



Delårsrapport per den 31 mars 2020

Verksamhetsstöd och service

Innehållsförteckning

Förvaltningschefens/nämndansvarig tjänsteperson bedömning och analys.....	3
Uppföljning av effekterna för nämndens verksamhet av coronaviruset.....	3
Samlad bedömning och analys av ekonomi, verksamhet och personal.....	3
Viktiga beslut och händelser.....	5
Ekonomi.....	6
Driftsammandrag.....	6
Investeringar.....	7
Uppföljning av nämndindikatorer.....	9
Bilagor	
• Uppföljning av Verksamhetsstöd och services verksamhetsplan per den 31 mars 2020.	

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, Stadsarkivet, Upphandling och inköp samt eLärande Center

Förvaltningschefens/nämndansvarig tjänsteperson bedömning och analys

Verksamhetsstöd och service (VSS) ser ökade volymer i flera delar av verksamheten, exempelvis beställningar till LKDATA och ärenden till både Kontakt Linköping, HR Direkt och Stadsarkivet. Delar av de ökande volymerna kommer utifrån pandemin runt Coronaviruset. Genom att gymnasieelever distansundervisas och att många medarbetare i Linköpings kommun har det skett en ökad användning av tjänster för distansåtkomst och digitala möten.

Inom verksamheterna Ekonomiservice och Upphandling/Inköp finns en underliggande underfinansiering. eLärandeCenter har en låg efterfrågan vilket under det första kvartalet skapar en ekonomisk ogynnsam situation.

Förändringar i ordinarie uppdrag och tillkommande uppdrag kommer att påverka både resultat och verksamhet. Exempel på förändrade uppdrag är; utökade öppettider inom vår supportverksamhet, högre tempo vad gäller information mot organisationen och medborgare. Nya uppdrag är att VSS projektleder Elevlunch tillsammans med Utbildnings- och arbetsmarknadskontoret.

Det finns uppenbara risker att utvecklingsarbeten inom VSS kommer att bli försenade utifrån pandemin det handlar om förvaltningens tjänsteutvecklingsprojekt, utveckling av ärendehantering och lokalprojektet Ebbe Park.

Uppföljning av effekterna för nämndens verksamhet av coronaviruset

Krisledningsarbete sker i VSS och förvaltningen bidrar i det centrala krisledningsarbetet. All krisledning tar tid/resurser från det ordinarie uppdraget. Nya uppdrag som projektledning och drift av Elevlunch hanteras som en beställning och de ”extra” kostnader som uppdraget renderar faktureras den interna kunden som sedan får hantera den uppkomna kostnaden i sin redovisning. Vissa beställningar inom exempelvis LKDATA ökar, runt alla former av distansarbete, det innebär att det kan komma att generera ett visst verksamhetsöverskott om volymerna ökar

Ekonomiska konsekvenser för VSS kommer troligen handla om att vissa interna tjänster kommer ha en vikande efterfrågan utifrån att våra kunder inte hinner hantera/prioritera exempelvis utveckling av e- utbildningar och vissa upphandlingar. Störst påverkan kommer pandemin ha på VSS förmåga att utveckla sin verksamhet under året och då handlar det om tjänsteutvecklingsprojektet som innehåller arbetet med en affärsmodell och en tjänsteportal, samt lokalprojektet för förvaltningens flytt till Ebbe Park.

Den samlade bedömningen är dock att VSS bör klara av sitt grunduppdrag, men med risker att förvaltningens utvecklingsprojekt inte kommer att nå sina mål.

Samlad bedömning och analys av ekonomi, verksamhet och personal

VSS visar totalt upp ett litet överskott efter första kvartalet. Oroande är att tre verksamheter har negativt resultat för perioden. Åtgärder genomförs i samtliga verksamheter för att säkerställa en ekonomi i balans. Verksamhetsresultaten är stabila för förvaltningen med god måluppfyllelse vad gäller volymer, tillgänglighet, leveranssäkerhet och kundnöjdhet. Personalförbrukningen något högre än mål och förra året, trolig orsak är coronaviruset. Verksamhetsutvecklingsprojekt är startade men riskerar att bromsas upp i samband med att tid läggs på krisarbete och resurser styrs om till andra uppdrag.

Ekonomi, belopp tkr	Prognos helår	Budget 2020	Avvikelse
Verksamhetens nettokostnader	-136	0	-136
varav kostnader	294 028	294 028	0
varav intäkter	294 028	294 028	0
Investeringar, netto	60 000	45 000	-15 000

Väsentliga avvikelser

Väsentliga avvikelser i ekonomin kommenteras särskilt.

Basuppdrag	Prognos 2020	Mars 2020	Mars 2019
Ärenden Kontakt Linköping	250 000	62 240	N/A
Varav chatt	10 000	134	N/A
Ärenden LKDATA support	70 000	18 924	
Ärenden Stadsarkivet	700	219	146

Väsentliga avvikelser

Antalet ärenden som hanteras genom chatt är ett ”baktungt” måttal då Q1 huvudsakligen ägnats åt förberedelser, som utbildning av samhällsvägledare, lära sig verktyget. Utvecklingsaktiviteten följer ännu så länge plan.

Personal	Mars 2020	Mars 2019	Målvärde helår
Antal tillsvidare anställda	191	170	-
Total sjukfrånvaro	5,5	3,8	3,5
Extern personalomsättning	3,1	5,3	6,0

Väsentliga avvikelser

Antalet tillsvidare anställda har ökat och en stor del i denna siffra är att Upphandling och Inköp har bildats med medarbetare från kommunalförbundet.

Viktiga beslut och händelser

Beslut

- Kontakt Linköpings Berga kontor är stängt till förmån för att säkra bemanning och service i Stadsbiblioteket och Skäggetorp centrum. Kontoret beräknas nu öppnas i september men då i nya lokaler i Berga By
- Beslut taget kring definitioner kring tjänster, som grundläggande begrepp, i VSS tjänsteutvecklingsprojekt

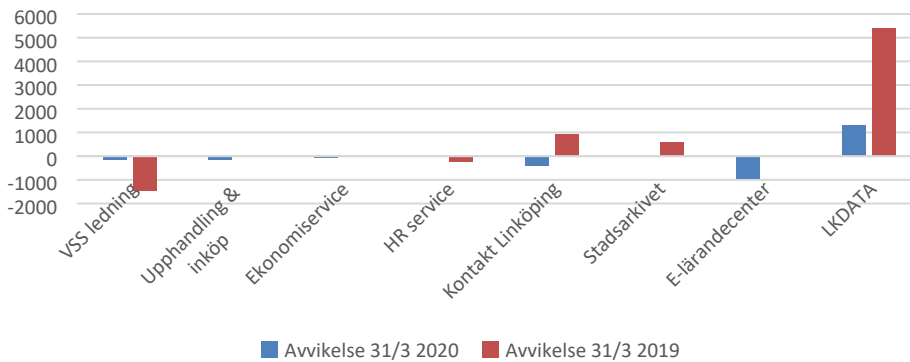
Händelser

- Upphandling och inköp har samlokaliseras med Ekonomiservice i lokaler på Storgatan.
- Upphandling av nytt ITSM- verktyg är genomförd och nu förbereds införande projekt
- Både tjänsteutvecklings- och flyttprojektet är startat upp med projektdirektiv, projektplaner och bemanning.
- En logistikkras inom samordnad varudistribution har avväjts genom ett aktivt krisarbete
- Projekt kring elevluncher för gymnasieelever har genomförts i "blixtfart" tillsammans med Utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningen.
- Verksamhetschef för upphandling och inköp har rekryterats och startat sin tjänstgöring
- Arbete med att utveckla den operativa delen i pm3 modellen för IT styrning har tagit sin början genom att arbete med applikationsförvaltning har startat upp.
- Förvaltningen driver en krisorganisation sedan månadsskiftet februari - mars

Ekonomi

Nettoresultat, en jämförelse mellan åren

VSS verksamheter nettoresultat (tkr) per den 31/3 2020 jämfört med 31/3 2019*



* Upphandling & inköp och E-lärandecenter är nya verksamheter inom förvaltningen från år 2020.

Analys och kommentar

Samtliga verksamheter inom förvaltningen är intäktsfinansierade och diagrammet visar nettoresultat/avvikelse för den aktuella perioden 2020 jämfört med motsvarande period föregående år.

Driftsammandrag

Resultat 31 mars 2020

Driftsammandrag, netto tkr Verksamhet	Redovisat jan-mars 2020	Budget jan-mars 2020	Avvikelse	Redovisat samma period föregående år
VSS ledning	-143	0	-143	-1 462
Upphandling & inköp	-147	0	-147	-
Ekonomiservice	-80	-74	-6	42
HR service	-5	0	-5	-231
Kontakt Linköping	-415	0	-415	931
Stadsarkivet	-2	0	-2	575
E-lärandecenter	-941	0	-941	-
LKDATA	1 281	-499	1 779	5 382
Summa	-453	-573	120	5 237

Prognos resultat 2020

Driftsammandrag, netto tkr Verksamhet	Prognos helår	Budget 2020	Avvikelse	Bokslut 2019
VSS ledning	-945	0	-945	-2 356
Upphandling & inköp	0	0	0	-
Ekonomiservice	0	0	0	-476
HR service	0	0	0	-232
Kontakt Linköping	1 136	0	1 136	5 027
Stadsarkivet	0	0	0	-24
E-lärandecenter	-500	0	-500	-
LKDATA	309	0	309	15 362
Summa nettokostnader, tkr	0	0	0	17 301
<i>varav kostnader</i>	<i>294 028</i>	<i>294 028</i>	<i>0</i>	<i>254 067</i>

varav intäkter	294 028	294 028	0	271 368
----------------	---------	---------	---	---------

Analys och kommentar

Verksamhetsstöd och service redovisar ett försiktigt positivt resultat med 120 tkr för årets första kvartal.

VSS ledning visar ett underskott med 143 tkr. Viss del av detta underskott avser en kostnad för ekonomiadministration och systemförvaltning som schablonmässigt lagts ut på samtliga kommunala förvaltningar på en aggregerad nivå och denna kommer att fördelas ut på förvaltningens enheter proportionellt. I redovisningen saknas periodens andel av ett kostnadsreducering till kommunstyrelsen på 945 tkr/år för e-handel och avtalstrohet. Detta bedöms leda till ett underskott i årsprognosen med motsvarande belopp.

Resultatet för Upphandling & inköp ligger på en förväntad nivå och prognosen för helåret visar att enheten håller budgeten. Coronautbrottet har ännu inte drabbat enheten allvarligt. Förmodligen kommer den heller inte att påverka verksamhetens ekonomi i större omfattning under helåret 2020.

Ekonomiservice har precis fått klartecken att ersättningen för ekonomiadministration och systemförvaltning 2020 ligger i nivå med budget. Dock räknar enheten med ökade kostnader kopplat till systemförvaltning på cirka 500 tkr (teknisk resurs LKDATA/Förvaltningsledare och huskonsult UNIT4), men samtidigt har man väntande föräldraledigheter där ersättare eventuellt inte kommer att ersätta fullt ut. Coronautbrottet har påverkat enheten på så vis att annan utrustning fått införskaffas till vissa medarbetare för att möjliggöra distansarbete.

HR service redovisar ett resultat i balans med budget per den siste mars. För närvarande upplever verksamheten ett ökat tryck med anledning av Corona. Många kommunala enheter hör av sig och behöver hjälp och stöd kring rekrytering då det råder brist på personal. Prognosen för året visar trots detta ett resultat i balans med budget.

Kontakt Linköping visar just nu i redovisningen ett underskott med 415 tkr jämfört med budget. Här saknas emellertid ännu ersättning från kommunikationsavdelningen för arbete som kommer att utföras under 2020 och med det inräknat beräknas verksamheten visa plusresultat inom närmsta månaden igen. Eftersom verksamheten under året beräknar starta ett AI-projekt som motsvarar en kostnad på cirka 2 mnkr är bedömningen att verksamhetens resultat i år kommer att visa ett överskott med 1 136 tkr.

Stadsarkivet redovisar ett resultat i balans för perioden och bedömningen i årsprognosen är att resultatet kommer att bestå.

Debiteringen av E-lärandecenters arbete ligger inte riktigt i fas per den sista mars, men det mesta arbete som redan utförts kommer att regleras under april. Detta gäller utbildningsinsatser och övrig försäljning av tjänster med motsvarande cirka 700 tkr. Enheten har haft vissa kostnader kopplat till Corona, bland annat lokalkostnad för inställd kurs samt uteblivna kursavgifter som påverkar resultatet. Eftersom verksamheten är nystartad är det svårt att bedöma prognosen så tidigt på året men tendensen visar på ett underskott i årsbokslutet med cirka 500 tkr.

LKDATA visar för perioden ett överskott med 1 779 tkr. Enhetens bedömning är att årets resultat kommer att visa ett överskott med 309 tkr. Prognosen har justerats något kopplat till vakanser och volymer. En del vakanser kommer att tillsättas under april månad. Ytterligare justeringar av prognosen förväntas vid delårsbokslutet i augusti när effekterna kopplat till Corona och hårdvaruleveranser blivit tydligare.

Prognosen för VSS förvaltning 2020 totalt visar på ett nollresultat.

Investeringar

Investeringar Belopp tkr	Redovisning 31/3 2020 Utgifter	Redovisning 31/3 2020 Inkomster	Prognos 2020 Utgifter	Prognos 2020 Inkomster	Prognos 2020 Netto	Investerings- ram 2020	Avvikelse
LKDATA							
<i>IT-utrustning</i>	8 467	0	60 000	0	60 000	45 000	15 000
Summa investeringar							
<i>varav utgifter</i>	8 467	0	60 000	0	60 000	45 000	15 000
<i>varav inkomster</i>	0	0	0	0	0	0	0

Analys och kommentar

LKDATA aviserade redan innan årsskiftet behovet av en utökad investeringsram 2020. Befintlig ram är 45 miljoner kronor men behovet är ytterligare 15 miljoner kronor, totalt 60 miljoner kronor. Orsaker till detta är generellt sett utökade volymer och högre prisnivå på hårdvara, ny brandvägg, uppskjuten investering från 2019, knappt 5 miljoner

kronor. Därutöver beräknas en om- och utbyggnad av stamnät ske, uppskattad kostnad cirka 10 miljoner kronor. Upphandling pågår så priset är inte definitivt.

Uppföljning av nämndindikatorer

Fortfarande saknas vissa mätningar inom VSS för att erhålla en korrekt bild av förvaltningens prestation. Dessa indikatorer beräknas vara på plats under kvartal två och därefter kommer de att finnas med i uppföljning.

Under kvartal ett finns något ökande ärendevolymer i flera verksamheter, Kontakt Linköping, LKDATA:s support och på Stadsarkivet. Detta ger en liten uppskrivning av årsprognosen vad gäller ärendevolymer.

Kundnöjdheten är god och ligger på eller runt mål.

Tillgängligheten är god till förvaltningens kundmöten, där kontakt Linköping har en svarsservice på 91 % inom 120 sekunder

Målområde: Medborgare

Kommunövergripande mål: Välfärdstjänster med hög kvalitet, tillgänglighet och individen i centrum

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2018	2019	Mars 2020	Målvärde
God service	<i>Kundnöjdhet</i> Stadsarkivet	I.U.	I.U.	I.U.	
	E-lärandecenter	I.U.	I.U.	I.U.	
	HR service				
	Kontakt Linköping	I.U.	I.U.	4,4	
	LKDATA			95 %	90 %
	Upphandling & inköp	I.U.	I.U.	I.U.	
	Ekonomiservice	I.U.	I.U.	I.U.	
	Svarsservice (Kontakt Linköping). Andel (%) inom 120 sekunder.	I.U.	90 %	91 %	92 %
	Låg frekvens av tappade samtal (Kontakt Linköping). Andel (%) tappade samtal av samtliga samtal.	I.U.	6,5 %	6,5 %	<5 %
	Svarsservice HR direkt	I.U.	I.U.	100 %	90 %
	<i>Antal besök</i> <i>Stadsarkivet</i>				
	Studiebesök	30	29	11	90
	Forskarbesök	40	74	3	30

Målområde: Ekonomi

Kommunövergripande mål: Kostnadseffektiv verksamhet

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2018	2019	Mars 2020	Målvärde
Korreakta och effektiva inköp	Avtalstrohet (%). Andel (%) av förvaltningens inköp som sker utifrån avtalade leverantörer.	I.U.	I.U.	I.U.	90

	E-handelstrohet (%). Andel (%) av förvaltningens inköp som går genom e- handelsportalen.			92 %	90 %
--	--	--	--	------	------

Kommunövergripande mål: Hållbar ekonomi

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2018	2019	Mars 2020	Målvärde
God ekonomisk kontroll	Förvaltningens resultat				Nollresultat
	Ärendevolym – alla ärende				
	Upphandling inköp	I.U.	I.U.	I.U.	Q3
	eLärandeCenter	I.U.	I.U.	I.U.	Q3
	Kontakt Linköping	I.U.	I.U.	62 500	220000
	Stadsarkivet	593	598	219	600
	HR Direkt	I.U.	I.U.	555	1 600
	HR Service rekryteringar	I.U.	I.U.	39	220
	LKDATA - support		59 187	18 924	65 000
	Ekonomiservice	I.U.	I.U.	I.U.	Q3

Målområde: Verksamhet
Kommunövergripande mål: Effektiv organisation med goda resultat

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2018	2019	Mars 2020	Målvärde
God kundsamverkan	Antal strategiska dialoger med förvaltningarna (andel % genomförda av planerade).	I.U.	I.U.	86 %	90 %
	Andel strategiska dialoger med funktionsansvariga direktörer (andel % genomförda av planerade).	I.U.	I.U.	0%	100
	Antal utvecklade nya tjänster.	I.U.	I.U.	0	4
God styrning av tjänsteproduktion	<i>Kvalitetsmätt/ leveranssäkerhet</i>				
	Upphandling & inköp	I.U.	I.U.	I.U.	Q3
	Ekonomiservice	I.U.	I.U.	I.U.	Q3
	HR service	I.U.	I.U.	I.U.	Q3
	Kontakt Linköping	I.U.	I.U.	I.U.	Q3
	Stadsarkivet	I.U.	I.U.	I.U.	Q3
	eLärandeCenter	I.U.	I.U.	I.U.	Q3

	LKDATA	I.U.	I.U.	I.U.	Q3
Hög digitaliseringsgrad	Andel (%) ärenden som går via chatt inom Kontakt Linköping	N/A	N/A	0,2 %	5 %

Målområde: Medarbetare

Kommunövergripande mål: Attraktiv arbetsgivare

Nämndmål	Nämndindikator	2018	2019	Mars 2020	Målvärde
Goda arbetsplatser	Total sjukfrånvaro	6,2	3,8	5,5	3,5 %
	Män	4,8	3,8	3,9	
	Kvinnor	7,6	3,7	6,7	
	Andel heltidsanställningar	98,6	98,8	99,1	99 %
	Män	100	100	99,2	
	Kvinnor	97,1	97,9	99,1	
	Attraktiv arbetsgivarindex (AVI)	I.U.	I.U.	I.U.	
Framgångsrikt chef- och ledarskap	Hållbart medarbetarengagemang (HME)	I.U.	I.U.	I.U.	78
	Chefsomsättning (andel tillsvidare chefer som har börjat eller slutat, %)				6,5 %
	Män				
	Kvinnor				
	Chefers sjukfrånvaro	0,9	2,0	8,6	2,0
	Män	0,91	2,23	2,38	
Kvinnor	0,74	1,82	12,48		

Kommunövergripande mål: Hållbar kompetensförsörjning

Nämndmål	Nämndindikator	2018	2019	Mars 2020	Målvärde	
Nya vägar för (tryggad) kompetensförsörjning	Extern personalomsättning	2,1	5,3	3,1	6,0	
	Män	1,4	4,0	3,7		
	Kvinnor	1,4	6,3	2,7		
	Mertid övertid	0,3	0,2	0,1	0,2	
	Män	0,5	0,4	0,1		
	Kvinnor	0,2	0,1	0,1		
	Balanstal chefer					0,96
	Kvinnor	0,82	1,08	1,06		
	Chefer med utomnordisk bakgrund					