentliga verksamhetsförändringar

Under 2012 kommer en utförare och beställarorganisation att genomföras vilket kommer att påverka IT-enheten.

Under 2012 kommer även en utredning om IT-verksamheten ska konkurrensutsättas.

Mål för 2012

Under 2012 ska Tyresö kommun genomföra IT-plattformbyte i enlighet med det fattade ledningsgruppsbeslut som gjordes i september 2011.

Utföra de löpande arbetsuppgifter som görs 2011.

Funktionsgrupp UC

- Nytt e-postsystem ska installeras, 1:a februari 2012
- En lyncserver ska installeras (intern messenger), 1:a mars 2012
- Sharpoint ska installeras, 15:de mars 2012
- Migrering av användare, 1:a december 2012
- Telefoni, anpassning efter nya plattformen vad gäller kalenderkoppling och synk, Kontinuerligt varefter användare flyttas över till nya systemet

Funktionsgrupp Servicedesk

- Servicedesk-IT kommer under verksamhetsåret att ta fram en rutin som har till syfte att försvåra identitetsstöld. Denna rutin ska även innefatta hur man får tillgång till verksamhetssystemen, 1:april 2012
- Användarstödet ska ta fram en rutin för underhåll av arbetsstationer, 1:a juli 2012
- Användarstödet ska ta fram en rutin för avveckling av arbetsstationer, 1:a april

Funktionsgrupp Identiteshantering

- Deltagare i plattform 2012 projektet med stöd inom identitetsfrågor, hela 2012

Funktionsgrupp IT-säkerhet

- Workshop för SDI, 1:a februari 2012
- Installera och konfigurera SDI, 1:a april 2012
- Anpassa e-posttvätt inför det nya e-postsystemet, 1:a april 2012
- Anpassa brandvägg inför de nya näten för både fast och trådlöst nät och ny VDOM (virtuell brandvägg) till nya gästnät och fritidsgårdsnät, 1:a februari 2012
- Uppdatera antivirussystemet, 1:a februari

Funktionsgrupp Plattformförvaltning

- Rutiner för patchhantering tas fram, 1 april, 2012
- Dokumentationsrutiner tas fram, 1 juli, 2012.
- Rutin för applikationsbeställning tas fram, 1 oktober, 2012
- Omvärldsanalys av systemövervaknings produkter, 1 december 2012

Funktionsgrupp Nätverk & infrastruktur

- Genomföra prestandamätning/kvalitetssäkring av befintligt nät, 1:a april 2012
- Ny primär datalagring, 1:a mars 2012
- Ny datalagring för backuper (den gamla primära), 1:a mars 2012
- Nyinstallation Nyboda skola, 1:a juli 2012
- Byta fibern mellan masten och Kommunhuset alt:ändra dragningen av denna, 1:a dec 2012
- Uppdatera Procurve samt Mobility Manager, 1:a april 2012
- UPS till 12-13 knutpunkter i nätverket, 1:a juli 2012

Kvalitetsgarantier som rör enheten

Kvartalsrapporter skrivs inom varje funktionsområde och lämnas till IT-strateg.

Avvikelse- och åtgärdsrapportering och åtgärdsförslag skrivs in i kvartalsrapporterna.

Incidenthantering rapporteras till berörda

Veckomöten genomförs internt för uppföljning och kommunikation inom enheten,

Styrande planer och policys

- Ekonomistyrning, principer (KF 1998-04-23 §30)
- IT-säkerhetspolicy (KS 2003-02-18 §85)
- IT-strategi (KS 2008-11-25 §174)

Bilaga Organisationsskiss

Organisation KiT

