



## **Instruktion till förvaltningen för**

### **Verksamhetsstöd och service**

#### **Förvaltningens uppdrag**

Verksamhetsstöd och service i Linköpings kommun samlar kommuninterna tjänster och servicefunktioner som riktar sig mot kommunkoncernen. Kommunens förvaltningar är skyldiga att nyttja Verksamhetsstöd och services tjänster, kommunens bolag får nyttja tjänsterna, då på samma villkor som förvaltningarna i övrigt. De verksamheter som placeras i Verksamhetsstöd och service har en gemensam verksamhetslogik som bygger på att förvaltningar och bolag i kommunkoncernen är såväl beställare/uppdragsgivare som kund.

Förvaltningen ska inom sina serviceområden aktivt bidra till verksamhetsutveckling i den kommunala verksamheten.

#### **Ändamål**

Förvaltningen ska utföra verksamhet med den inriktning och omfattning som framgår av respektive uppdrag/beställning till förvaltningen från övriga förvaltningar inom kommunen.

- Verksamhetsstöd och service erbjuder tjänster och service till kommunens förvaltningar och bolag inom de områden som beskrivs nedan (verksamhetsområden) och som betraktas som naturliga (ingen annan möjlig utförare) eller tekniska monopol (av kommunstyrelsen fastställd monopoltjänst):
  - Ekonomiservice
  - HR-service
  - IT-service (LKdata)
  - Arkiv
  - Kontaktcenter/medborgarkontor
- Verksamhetsstöd och services övergripande uppdrag, tjänsteutbud, affärsmodeller och prisnivåer fastställs årligen av kommundirektören.
- I Verksamhetsstöd och services tjänster ingår utveckling - alltid i nära relation med beställande verksamheter, utförande och support.

- Verksamhetsstöd och service ska ansvara för samtliga insatser gentemot beställande verksamhet genom att agera mäklare mellan verksamhetsbehov och externa leverantörer i de fall verksamhetsstöd och service inte kan tillhandahålla efterfrågad tjänst.

Verksamhetsstöd och service ska säkerställa att kommuninterna tjänster är ändamålsenliga och kostnadseffektiva. Förvaltningar och bolag i kommunkoncernen ska uppleva Verksamhetsstöd och services tjänster som prisvärda, med hög leveranssäkerhet och förknippade med kunddriven utveckling.

### **Särskilda riktlinjer**

Verksamhetsstöd och service ska tillhandahålla koncerninterna tjänster som kommunen inte kan eller vill upphandla på marknaden. Verksamhetsstöd och service kan använda sig av upphandlade utförare och leverantörer i sitt uppdrag. Dessa underleverantörer ses som företrädare för Verksamhetsstöd och service.

- Förvaltningen får inte starta verksamhet eller förändra kvalitetsnivån i sina tjänster utan skriftligt uppdrag från kommundirektören. Förvaltningen kan dock lämna förslag till berörda förvaltningar och därefter till kommundirektören om att få starta ny verksamhet eller förändra kvalitetsnivån inom ovannämnda områden.
- Verksamhet som faller under förvaltningars uppdrag i enlighet med Linköpings kommuns reglemente kan organiseras på Verksamhetsstöd och service efter beslut av kommundirektören.
- Verksamhetsstöd och service ska bedriva sin verksamhet på ett sätt som säkerställer löpande utveckling av interna tjänster med högre kvalitet som mål.
- Verksamhetsstöd och service ska löpande effektivisera verksamheten, effektiviseringskravet fastställs årligen av kommunstyrelsen i budgetdirektiven eller i samband med antagande av internbudget.
- Förvaltningens kundtjänstfunktioner, eller motsvarande, ska ha öppethållande och tillgänglighet som motsvarar kundens behov.
- Förvaltningen ska ha som målsättning att ligga på nöjd kund index (el motsvarande) på minst 80 i respektive serviceområde.

### **Ekonomistyrningsprinciper**

För Verksamhetsstöd och service gäller ekonomistyrningsregler för Linköpings kommun. Vid sidan av dessa ska särskilt gälla:

- Verksamheten finansieras genom de intäkter som förvaltningen får genom uppdragsersättning från beställande förvaltning.
- Prissättning får endast ske enligt självkostnadsprincipen i enlighet med den definition som finns i kommunen ekonomistyrningsregler.
- Förvaltningens ekonomiska resultat ska årligen vara minst ett nollresultat eller den resultatnivå som godkänns av kommunstyrelsen.
- Ekonomisk resultatutjämnning mellan verksamhetsområden är inte tillåten och varje område ska särredovisas. Undantag från denna princip ska godkännas av kommunens ekonomidirektör.
- Förvaltningens ekonomiska resultat i form av över- eller underskott redovisas som eget kapital. Det egna kapitalet kan nyttjas för oförutsedda händelser och omställning av verksamheten. Det egna kapitalet får maximalt uppgå till 3 procent av förvaltningens omsättning. Återställning av negativt kapital ska ske inom en tvåårsperiod om inget annat beslutas av kommunstyrelsen.

### **Ledningsstruktur**

Förvaltningen är organiserad under kommunstyrelsen. Förvaltningen svarar dock inte verksamhetsmässigt gentemot kommunstyrelsen utan mot beställande förvaltning. För förvaltningen gäller därför:

- Förvaltningschefen är förvaltningens högsta tjänsteman och har i den rollen det yttersta ansvaret för förvaltningens verksamhet, och ekonomi och personal. Förvaltningschefen är underställd kommundirektören och rapporterar till denna. Förvaltningschefens uppdrag och mandat framgår av Linköpings kommuns reglemente, delegationsordning, förvaltningschefsinstruktion och denna instruktion.
- Förvaltningschefen har inte beredningsansvar gentemot kommunstyrelsen. Kommundirektören är nämndansvarig tjänsteman för samtliga förvaltningar som är underställda kommunstyrelsen.

### **Planering och uppföljning**

- Förvaltningen ska upprätta en budget, verksamhetsplan och uppföljning i enlighet med Linköpings kommuns planerings- och uppföljningsprocess.
- Förvaltningens planering och uppföljning i form av budget, verksamhetsplan och månads-/delårsrapporter ska godkännas av kommundirektören och är en del av kommunstyrelsens planerings- och uppföljningsprocess.