



# Verksamhetsberättelse 2019

Verksamhetsstöd och service

## Innehållsförteckning

Förvaltningschefens bedömning och analys.....	3
Samlad bedömning och analys av ekonomi, verksamhet och personal.....	3
Viktiga beslut och händelser.....	4
Framåtblick.....	4
Ekonomi.....	5
Driftsammandrag.....	5
Investeringar.....	6
Uppföljning av mål och inriktning.....	7
Målredovisning.....	7
Strategiska utvecklingsuppdrag.....	10
Uppföljning av förvaltningens verksamhet.....	11
Förvaltningens basverksamhet.....	11
Uppföljning av planer och program.....	11
10-årig lokalförsörjningsplan.....	11
Uppföljning av förvaltningsindikatorer.....	13
Målområde: Ekonomi.....	13
Målområde: Verksamhet.....	13
Målområde: Medarbetare.....	14

Följande bilagor bifogas i separata filer:

- Uppföljning av förvaltningens verksamhetsplan, Verksamhetsstöd och service
- Internkontrollrapport 2019, Verksamhetsstöd och service

### Förvaltningens uppdrag

Verksamhetsstöd och service i Linköpings kommun samlar kommun interna 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.

I dagsläget består förvaltningen av följande verksamheter

LK-data, Kontakt Linköping, HR Service, Ekonomiservice och Stadsarkivet

## Förvaltningschefens bedömning och analys

Verksamhetsstöd och service (VSS) bedriver en ändamålsenlig verksamhet utifrån förvaltningens uppdrag. Förvaltningen kan uppvisa goda verksamhetsresultat både vad gäller den dagliga verksamheten såväl som för utvecklingsarbeten. Förvaltningen har under sitt första verksamhetsår etablerat ett fungerande ledningssystem som säkerställer att verksamheten drivs med god ekonomisk kontroll och att resurserna används på ett ändamålsenligt sätt.

### Samlad bedömning och analys av ekonomi, verksamhet och personal

En samlad bedömning av dom tre målområdena är god och måluppfyllelsen pendlar mellan helt uppfyllt och delvis uppfyllt.

Verksamheten utvecklas i linje med förvaltningens uppdrag.

Verksamhets stöd och service har 11 förvaltningsmål inom områdena ekonomi, verksamhet och medarbetare för budgetåret, av dessa har sex (6) förvaltningsmål uppnåtts vid årets slut, fem (5) visar på en positiv utveckling och att förvaltningsmålen delvis har uppnåtts. Samtliga sex (6) strategiska utvecklingsuppdrag har genomförts per den sista december.

Varje verksamhet ska vara i ekonomisk balans, tre av fyra verksamheter visar på ett positivt resultat, två verksamheter har ett mindre negativt resultat. På totalen visar förvaltningen ett stort överskott som består av ej realiserade prissänkningar i tjänsteleveranserna hos LK-data, ett något lägre utvecklingstempo inom Kontakt Linköping samt vakanta tjänster hos LK-data och Kontakt Linköping.

Förvaltningen har i vissa delar haft en något större rörlighet än tidigare LK-data och HR Service. IT området har i dagsläget stor efterfrågan på personal, vilket ger både stor rörlighet och svårighet att rekrytera.

I egenskap av en ny förvaltning har Verksamhetsstöd och service nu byggt upp ledningssystem och rutiner runt internkontroll. Internkontrollarbete följer årscykeln och resultatet av uppföljningen visar att inom vissa områden behöver rutinerna utvecklas och förbättrats. Åtgärder planeras och har i vissa fall vidtagits under året.

Inom förvaltningen pågår bland annat arbete med att hitta nya vägar till kompetensförsörjning, vilket innebär nya arbetssätt som ställer andra kompetenskrav på våra medarbetare. Vi arbetar aktivt för att vara en attraktiv arbetsgivare både för att behålla och attrahera nya medarbetare. För att verka för ett hållbart medarbetarskap och ledarskap ser vi bland annat över så att kompetens används på rätt sätt och hur vi utnyttjar modern teknik. Detta är av vikt både nu och kommer att få än större vikt då förvaltningen planerar för en flytt till nya lokaler i Ebbepark.

Ekonomi, belopp tkr	Bokslut 2019	Budget 2019	Avvikelse
<b>Verksamhetens nettokostnader</b>	17 301	500	16 801
<i>varav kostnader</i>	254 067	266 423	12 356
<i>varav intäkter</i>	271 368	266 923	4 445
<b>Investeringar, netto</b>	46 070	48 000	3 404

Måluppfyllelse: Förvaltningsmål	
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	Bokslut 2019	Bokslut 2018
Ärenden Kontakt Linköping	222 000	N/A

Personal	Bokslut 2019	bokslut 2018*	Målvärde helår
Årsarbetare	186	161	-
Total sjukfrånvaro	3,82	3,94	3,5
Extern personalomsättning	8,4	7,3	6,0

\*Verksamhetsstöd och service inrättades som förvaltning från och med 1 januari 2019 varpå jämförbara siffror föregående år bygger på verksamheternas tidigare personalstatistik.

## Viktiga beslut och händelser

### Beslut

- Kommunstyrelsen har beslutat om avveckling av kommunalförbundets verksamhet och därmed bildandet av upphandling och inköpsverksamhet inom Linköpings kommun med placering på VSS.
- VSS har beslutat om att etablera eLärandeCenter som egen verksamhet och därmed eLärande som viktig del i kommunens digitaliserings strategi.
- Kommunstyrelsen har beslutat om ny lokalpolicy i Linköpings Kommun för förvaltningslokaler och därmed beslutet om VSS placering i Ebbe Park, vilket skapar möjligheter för VSS att sitta tillsammans och därmed förbättrade förutsättningar att utveckla verksamheten.
- VSS har beslutat om att samverka i Berga By som ger nya och ändamålsenliga lokaler och en spännande möjlighet till nya samarbetsmöjligheter för utvecklad och förbättrad medborgarservice.
- VSS har beslutat om rekrytering av verksamhetsutvecklare för att säkerställa tjänsteutveckling inom intern service

### Händelser

- Startandet av Kontakt Linköping som ger en helt ny tillgänglighet och servicenivå för Linköpings medborgare vad gäller kontakten med kommunen.
- Inom HR området och på HR Service skapar startandet av HR Direkt och Chefsportalen förbättrade möjligheter för kommunens chefer.
- Uppstart av ett tjänsteutvecklingsprojekt inom intern service som innebär att VSS tydligt styr mot sitt uppdrag runt enhetlig och utvecklad intern service till kommunens kärnverksamheter.

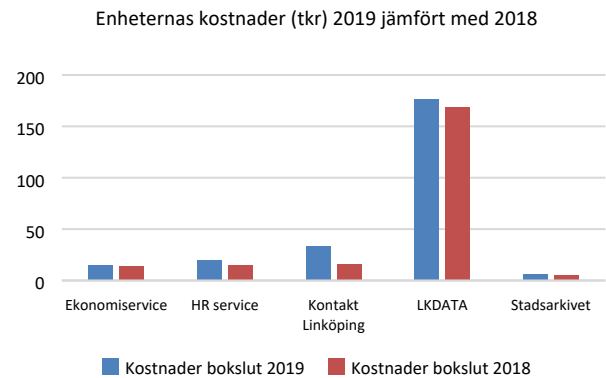
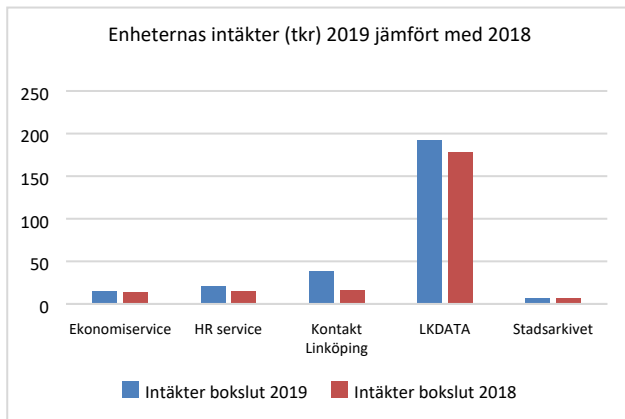
## Framåtblick

Utifrån 2019 års erfarenheter kan vi konstatera följande utmaningar inför 2020

- Kontakt Linköping har startat på ett positivt sätt, men för fortsatt utveckling av medborgarservice måste samverkan med förvaltningarna fördjupas för att säkerställa ett gemensamt arbete med utveckling av medarbetartjänster.
- Digitalisering som en del i verksamhetsutveckling ger Linköpings kommun en möjlighet till att klara den demografiska utmaningen. Digitalisering får dock inte bli ett självändamål utan samordning av resurser och prioritering av insatser måste göras tillsammans i kommunen. PM3 organisationens utveckling och mognad kommer här bli avgörande för framgång. Etablerandet av en applikationsförvaltning inom Linköpings kommun blir en viktig del i det fortsatta arbetet med att etablera en robust IT- verksamhet.
- En enhetlig affärsmodell måste tas fram för att skapa grunden för en enhetlig tjänstehantering, genom rätt affärsmodell kan både resurser och utveckling styras åt rätt håll.
- För att underlätta för chefer, utifrån rapporten chefers förutsättningar, så ska all intern service hamna på en plats, ”en väg in”. Realiseringen av en tjänsteportal ställer stora krav på samverkan mellan olika funktioner och objekt.
- Verksamhetsstöd och service driver flera ”virtuella organisationer” för att klara sitt uppdrag. Två exempel är inköps- och arkivorganisationen, här finns stora utmaningar att tillhandahålla bra processer och IT stöd, information, utbildning och uppföljning.

## Ekonomi

Förvaltningens enheter, kostnader och intäkter i bokslut 2019 jämfört med bokslut 2018



### Analys och kommentar

Då enheterna inom förvaltningen varierar en del i storlek så medför det att verksamheternas intäkter och kostnader ser olika ut, vilket leder till att det är svårt att jämföra dem i diagramform då variationerna mellan åren för de mindre enheterna ej framgår. Den största förändringen mellan år 2018 och 2019 visar LK-data, vars resultat i bokslutet förbättrats med 6,5 mnkr. Kontakt Linköping startade sin verksamhet våren 2019 och har jämfört med Medborgarkontoret 2018 som idag utgör en del av Kontakt Linköping. Då det är en betydligt större verksamhet nu har både intäkter och kostnader ökat.

### Driftsammandrag

Driftsammandrag, netto tkr Verksamhet	Bokslut 2019	Budget 2019	Avvikelse	Bokslut 2018
VSS ledning	- 2 356	0	- 2 356	0
Ekonomiservice	-476	0	- 476	78
HR service	-232	0	- 232	-1 050
Kontakt Linköping*	5 027	0	5 027	-39
LK-data	15 362	500	14 862	8 811
Stadsarkivet	-24	0	- 24	-398
<b>Summa nettokostnader, tkr</b>	<b>17 301</b>	<b>500</b>	<b>16 801</b>	<b>8 198</b>
varav kostnader	254 067	266 423	12 356	219 200
varav intäkter	271 368	266 923	4 445	227 398

\* Redovisning bokslut 2018 raden Kontakt Linköping avser Medborgarkontoret, som från 2019 ingår i Kontakt Linköping

\*\* 500 tkr i budgetkolumnen för LK-data 2019 ett förväntat resultat.

### Analys och kommentar

Bokslutet för VSS visar ett överskott med 16,8 mnkr. Orsaken till detta är framförallt större positiva avvikelser för enheterna LK-data samt Kontakt Linköping. Prognosen som lämnades i oktober visade på ett överskott för VSS med 17,7 mnkr.

VSS ledning redovisar ett underskott med 2,4 mnkr vilket framförallt beror på att förvaltningens centrala kostnader, som egentligen ska fördelas ut som en overheadkostnad till alla enheter, i år fördelats ut på enheterna endast beträffande HR- och ekonomistöd. Därtill kommer en kostnad som belastat ledningen med 945 tkr som motsvarar förvaltningens sparbetning 2019 för e-handel och avtalstrohet.

LK-data redovisar ett preliminärt överskott med 14,8 mnkr som framförallt förklaras av orealiserade prissänkningar och lägre personalkostnader är beräknat. Orsaken till de lägre personalkostnaderna är dels en större personalomsättning än vanligt där ersättningsrekrytering av rätt kompetenser tidvis har medfört en lägre bemanning samt att ett antal vakanser ännu inte fyllts. De lägre personalkostnaderna innebär en positiv påverkan på resultatet som till viss del har mötts med

ökade konsultkostnader. Den löpande verksamhet har även genererat ett överskott som beror på ökande mängd åtaganden och effektiviseringar.

Kontakt Linköping visar ett överskott med cirka 5 mnkr vilket främst beror på lägre personalkostnader och lokalkostnader än budgeterat. En planerad AI-satsning som fanns med i budget har ej kommit igång ännu, vilket också påverkar resultatet.

Ekonomiservice redovisar ett underskott med cirka 0,5 mnkr och den främsta orsaken är att ingen uppräknings gjorts gällande pris och lön för enhetens största avtal gällande ekonomiadministration och systemförvaltning för 2018 och 2019. Därtill kommer högre hyra för kontorslokaler samt ökade kostnader för underhåll och support. Enheten har också haft höga kostnader för system och utveckling med hjälp av konsultstöd.

HR service har förbättrat sitt resultat jämfört med den prognos som lämnades i oktober och underskottet har minskat från beräknade 0,5 mnkr till cirka 0,2 mnkr. Enhetens intäkter för rekryteringsservice är lägre än budgeterat då chefsrekryteringarna ändrades till att bli gratis för alla förvaltningar. Dock vägs dessa minskade intäkter upp en del av lägre bemanning än budgeterat. Enheten har haft högre kostnader för tillfälligt inhyrd personal då en extra HR-konsult fanns inne under våren då implementering skedde av HR-direkt och Chefsportalen. Lokalkostnaderna blev något högre till följd av översyn av larmutrustning.

Stadsarkivets resultat är i nivå med årets budget. Månadslönerna har varit något lägre än budgeterat till följd av att två personer arbetat deltid, men i deras ställe har en person varit anställd på timmar under några månader.

Ett arbete har påbörjats för att få respektive enhetschef att inför samtliga rapporteringstillfällen själva kommentera utfall och vara aktiva i att ta fram prognos.

## Investeringar

Investeringar Belopp tkr	Bokslut 2019 Utgifter	Bokslut 2019 Inkomster	Budget 2019 Netto	Avvikelse	Bokslut 2018
<b>LK-data</b>					
<i>Investeringar IT- utrustning</i>	45 333	0	48 000*	2 667	53 570
<i>Pekplattor omsorg 2018, brukare</i>	0	0	0	0	1 818
<b>Kontakt Linköping</b>					
<i>Inventarier**</i>	737	0	0	737	0
<b>Summa investeringar</b>	<b>46 070</b>	<b>0</b>	<b>48 000</b>	<b>3 404</b>	<b>55 388</b>
<i>varav utgifter</i>	46 070	0	48 000	3 404	55 388
<i>varav inkomster</i>	0	0	0	0	0

\* Inkl utökad ram med 10,1 mnkr.

\*\* Rapporteras under KS.

## Analys och kommentar

LK-data investeringar har under 2019 uppgått till 45,3 miljoner kronor. Investeringarna har jämfört med budget ökat främst avseende datorer och Chromebooks vilket är kopplat både till ökade volymer och ökade kostnader för hårdvara inklusive kemikalieskatt. En del större investeringar såsom ny brandvägg har skjutits upp till 2020.

Kontakt Linköping köpte i samband med start av verksamheten en del inventarier i samband med inflyttning i sina lokaler i Gottfridsberg under våren. Under hösten har receptionsdisken bytts ut i lokalen i Skäggetorps Centrum. Investeringsramen och kostnaderna utgör en del av kommunstyrelsens verksamhetsberättelse.

## Uppföljning av mål och inriktning

### Målredovisning

#### *Kostnadseffektiv verksamhet* ■■

Uppföljningen per den 31 december visar på en positiv utveckling inom området där förvaltningsmålet är uppnått. Resultat som bidragit till utveckling inom det kommunövergripande målet Kostnadseffektiv verksamhet är:

- VSS driver i dag en ändamålsenlig verksamhet i enlighet med förvaltningens uppdrag. Enligt förvaltningens uppdrag styrs varje verksamhets individuellt ekonomiskt, det innebär att optimering ekonomiskt sker per verksamhet. När det gäller total nytta för Linköpings kommun sker nu samverkan inom förvaltningen för att nå en enhetlig och ändamålsenlig tjänsteproduktion.

#### *Effektiva inköp* ■■

Uppföljningen per den 31 december visar på en positiv utveckling inom området där förvaltningsmålet är delvis uppnått. Resultat som bidragit till utveckling inom det kommunövergripande målet Kostnadseffektiv verksamhet är:

- Respektive verksamhet hanterar sina inköp enligt kommunens riktlinjer, under året har vissa avvikelser registrerats och ska åtgärdas under 2020. I och med att Upphandling och inköp tillförs VSS kommer den enheten i nära samverkan med Ekonomiservice verka för en utveckling inom inköpsområdet för hela Linköpings Kommun.

#### *God ekonomisk kontroll* ■■

Uppföljningen per den 31 december visar på en positiv utveckling inom området där förvaltningsmålet är uppnått. Resultat som bidragit till utveckling inom det kommunövergripande målet Hållbar ekonomi är:

- 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.

#### *God finansiell ställning.* ■■

Uppföljningen per den 31 december visar på en positiv utveckling inom området där förvaltningsmålet är uppnått. Resultat som bidragit till utveckling inom det kommunövergripande målet Hållbar ekonomi är:

Förvaltningen har idag en god ekonomisk ställning och även en balans vad gäller löpande drift och möjligheter till framtida utveckling. I LK-data prismodell finns ett tydligt livscykelperspektiv som skapar en stabilitet inom IT området. Krav på hållbarhet finns med i upphandlingar och styr kommunens inköp åt rätt håll.

#### *God tillgänglighet.* ■■

Uppföljningen per den 31 december visar på en positiv utveckling inom området där förvaltningsmålet är uppnått. Resultat som bidragit till utveckling inom det kommunövergripande målet Hög servicenivå med ett gott bemötande är:

- VSS har flera olika kundgångar. Samtliga kundgångar har en tillgänglighet på eller över mål. Kundnöjdheten är god. KKIK, tillgänglighetsmålet för kommunen, har ökat på ett mycket positivt sätt. Resultatet för helhetsintryck, bra och mycket bra har ökat från 50 % 2018 till 69 % 2019, efter införandet av Kontakt Linköping. I samtliga ingångar erbjuder vi digitala alternativ som kontakt via mail, webbformulär och chatt.

#### *Kostnadseffektivt och ändamålsenligt IT-stöd.* ■■

Uppföljningen per den 31 december visar på en positiv utveckling inom området där förvaltningsmålet är delvis uppnått. Resultat som bidragit till utveckling inom det kommunövergripande målet Effektiva och hållbara arbetsmetoder är:

- VSS har IT stöd i mer eller mindre samtliga processer. Det finns dock en stor medvetenhet om vikten av utveckling av våra tjänsteprocesser där IT är en viktig möjliggörare. 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 kategoriseringar av kandidaterna

- Ärendehanteringssystemet, Flexite, som finns hos Kontakt Linköping och HR Direkt stödjer hantering av ärenden och ger möjlighet till bra uppföljning som sedan kan användas för verksamhetsplanering och tjänsteutveckling.

Här finns också tydlig utvecklingspotential runt exempelvis e-handel där IT stödet inte i dagsläget kan matcha gjorda e-handelsbeställningar med leverantörsfakturer (e-fakturer).

I detta område finns stora möjligheter till både effektiviseringar och kvalitetshöjningar genom att säkerställa digitala flöden, antingen i grundapplikationen, eller genom integrationen/ automation.

### Hög digitaliseringsgrad. ■

Uppföljningen per den 31 december visar på en positiv utveckling inom området där förvaltningsmålet är delvis uppnått. Resultat som bidragit till utveckling inom det kommunövergripande målet Verksamhet med god utvecklingsförmåga är:

- I samtlig verksamhetsutveckling finns övervägandet om digitalisering med både vad gäller det interna arbetet inom VSS, VSS tjänsteprocesser och i samverkan med kommunens förvaltningar.  
Exempel inom VSS är dokumenthantering i samarbetsrum och ökning av digitala möten över Skype.
- I VSS tjänsteprocesser är framtagande och användande av LMS (Learning Management System) som nu samlar samtliga utbildningar inom kommunen på ett ställe.
- I samverkan med förvaltningar Kontakt Linköping/LK-data insatser i arbetet med ”blankettfri skolstart”, arbetet med digitaliserad ansökan av AFI.

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. Indikatorn visar en hög aktivitetsnivå med många initiativ, bedömningen är dock delvis uppfyllt då förvaltningen har en tydlig utvecklingspotential i att tänka digitalt och driva verksamhetsutvecklings projekt med digital inriktning.

### Goda verksamhetsresultat ■

Uppföljningen per den 31 december visar på en positiv utveckling inom området där förvaltningsmålet är uppnått. Resultat som bidragit till utveckling inom det kommunövergripande målet Verksamhet med god utvecklingsförmåga är att VSS visat upp goda verksamhets- och ekonomiska resultat överlag. De viktiga kundingångarna visar på god tillgänglighet och hög kundnöjdhet

- Kontakt Linköping
  - Svarsservice 92 % svar inom 120 sekunder (mål 80 %)
  - Kundnöjdhet, rullande mätning, värdet för generell nöjdhet utvecklas från 4,0 i april till nästan 4,3 i november (årets toppnotering)
- LK-data, kan åter konstatera en effektiv hantering som ger en ekonomisk effekt på ca 1,3 mkr. Samtidigt visar upp en hög kundnöjdhet med 92 % nöjda eller mycket nöjda kunder i supportärenden.
- HR Direkt visar upp hög tillgänglighet och hög kundnöjdhet, där mer än 95 % av kunderna kan tänka sig att rekommendera verksamheten
- Stadsarkivet levererar ärenden utifrån gjorda servicelöften

VSS verksamhets följs upp systematiskt utifrån lagda verksamhetsplaner genom uppföljningsmöten med varje verksamhetschef minst sex gånger om året. Resultatet återkopplas i resultatdialoger (kommunledningen), strategiska diskussioner i VSS ledningsgrupp och ligger till grund för verksamhetsplanering och utveckling.

### Goda arbetsplatser ■

Uppföljningen per den 31 december visar på en positiv utveckling inom området där förvaltningsmålet är uppnått. Resultat som bidragit till utveckling inom det kommunövergripande målet Attraktiv arbetsgivare är:

- Arbetet med att implementera förvaltningens nya organisation med tydliga uppdrag för respektive verksamhet pågår. Information om förvaltningen på Linweb uppdateras och en kommunikatör har fått ett förvaltningsövergripande uppdrag som bland annat innebär en förbättrad internkommunikation via olika kanaler som exempelvis blogg och gemensamma presentationer.
- 
- Ett arbete har 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 sina medarbetargrupper.

- Den totala sjukfrånvaron på förvaltningen var 3,82 % som är bättre än målvärdet. Sjukfrånvaron hade dock ökat något för kvinnor, men minskat för män. 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.

#### *Framgångsrikt chef- och ledarskap* ■

Uppföljningen per den 31 december visar på en positiv utveckling inom området där förvaltningsmålet är delvis uppnått. Resultat som bidragit till utveckling inom det kommunövergripande målet Attraktiv arbetsgivare är:

- Inom förvaltningen pågår arbete utifrån resultatet av projektet *Chefers förutsättningar*, som bland annat resulterat i ett antal utvecklingsaktiviteter för ett fortsatt arbete inom förvaltningen.
- Avseende sjukfrånvaron bland chefer ses en ökning i jämförelse med tidigare år, både för kvinnor och män. Sjukfrånvaron bland chefer är dock fortsatt låg även om den 2019 är högre än målvärdet. 0

#### *Nya vägar för (tryggad) kompetensförsörjning* ■

Uppföljningen per den 31 december visar på en positiv utveckling inom området där förvaltningsmålet är delvis uppnått. Resultat som bidragit till utveckling inom det kommunövergripande målet God och hållbar kompetensförsörjning är:

- 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.
- Personalomsättningen på förvaltningen har ökat både för kvinnor och män. Under 2019 var personalomsättningen 8,4%, vilket är högre än målvärdet.

## Strategiska utvecklingsuppdrag

Kommunfullmäktige gav i Budget 2019 med plan för 2020-2022 strategiska utvecklingsuppdrag till nämnderna.

Åtgärder i enlighet med uppdragen har inarbetats i verksamhetsplan (affärsplan) som redovisas till kommunstyrelsen i mars 2019 (KS 2019-03-18 § 101).

Kommungemensamma strategiska utvecklingsuppdrag	Status	Kommentar
Samtliga nämnder ska vidta åtgärder för att tillvarata digitaliseringens möjligheter.	Genomfört	Förvaltningen har i grunden vidtagit de åtgärder som kan. Anpassning och deltagande inom pm3 organisationen, deltar i de övergripande forum som finns. Digitalisering finns hela tiden som en möjlighet i vår tjänsteutveckling.
Samtliga nämnder ska redovisa en fördjupad analys av vilket stöd som behövs för att klara nya vägar till kompetensförsörjning.	Genomfört	En återsrapport har gjorts till kommunstyrelsen, KS 2018-11-13, dnr 2018-666.
<i>Tillkommande strategiska utvecklingsuppdrag</i>		
Uppdrag till samtliga nämnder att öka takten i digitaliseringsarbetet.	Genomfört	Förvaltningen driver digitalisering som en central arbets- och utvecklings möjlighet.
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.	Genomfört	Uppdraget hanterades i samband med budgetarbetet 2020.
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	Genomfört	Hanteras enligt Kommunledningsförvaltningens hanteringsordning för utfasning av engångsartiklar i plast.
Samtliga nämnder ska i samråd med kommunstyrelsen specificera kostnaderna för sina centrala förvaltningar och ta fram en åtgärdsplan för att minska dessa från och med år 2020.	Genomfört	Uppdraget hanterades i samband med budgetarbetet 2020.

## Uppföljning av förvaltningens verksamhet

### Förvaltningens basverksamhet

VSS driver i dag en ändamålsenlig verksamhet i enlighet med förvaltningens uppdrag. Förvaltningen kan uppvisa goda verksamhetsresultat både vad gäller den dagliga verksamheten såväl som för utvecklingsarbeten. Förvaltningen har under sitt första verksamhetsår etablerat ett fungerande ledningssystem som säkerställer att verksamheten drivs med god ekonomisk kontroll och att resurserna används på ett ändamålsenligt sätt.

### Uppföljning av planer och program

#### 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 tillfredställande beroende på att i vissa fall saknas delegaters namnteckning på beslutsattestansökan, samt att kontroller försvåras då behörighet saknas till andra nämnders diarium 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 till 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 %).

LK-datas internkontroll avser perioden januari-augusti 2019. 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 kammungemensamma 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 LK-datas. 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 otillfredsställande 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 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.

## Uppföljning av förvaltningsindikatorer

Nedan redovisas utfall för förvaltningsindikatorer som används som ett underlag i bedömningen av förvaltningsmålen. Vid rapporteringen av utfall för indikatorerna används senast tillgänglig statistik. Utfall redovisas könsuppdelat när så är möjligt. Färgsättningen indikerar:

- Visar att förvaltningsmålet är uppfyllt
- Visar en positiv utveckling och att förvaltningsmålet är delvis uppfyllt
- Visar på en negativ utveckling och att förvaltningsmålet inte är uppfyllt
- En bedömning har inte kunnat göras per den sista december

### Målområde: Ekonomi

**Kommunövergripande mål:** Kostnadseffektiv verksamhet.

*Uppföljning av de finansiella målen görs i kommunens samlade årsredovisning.*

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2017	2018	2019	Målvärde
<b>Kostnadseffektiv verksamhet</b> <i>Optimera verksamhetens nytta i relation till kostnaderna.</i>	Inga förvaltningsindikatorer för 2019.				
<b>Effektiva inköp</b> <i>Effektiva inköpsprocesser med IT som stöd.</i>	Inga förvaltningsindikatorer för 2019.				

**Kommunövergripande mål:** Hållbar ekonomi.

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2017	2018	2019	Målvärde
<b>God ekonomisk kontroll</b> <i>Goda resultat och stabil ekonomi.</i>	Inga förvaltningsindikatorer för 2019.				
<b>God finansiell ställning</b> <i>Finansieringen av välfärden skjuts inte till kommande generationer.</i>	Inga förvaltningsindikatorer för 2019.				

### Målområde: Verksamhet

**Kommunövergripande mål:** Hög servicenivå med ett gott bemötande

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2017	2018	2019	Målvärde
<b>God tillgänglighet</b> <i>Professionell och tillgänglig service. Tydlig och väl använd digital information.</i>	Inga förvaltningsindikatorer för 2019.				

**Kommunövergripande mål:** Effektiva och hållbara arbetsmetoder

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2017	2018	2019	Målvärde
<b>Kostnadseffektivt och ändamålsenligt IT-stöd</b> <i>IT systemen stödjer verksamheterna och upplevs prisvärt.</i>	Inga förvaltningsindikatorer för 2019.				

**Kommunövergripande mål:** Verksamhet med god utvecklingsförmåga

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2017	2018	2019	Målvärde
<b>Hög digitaliseringsgrad</b> <i>Verksamhetsutveckling enligt principen digitalt först.</i>	Inga förvaltningsindikatorer för 2019.				
<b>Goda verksamhetsresultat</b> <i>Systematisk uppföljning och analys av verksamhetens resultat.</i>	Inga förvaltningsindikatorer för 2019.				

### Målområde: Medarbetare

**Kommunövergripande mål:** Attraktiv arbetsgivare

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2017*	2018*	2019	Målvärde
Goda arbetsplatser	Total sjukfrånvaro	4,16	3,94	3,82	3,5
	Män	3,51	3,63	2,94	3,0
	Kvinnor	4,77	4,23	4,48	3,5
	Andel heltidsanställningar	98,0	98,8	99,0	97,5
	Män	100,0	100,0	100,0	100,0
	Kvinnor	96,2	97,7	98,3	96,0
	Attraktiv arbetsgivarindex (AVI)				80
Framgångsrikt chef- och ledarskap	Hållbart medarbetarengagemang (HME)				
	Chefsomsättning (andel tillsvidare chefer som har börjat eller slutat, %)	I.U	8,3	I.U	8,0
	Män	I.U	16,7	I.U	
	Kvinnor	I.U	1,0	I.U	
	Chefers sjukfrånvaro	0,47	0,39	2,15	1,3
	Män	0,12	0,26	2,40	
	Kvinnor	0,79	0,54	1,99	

**Kommunövergripande mål:** God och hållbar kompetensförsörjning

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2017*	2018*	2019	Målvärde
Nya vägar för (tryggad) kompetensförsörjning	Extern personalomsättning	5,9	7,3	8,4	6,0
	Män	4,1	7,7	9,3	
	Kvinnor	7,6	4,6	7,7	
	Mertid övertid	0,2	0,3	0,2	0,15
	Män	0,3	0,5	0,3	
	Kvinnor	0,1	0,1	0,1	
	Balanstal chefer	0,89	1,01	1,08	0,96
	Män	1	1	1	
	Kvinnor	1	1	1	

	Chefer med utomnordisk bakgrund	I.U.	I.U.	I.U.	
--	---------------------------------	------	------	------	--

\*Verksamhetsstöd och service inrättades som förvaltning från och med 1 januari 2019 varpå jämförbara siffror föregående år bygger på verksamheternas tidigare personalstatistik.

**Kommentar:**

Målvärden formulerades inför förvaltningens inrättande och innan en av de största verksamheterna, Kontakt Linköping, startades. Det medför att vissa målvärden (ex sjukfrånvaro och extern personalomsättning) kan vara något lågt satta.