



Delårsrapport per den 31 augusti 2019

Verksamhetsstöd och service

Innehållsförteckning

Förvaltningschefens/nämndansvarig tjänsteperson bedömning och analys.....	3
Samlad bedömning och analys av ekonomi, verksamhet och personal.....	3
Viktiga beslut och händelser.....	4
Ekonomi.....	5
Driftsammandrag.....	5
Investeringar.....	6
Uppföljning av mål och inriktning.....	7
Strategiska utvecklingsuppdrag.....	8
Uppföljning av nämndens verksamhet.....	9
Uppföljning av nämndens basverksamhet.....	9
Uppföljning av planer och program.....	9
Bilaga 2.....	11
Uppföljning av nämndindikatorer.....	11

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.

Förvaltningschefens/nämndansvarig tjänsteperson bedömning och analys

Verksamhetsstöd och Service (VSS) är i en uppbyggnadsfas. De ingående verksamheterna hanterar sina uppdrag utifrån respektive beställning. Under de åtta första månaderna har delar av förvaltningens ledningssystem kommit på plats, vissa delar kvarstår i det arbetet. Inför sommaren och tidig höst lades grunden för att starta arbetet med ett enhetligt tjänsteutbud, en tjänsteportal för intern service och en affärsmodell för de interna servicetjänsterna.

Ett extra fokus inom förvaltningen har legat på uppstarten av Kontakt Linköping där verksamheten är nu igång och fyller sin funktion. Nu kommer Kontakt Linköping både konsolidera sin verksamhet, men också fortsätta ett offensivt utvecklingsarbete.

Samlad bedömning och analys av ekonomi, verksamhet och personal

Förvaltnings samlade resultat är tillfredställande och fyra av fem verksamheter klarar sina ekonomiska mål eller har ett bättre resultat. Den verksamhet som har svårast att hantera sin ekonomi individuellt är Ekonomiservice som fortfarande har som mål att klara ett nollresultat enligt budget. Problemet att klara nollresultat beror dels på ökade kostnader för ekonomisystemet Agresso både vad gäller vidmakthållande och vidareutveckling (uppgradering), men också på ökade volymer i vissa typer av ärenden. Både Kontakt Linköping och LKDATA har i dagsläget ett bättre ekonomiskt resultat än väntat. Kontakt Linköping har gjort något mindre utvecklingsarbete än planerat och även haft en något lägre bemanning än den planerade. LKDATA:s överskott över plan beror på ökade volymer för vissa tjänster men också här på en lägre bemanning än plan.

Inom förvaltningen sker fortlöpande rekryteringar för att kompensera olika avgångar. Inom området IT finns de svåraste utmaningarna då arbetsmarknaden är gynnsam för den kategorin medarbetare, vilket också märkts i situationen hos LKDATA.

Verksamhetsresultaten är stabila i samtliga verksamheter och här hänvisas till nästa stycke om viktiga beslut och betydande händelser för förvaltningen.

Ekonomi, belopp tkr	Prognos helår	Budget 2019	Avvikelse
Verksamhetens nettokostnader	-16 889	-3 346	13 543
<i>varav kostnader</i>	252 928	263 577	10 648
<i>varav intäkter</i>	269 817	266 923	2 894
Investeringar, netto	48 000	37 900	-10 100

Måluppfyllelse: Nämndmål	
Ekonomi	Kostnadseffektiv verksamhet
	Effektiva inköp
	God ekonomisk kontroll
	God finansiell ställning
Verksamhet	God tillgänglighet
	Kostnadseffektivt och ändamålsenligt IT-stöd
	Hög digitaliseringsgrad
	Goda verksamhetsresultat
Medarbetare	Goda arbetsplatser
	Framgångsrikt chef- och ledarskap
	Nya vägar för (tryggad) kompetensförsörjning

Basuppdrag	Prognos 2019	Augusti 2019	Augusti 2018
Ärenden Kontakt Linköping	197 000	100 000	-

Personal	Augusti 2019	Augusti 2018	Målvärde helår
Antal tillsvidare anställda	175	141	-
Total sjukfrånvaro	2,5	2,3	3,5
Extern personalomsättning	1,7	2,1	5,5

Viktiga beslut och händelser

Beslut

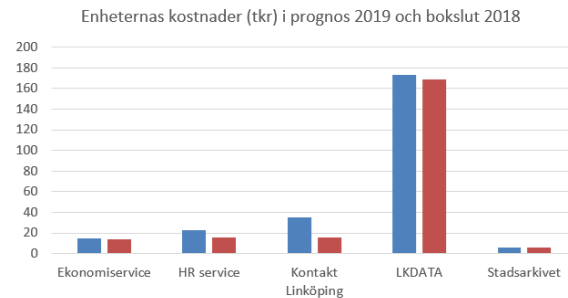
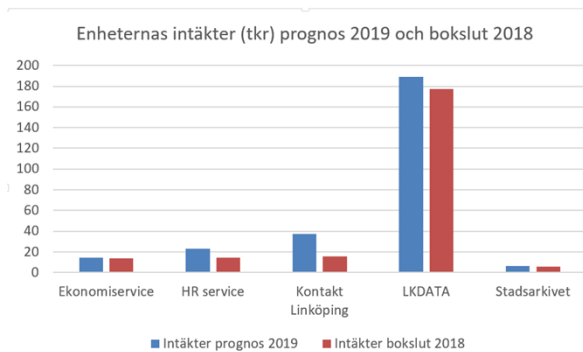
- Förvaltningsledningen har tagit beslut om att komplettera VSS stabsfunktioner, det innebär att följande funktioner kommer att finnas under 2020 och framåt:
 - Kommunikatör om 50 %
 - Verksamhetsutvecklare om 100 %
- VSS ledningsgrupp har beslutat om att starta upp ett tjänsteutvecklingsprojekt.
- Kommunledningen har tagit beslut om byggnation av förvaltningslokaler i Ebbe Park och att VSS ska flytta dit i årsskiftet 2021-22.

Händelser

- **LKDATA har klarat sin certifiering** enligt ITIL, vilket säkerställer en kvalitativ drift och utveckling av Linköpings kommuns IT drift
- **HR-direkt** har startat sin verksamhet i början av maj utifrån uppdrag från HR-direktören.
 - Nöjda kunder 25 % av kunderna svarar på enkät och resultatet är 100 % nöjda kunder.
 - HR-direkt används av följande målgrupper i dagsläget. 37 % chef, 34 % administratörer och 29 % HR-konsulter.
 - Kanalvalen in är i dagsläget enligt följande, 43 % webformulär, 28 % chatt och 15 % telefon.
- **Kontakt Linköping** har på ett positivt klarat av både sin verksamhetsstart och den första sommaren. Här kan vi rapportera om ett högt tryck men också goda servicenivåer
 - Antal ärenden per vecka – ca 5000
 - Svarsservice ca 85 % besvarade inom 120 sekunder (mål 80 %)
 - En generell kundnöjdhet på 80 (100 gradig skala)
- **Digitalisering av medborgartjänster och blankettfri kommun**
 - Förvaltning bidrar på ett aktivt sätt i detta arbete genom att vara en delmängd i dessa utvecklingsprojekt. De verksamheter som i dagsläget är mest inblandade är Kontakt Linköping och LKDATA. Bland annat medverkar förvaltningen till:
 - En blankettfri skolstart genom att vara väl förberedda för föräldrars frågor runt tillvägagångssättet
 - Digitaliseringen av hantering runt försörjningsstöd genom förberedelser tillsammans med SoF vad gäller att erbjuda publika datorer, att hantera översättningar av information till olika språk samt att kraftsamla bemanning för att kunna informera och stödja medborgare i hanteringen
- Rekryteringar genomförda inom samtliga verksamheter.

Ekonomi

VSS verksamheter, intäkter och kostnader i prognosen för helår 2019 jämfört med bokslut 2018



Analys och kommentar

Verksamheterna är intäktsfinansierade och budget baseras på ett nollresultat. Kontakt Linköping startades våren 2019 och jämförelsen med 2018 baseras på dåvarande Medborgarkontoret, som nu ingår som en del i Kontakt Linköping.

Driftsammandrag

Resultat 31 augusti 2019

Driftsammandrag, netto tkr Verksamhet	Redovisning 31/8 2019	Redovisning 31/8 2018	Förändring
Ekonomiservice	-65	113	-178
HR service	433	-653	1 086
Kontakt Linköping*	2 787	647	2 140
LKDATA	12 976	5 916	7 060
Stadsarkivet	87	412	-325
VSS ledning	-203	0	-203
Summa	16 015	6 435	9 580

Tabellen visar verksamhetens nettoresultat, dvs ett överskott med 16 015 tkr.

Prognos resultat 2019

Driftsammandrag, netto tkr Verksamhet	Prognos helår	Budget 2019	Avvikelse	Bokslut 2018
Ekonomiservice	0	0	0	78
HR service	0	0	0	-1 050
Kontakt Linköping	2 000	0	2 000	-39
LKDATA	15 834	3 346**	12 488	8 811
Stadsarkivet	0	0	0	0
VSS ledning	-945	0	-945	0
Summa nettoresultat, tkr	16 889	3 346	13 543	8 198
<i>varav kostnader</i>	<i>252 928</i>	<i>263 577</i>	<i>10 648</i>	<i>219 200</i>
<i>varav intäkter</i>	<i>269 817</i>	<i>266 923</i>	<i>2 894</i>	<i>227 398</i>

* Redovisning 31/8 2018 raden Kontakt Linköping avser Medborgarkontoret, som från 2019 ingår i Kontakt Linköping

** 3 346 tkr i budgetkolumnen för LKDATA 2019 avser 2 846 tkr som enheten betalar in till kommunen centralt i ett negativt kommunbidrag samt 500 tkr som är ett förväntat resultat.

Analys och kommentar

Verksamhetsstöd och service ledning visar ett underskott per den 31 augusti med 203 tkr. Prognosen för året visar ett underskott med 945 tkr som motsvarar förvaltningens sparbetning 2019 för e-handel och avtalstrohet.

Ekonomiservice redovisar ett underskott med 65 tkr per den 30 april. För året prognostiserar enheten ett resultat i nivå med budget.

HR-service har efter ett förändrat avtal med HR-direktören rekryterat till flera tjänster, reglering har skett innan sommaren så att ersättning även utgår för OH kostnader. Inköp av vissa nya program och licenser har medfört ökade kostnader. Etableringen av Chefsportalen och HR direkt har också påverkat. Systemkostnaden avseende Flexite och Trio har tagits centralt men HR-service har stått för personalresurserna. Även införande av Chefsportalen har krävt extra personalresurser. Trots detta visar verksamheten per den siste augusti ett överskott med 433 tkr och bedömningen är att ekonomin är i balans vid årets slut.

Kontakt Linköping redovisar ett överskott för perioden med 2 787 tkr. Orsaken är framförallt lägre lokalkostnader än beräknat. Även personalkostnaderna är lägre, men bedömningen är att bemanningen kommer att öka under senare del av året. Årsprognosen visar ett överskott med 2 000 tkr.

Stadsarkivet redovisar ett överskott med 87 tkr per den 31 augusti. Prognosen för året visar ett resultat i nivå med budget.

LKDATA redovisar ett överskott per den 31 augusti med 12 976 tkr. Redovisat resultat för augusti beror i huvudsak på upparbetade möjliga men orealiserade prissänkningar på minst 3,4 miljoner kronor. Om de tjänster där planerad prissänkning har ökat i volym jmf med volymunderlaget 2017 så innebär det att det får ytterligare en positiv effekt på resultatet. Därutöver har en del övriga volymer också ökat. Resultatet beror även på lägre personalkostnader än budgeterat motsvarande cirka 7,4 miljoner kronor. Av dessa består merparten av vakanser men även några längre sjukskrivningar. Vakanserna avser bland annat ersättningsrekryteringar som dragit ut på tiden på grund av arbetsmarknadsläget samt viss svårighet att hitta rätt kompetenser. De kan även avse planerade nyrekryteringar kopplat till införande av PM3 och applikationsförvaltning har förskjutits under året. Även förskjutna investeringar har påverkat resultatet positivt tillsammans med effektiviseringar av tjänsterna. Den ordinarie verksamheten fungerar väl och enligt budget. Årsprognosen har justerats till 15 834 tkr. Orsaken till den stora förändringen är bland annat förskjutna ersättningsrekryteringar och en uppskjuten investeringstakt. En kostnadspost som budgeterats för att möta tänkt prisjustering har inte realiserats och därför räknats bort och den påverkar prognosen positivt. På resterande grupper har mindre justeringar gjorts kopplat till förändringar i leverans och vakanser.

Totalt prognostiseras ett överskott för förvaltningen med 16,9 mnkr i år.

Investeringar

Investeringar Belopp tkr	Redovisning 31/8 2019 Utgifter	Redovisning 31/8 2019 Inkomster	Prognos 2019 Utgifter	Prognos 2019 Inkomster	Prognos 2019 Netto	Investerings- ram 2019	Avvikelse
LKDATA							
<i>Investeringar IT- utrustning</i>	33 100	0	47 960	0	47 960	37 900	-10 060
<i>Pekplattor omsorg 2018, brukare</i>			848	808	40	0	-40
Summa investeringar	33 100	0	48 808	808	48 000	37 900	-10 100

Analys och kommentar


Investeringarna uppgår till 33 miljoner per den siste augusti. En begäran om utökad investeringsram med 10,1 mnkr kommer att begäras.

Uppföljning av mål och inriktning

Målredovisning

Ekonomi; Kostnadseffektiv verksamhet; Optimera verksamhetens nytta i relation till kostnaderna

VSS driver i dag en ändamålsenlig verksamhet i enlighet med förvaltningens uppdrag. I dagsläget optimeras de ingående verksamheterna individuellt. Nu skapas förutsättningar för att förvaltningen i framtiden ska kunna utveckla sin nytta också genom ett mer kollektivt och gemensamt agerande. Det sker bland annat i det gemensamma tjänsteutvecklingsprojektet som startas under hösten 2019.

Målet anses delvis uppfyllt 


Ekonomi; Effektiva inköp; Effektivisera inköpsprocessen med it som stöd

Respektive enhet hanterar sina inköp enligt kommunens riktlinjer. I sitt uppdrag verkar Ekonomiservice för ett bredare användande inom Linköpings kommun. Nämndmålet förväntas uppnås vid årets slut.

Målet anses som delvis uppfyllt 

Ekonomi; God ekonomisk kontroll; Goda resultat och stabil ekonomi

VSS har en välfungerade uppföljningsmetodik. Förvaltningen har redan skapat goda rutiner genom ett nära samarbete mellan verksamhetschefer och förvaltningens stabsfunktioner. Avvikelser i verksamhet såväl som inom ekonomi hanteras förebyggande och med tydliga handlingsplaner.

Målet anses vara uppfyllt 


Ekonomi; God finansiell ställning. Finansieringen av välfärden skjuts inte till kommande generationer.

Förvaltningen har idag en god ekonomisk ställning och även en balans vad gäller löpande drift och möjligheter till framtida utveckling. Som tidigare nämnts i rapporten har verksamheten Ekonomiservice en mer problematisk bild som kommer kräva insatser så inte verksamhetsresultatet blir lidande.

Målet anses vara uppfyllt 

Verksamhet; God tillgänglighet. Professionell och tillgänglig service. Tydlig och väl använd digital

VSS har flera olika kundingångar. Samtliga kundingångar har en tillgänglighet på eller över mål. Kundnöjdheten är god. I samtliga ingångar erbjuder vi digitala alternativ som kontakt via mail, webbformulär och chatt.

Målet anses vara uppfyllt 

Verksamhet; Kostnadseffektivt och ändamålsenligt IT-stöd. IT-systemen stödjer verksamheterna och upplevs prisvärt.

VSS har IT stöd i mer eller mindre samtliga processer. I dagsläget har förvaltningen ingen systematisk utvärdering av sina IT- stöd. Det finns dock en stor medvetenhet om vikten av utveckling av nuvarande system. Det finns goda exempel på tjänsteprocessutveckling med IT – stöd, här nämns några:

- Rekrytering av nya medarbetare sker med ett effektivt stöd med systemet ReachMee. Tjänsteprocessen är integrerat med systemet och där sker bland annat vakansprövning, alla handlingar finns tillgängliga och där sker även bedömning och kategorisering av kandidaterna
- Ärendehanteringssystemet, Flexite, som finns hos Kontakt Linköping och HR Direkt stödjer hantering av ärenden och ger bra uppföljning som sedan kan användas för verksamhetsuppföljning

Målet anses vara delvis uppfyllt 

Verksamhet; Hög digitaliseringsgrad. Verksamhetsutveckling enligt principen digitalt först.

I samtlig verksamhetsutveckling finns övervägandet om digitalisering med. Goda exempel är blankettfritt och exempelvis Kontakt Linköping insatser i arbetet med "blankettfri skolstart". Viktigt att konstatera är dock att utveckling av medborgarservice inte bara behöver vara digital, utan kan vara av annan typ. Ett exempel är nu de förbättringar som görs tillsammans med Utbildningsförvaltning kring förbättrad bemanning under sommaren och möjlighet för medarbetare i Kontakt Linköping att bistå vid fakturahantering gentemot medborgarna.

Målet anses vara delvis uppfyllt 

Verksamhet; Goda verksamhetsresultat. Systematisk uppföljning och analys av verksamhetens resultat.

VSS verksamhets följs delvis upp systematiskt, här finns dock en förbättringspotential i vissa verksamheter och tjänsteprocesser. Frågan är prioriterad under 2020 och kommer förbättras över tid.

Målet anses vara delvis uppfyllt 

Medarbetare; Goda arbetsplatser. Varje medarbetare känner arbetsglädje och stolthet som har inflytande och möjlighet att utvecklas.

Arbetet med att implementera förvaltningens nya organisation med tydliga uppdrag för respektive enhet pågår. Information om förvaltningen på Linweb uppdateras. Ett arbete har även påbörjats med innebörden av att vara en inkluderande arbetsplats och vi ser över rutiner för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Förvaltningens chefer har bland annat fått information om organisatorisk och social arbetsmiljö inklusive material gällande kränkande särbehandling att arbeta med i medarbetargrupper.

Ett förvaltningsövergripande projekt kring tjänsteutveckling har påbörjats som kan ses vara en del av arbetet kring idé- och innovation som främjar ett processorienterat arbetssätt för effektiva arbetsrutiner.

Målet anses vara delvis uppfyllt 

Medarbetare; Framgångsrikt chef- och ledarskap. Varje chef leder och utvecklar sina verksamheter mot uppsatta mål med mod, engagemang och mänsklighet.

Inom förvaltningen pågår arbete med projektet *Chefers förutsättningar*, som bland annat resulterat i ett antal utvecklingsaktiviteter för ett fortsatt arbete inom förvaltningen.

Målet anses vara delvis uppfyllt 

Medarbetare; Nya vägar för (tryggad) kompetensförsörjning. Utveckling av den digitala medarbetaren, ett ansvarstagande för ett livslångt lärande.

En rutin för arbetsmarknadsanställningar har tagits fram som aktivitet för åtgärder i linje med kommunens arbetsmarknadsåtagande, bland annat för att öka förutsättningarna för en breddad rekrytering. För att utveckla insatser enligt ”employer branding livscykeln” har en digital förvaltningsövergripande introduktion implementerats samt en enkät för avgångssamtal för att säkerställa professionella avslut.

Målet anses vara delvis uppfyllt 

Strategiska utvecklingsuppdrag

Kommunfullmäktige gav i Budget 2019 med plan för 2020-2022 strategiska utvecklingsuppdrag till nämnderna. Åtgärder i enlighet med uppdragen har inarbetats i nämndens internbudget som redovisas till kommunfullmäktige i april 2019 (KF 2019-04-23). De uppdrag som ska återrapporteras till kommunstyrelsen i särskild ordning redovisas i nedanstående tabell, dessa framgår av Budget 2019 med plan 2020-2022.

Kommungemensamma strategiska utvecklingsuppdrag	Status	Kommentar
Samtliga nämnder ges i uppdrag att vidta åtgärder för att tillvarata digitaliseringens möjligheter	Åtgärder vidtagna	Samtliga verksamheter jobbar med att utveckla tjänsteprocesser med olika typer av IT- stöd. Förvaltningen behöver hela tiden utvecklas i denna fråga
Uppdrag till samtliga nämnder att redovisa en fördjupad analys av vilket stöd som behövs för att klara nya vägar till kompetensförsörjning med fokus på digitalisering, och nya sätt att organisera arbetet.	Genomfört	
<i>Tillkommande strategiska utvecklingsuppdrag</i>		
Uppdrag till samtliga nämnder att öka takten i digitaliseringsarbetet.	Åtgärder vidtagna	Förvaltningen driver utvecklingsarbete med digitalisering som grund.
Uppdrag till samtliga nämnder att se över sina avgifter i relation till privatpersoner och företag för ökad transparens, likställighet och koppling mellan avgift och utfört arbete.	Inte tillämplig	
Uppdrag till samtliga nämnder att fasa ut engångsartiklar i plast i kommunens verksamhet till år 2020, genom att inte förlänga eller teckna nya inköpsavtal för sådana artiklar och ersätta med alternativ av biomassa.	Inte tillämplig	

Uppföljning av nämndens verksamhet

10-årig lokalförsörjningsplan

Ingår i Kommunstyrelsens lokalförsörjningsplan.

10-årig investeringsplan

Ingår i Kommunstyrelsens investeringsplan.

Upphandlingsplan

Ingen upphandlingsplan har tagits fram för 2019, därav ingen uppföljning.

Internkontrollplan

Enheterna inom VSS har samtliga egna unika kontrollmoment som följs upp i internkontrollen. Ekonomiservice kontrollerer beträffande leverantörsförändringar i Agresso visar att rutinerna fungerar bra och att betalinfon till leverantörerna är korrekt. När det gäller kontrollen kring säkerhetsparametrar i Agresso har inga ändringar gjorts under 2019 utan förändringar har endast varit kopplat till uppgradering av ekonomisystemet. Ekonomiservice har även ett kontrollmoment kopplat till hantering av beslutsattester. Resultatet bedöms som delvis tillfredsställande beroende på att i vissa fall saknas delegaters namnteckning på beslutsattestansökan, samt att kontroller försvåras då behörighet saknas till andra nämnders diaries där delegationsbeslut kring beslutsattester ska registreras.

Kontrollen av HR service hantering av inköpskort visar att vissa brister finns beträffande förekomsten av kvitton samt inköp från icke ramavtalsleverantörer där sådana finns. Efter ett tillbud där obehörig person tagit sig in i verksamhetens lokaler har rutiner setts över och klargörs för befintliga och nya medarbetare. Rutinen för signering i Heroma fungerar bra, medan kontroll av underlag för flexitidsstämplingar kräver en ny rutin som införs där enhetschef signerar. Slutsatsen av kontrollerna är delvis tillfredsställande och att kontrollmomenten får vara kvar oförändrade till 2020.

Kontakt Linköping har utfört planerade mätningar beträffande belastningsmönster och kundnöjdhet. För mätperioden april t o m augusti har 105 068 ärenden registrerats, varav merparten, 77 % är via telefon, Kundnöjdhet har mätts genom 2 350 enkäter och högst resultat erhålls för engagemang (82 %) och generell nöjdhet (77 %). Lägst procent har uppkläring (66 %).

LKDATA:s internkontroll avser perioden januari-augusti 2019. Beskriver att rutiner för change- och releaseprocesserna kommer att ses över hösten 2019. Enhetens interna rutiner beträffande ekonomi kopplat till PM3 behöver revideras och anpassas till den kommungemensamma lösningen som är under framtagande. När det gäller leverantörshantering sker en löpande bevakning under året. Uppföljning görs två gånger per år och visar att processen fungerar. Volymen avtal inom PM3 är dock fortfarande begränsad. Det är oklart vad verksamheten själva ska hantera och vad som ska hanteras hos LKDATA. Rutin mellan PM3 och Change är under framtagande. Vissa förändringsarbeten sker utanför Changeprocessen då den upplevs som administrativt tung och inte ger det stöd som önskas. Ansvarsområdet applikationsförvaltning är nytt område och verksamheten är under uppbyggnad och rutiner är ej framtagna ännu. Kontroll av resursförsörjningen visar ett stort rekryteringsbehov och det är svårt att rekrytera rätt personer kopplat till det rådande marknadsläget. Fördelning av uppdrag via PULS möten och planering i Antura fungerar relativt bra, men ibland sker fördelning utanför systemet och gruppchefer uppger att de saknar översikt. Slutsats av kontrollerna är att momenten fortfarande är aktuella och får kvarstå till kommande års internkontroll.

Stadsarkivets kontroller beträffande rutiner kring inköpskort, säkerhet i verksamhetslokaler, kontroll kring personalens stämplingar i Kom & Gå och kontroll av underlag till löneutbetalning visar inga brister.

Några gemensamma kontrollmoment finns inom personalområdet, bland annat avseende god introduktion och professionella avslut. Kontrollen visar att nya medarbetare får ett introduktionsprogram av chef samt har uppföljning av introduktionen. I enstaka fall verkar dock introduktionen ha vissa brister. Medarbetare som avslutar sin anställning har avgångssamtal med sin chef och erhåller tjänstgöringsbetyg. Resultatet bedöms som tillfredsställande men att viss förbättring bör kunna ske beträffande medarbetarnas introduktion i vissa fall.

När det gäller månadsvisa kontrollen av chefers signering av utanordningslistor så fungerar det tillfredsställande. Kontroll av underlag av flexitidsstämplingar visar ett tillfredsställande resultat både vad gäller att anställda med flexitidsavtal erhåller tjänstgöringsrapporten samt att tjänstgöringsrapporten signeras. Rutinen behöver ses över och förbättras.

Personal- och kompetensförsörjningsplan

Det finns ingen personal och kompetensförsörjningsplan för VSS specifikt 2019.

Objektsplan (PM3)

VSS olika verksamheter är intressenter i flera olika objekt. Exempelvis Ekonomiservice och HR Service som är tydliga intressenter i objektet Ekonomi och HR.

Förvaltningschefen är sedan sommaren medlem i styrgruppen för PM3 objektet administration, kommunikation och näringsliv, där ärendehanteringssystemet Flexite är placerat som mycket viktigt för förvaltningens kundtjänstverksamhet. I samverkan med objektet skapas nu en gemensam målbild för olika IT-komponenter som ska stödja VSS tjänsteutveckling.

Bilaga 2

Uppföljning av nämndindikatorer

I denna bilaga redovisas utfall för de nämndindikatorer som används som ett underlag i bedömningen av nämndmålen. Vid rapporteringen av utfall för indikatorerna används senast tillgänglig statistik. Utfall redovisas könsuppdelat när så är möjligt. Färgsättningen indikerar:

- Visar att nämndmålet uppfylls per helår
- Visar en positiv utveckling och att nämndmålet delvis uppfylls per helår
- Visar på en negativ utveckling och att nämndmålet inte förväntas nås per helår
- En bedömning har inte kunnat göras per den sista augusti

Målområde: Medarbetare

Kommunövergripande mål: Attraktiv arbetsgivare

Nämndmål	Nämndindikator	2017	2018	Aug. 2019	Målvärde	
Goda arbetsplatser	Total sjukfrånvaro	4,3	4,0	2,5	3,5	
	Män	3,6	3,7	1,5	3,0	
	Kvinnor	4,9	4,3	3,3	3,5	
	Andel heltidsanställningar	97,9	98,8	98,9	97,5	
	Män	100	100	100	100	
	Kvinnor	96,0	97,6	98,1	96	
	Attraktiv arbetsgivarindex (AVI)	I.U.	I.U.	I.U.	I.U.	
	Framgångsrikt chef- och ledarskap	Hållbart medarbetarengagemang (HME)	I.U.	73	78	80
		Chefsomsättning (andel tillsvidare chefer som har börjat eller slutat, %)	I.U.	7	-	8,0
Män			-	-		
Kvinnor			-	-		
Chefers sjukfrånvaro		0,35	0,39	1,8	1,3	
Män		0,16	0,19	3,9		
Kvinnor		0,6	0,59	0,4		

Kommunövergripande mål: God och hållbar kompetensförsörjning

Nämndmål	Nämndindikator	2017	2018	Aug. 2019	Målvärde
Nya vägar för (tryggad) kompetensförsörjning	Extern personalomsättning	6,2	6,9	1,7	5,5
	Män	4,2	8,0	1,3	

	Kvinnor	8	4,7	1,9	
	Mertid övertid	0,2	0,3	0,1	0,15
	Män	0,4	0,5	0,3	
	Kvinnor	0,1	0,1	-	
	Balanstal chefer	0,73	1,03	1,04	0,96
	Kvinnor	1	1	1,04	
	Chefer med utomnordisk bakgrund	-	-	-	