



Delårsrapport per den 31 augusti 2020

Verksamhetsstöd och service

Innehållsförteckning

Förvaltningschefens bedömning och analys.....	3
Uppföljning av effekterna för nämndens verksamhet av coronaviruset.....	3
Samlad bedömning och analys av ekonomi, verksamhet och personal.....	4
Viktiga beslut och händelser.....	5
Ekonomi.....	6
Driftsammandrag.....	7
Investeringar.....	8
Uppföljning av effekterna för nämndens verksamhet av coronapandemin.....	8
Uppföljning av mål och inriktning.....	9
Målredovisning.....	9
Uppföljning av nämndens verksamhet.....	11
Uppföljning av planer och program.....	11
Uppföljning av nämndindikatorer.....	12
Övriga bilagor	
• Bilaga 1 Uppföljning av förvaltningens verksamhetsplan	

Förvaltningens uppdrag

Verksamhetsstöd och service (VSS) 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: LKDATA, Kontakt Linköping, HR-service, Ekonomiservice, Stadsarkivet, Upphandling och inköp samt eLärandeCenter

Förvaltningschefens bedömning och analys

Delårsrapporten är en uppföljning av Verksamhetsstöd och service (VSS) samlade verksamhet utifrån bl.a. förvaltningsinstruktion, förvaltningsbudget och förvaltningens verksamhetsplan. Genom en uppföljning utifrån mål och resultat kan slutsatser dras för att ta fram planer och aktiviteter för fortsatt utveckling. Syftet med uppföljning är att säkerställa att verksamhetens resurser används till det som avsetts, få god ekonomisk kontroll och att säkerställa att verksamheten bedrivs inom tilldelade ramar och i linje med målen för god ekonomisk hushållning.

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, den tiden har dock minskat under pandemins gång. Dels genom att förvaltningen ”snurrar” på tre krisledningsteam och dels att påverkan från pandemin har minskat över tid.

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 har pandemin haft 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 kommer att klara av sitt grunduppdrag, men med risker att förvaltningens utvecklingsprojekt blir försenade och inte kommer att nå sina mål under 2020.

Samlad bedömning och analys av ekonomi, verksamhet och personal

VSS visar totalt upp ett överskott efter första åtta månaderna. Störst del av överskottet kommer från LKDATA och Kontakt Linköping, kopplat både till god ekonomisk kontroll men också att all utvecklingsverksamhet som skulle genomföras under 2020 ej har kunnat ske, varpå detta skapar ett ekonomiskt överskott men kanske inte till måloppfyllelse inom alla övriga delar. Tre verksamhetsområde uppvisar negativa prognoser, där framförallt eLärandeCenter sticker ut med det största underskottet trots att det är den minst verksamheten. Plan för åtgärder framöver genomförs i samband med ordinarie budgetarbete för 2021, för de delar som ej är möjliga att hantera på kort sikt. På staben redovisas en negativ prognos, främst kopplat till att besparingsåtgärder på 950 tkr ej är fördelat ut på verksamhetsområdena. Coronapandemin har påverkat mycket av VSS bas- och utvecklingsarbete, men rent ekonomiskt är påverkan dock mer marginell.

Ekonomi

VSS totalt uppvisar ett positivt resultat, förvaltningarnas verksamheter visar upp olika ekonomiska resultat. Överskottet bildas inom verksamheterna LKDATA, Kontakt Linköping och HR Service, medan några verksamheter har underskott i sin verksamhet som Ekonomiservice och eLärandecenter. Under perioden ser vi dock en resultatförbättring i de verksamheter som har underskott, det syns bland annat hos Upphandling och Inköp.

Överskott skapas generellt genom att vissa utvecklingsarbeten inte har blivit gjorda eller att verksamheter ej har haft full bemanning. Utvecklingsarbeten har till viss del inte hunnits med eller blivit stoppade av Coronapandemin, när det gäller bemanning är det viss rekrytering som släpar.

Verksamhet

Förvaltningen visar generellt sett upp goda verksamhetsresultat både vad gäller den vardagliga tjänsteproduktionen men också i samband med verksamhetsutveckling. Lokaprojektet Ebbe Park drivs tillsammans med Miljö- och Samhällsbyggnads förvaltning och kombinerar insatser kring ett aktivitetsbaserat arbetssätt med införandet av ny samarbetsplattform och framtagande av ett utvecklat tjänsteutbud för IT-tjänster. En viktig grundinvestering görs nu på LKDATA genom införandet av ett nytt ITSM-verktyg, som i ett vidare perspektiv kommer bli det IT-stöd som hela VSS kommer att använda i tjänsteproduktionen och förverkliga den framtida stöd och serviceportalen.

Kontakt Linköping har under perioden utvecklats på ett positivt sätt, god tillgänglighet, förbättrad kundnöjdhet och en kraftigt utvecklad lösningsgrad. Stadsarkivet utvecklar sitt arbete med att exponera arkivmaterial och sprida kunskap om arkiv till Linköpings medborgare, det görs bland annat genom en satsning på sociala medier, i detta fall Instagram.

Upphandling och Inköps verksamheten har nu ”landat” fullt ut i Linköping och flera rekryteringar har genomförts och verksamheten kan nu börja minska sina obalanser vad gäller upphandlingar och avtalsuppföljningar. I samverkan med Ekonomiservice har dialoger genomförts med förvaltningarnas ekonomichefer för att skapa samsyn kring upphandling, e-handel och inköpsverksamhet. Ett nytt verktyg för analys av inköp är nu klart och kommer att breddlas under hösten 2020.

Den samlade bedömningen är att VSS kommer att klara av sitt grunduppdrag. En risk är att förvaltningens utvecklingsprojekt blir försenade som en effekt av coronapandemin och att VSS därmed inte kommer att nå sina mål under 2020.

Personal

Genom ökade uppdrag både vad gäller nya verksamheter som tillkommer och organisatorisk tillväxt i befintlig verksamhet så ökar antalet medarbetare i förvaltningen. Förvaltningen har ett rekryteringsbehov som behöver hanteras för att kunna verka fullt ut. Personalomsättning och sjukfrånvaro är normal och i närheten av förvaltningens målvärden.

Ekonomi




Ekonomi, belopp tkr	Prognos helår	Budget 2020	Avvikelse
Verksamhetens nettokostnader	2 600	0	2 600
<i>varav nettokostnader för coronapandemin</i>	-	-	-
<i>varav kostnader</i>	297 560	294 028	3 532
<i>varav intäkter</i>	300 160	294 028	6 132
Investeringar, netto	60 000	45 000	15 000










Väsentliga avvikelser

Ökad omsättning genom att Upphandling och inköp tillkommit i början av året och Löneservice tillkommer i slutet av året. Utökad investeringsram till 60 miljoner är godkänd och kopplad till en större investering i utrustning för datakommunikation.

Verksamhet

Nämndens måluppfyllelse för året

	Uppfylls per helår
	Uppfylls delvis per helår
	Uppfylls ej per helår

Nämndmål	
Medborgare	 God service
Verksamheten	 God kundsamverkan
	 God styrning av tjänsteproduktion
	 Hög digitaliseringsgrad
Ekonomi	 Korrekta och effektiva inköp
	 God ekonomisk kontroll
Medarbetare	 Goda arbetsplatser
	 Framgångsrikt chef- och ledarskap
	 Nya vägar för (tryggad) kompetensförsörjning

Basuppdrag	Prognos 2020	Augusti 2020	Augusti 2019
Ärenden Kontakt Linköping	250 000	166 760	N/A
Varav chatt	5 000	2 175	N/A
Ärenden LKDATA support	70 000	42 253	40 578
Ärenden Stadsarkivet	700	463	373

Väsentliga avvikelser

Generellt följer volymutvecklingen plan, dock skrivs prognosen ned för chatt, där prognosen för helåret är 5 000 mot plan 10 000, avvikelser beror på lite senare införande och lite senare marknadsföringsinsats.

Personal	Augusti 2020	Augusti 2019	Målvärde helår
Antal tillsvidare anställda	195	170	-
Total sjukfrånvaro	4,3	3,8	3,5
Extern personalomsättning	6,7	5,3	6,0

Väsentliga avvikelser

Antalet tillsvidareanställda 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

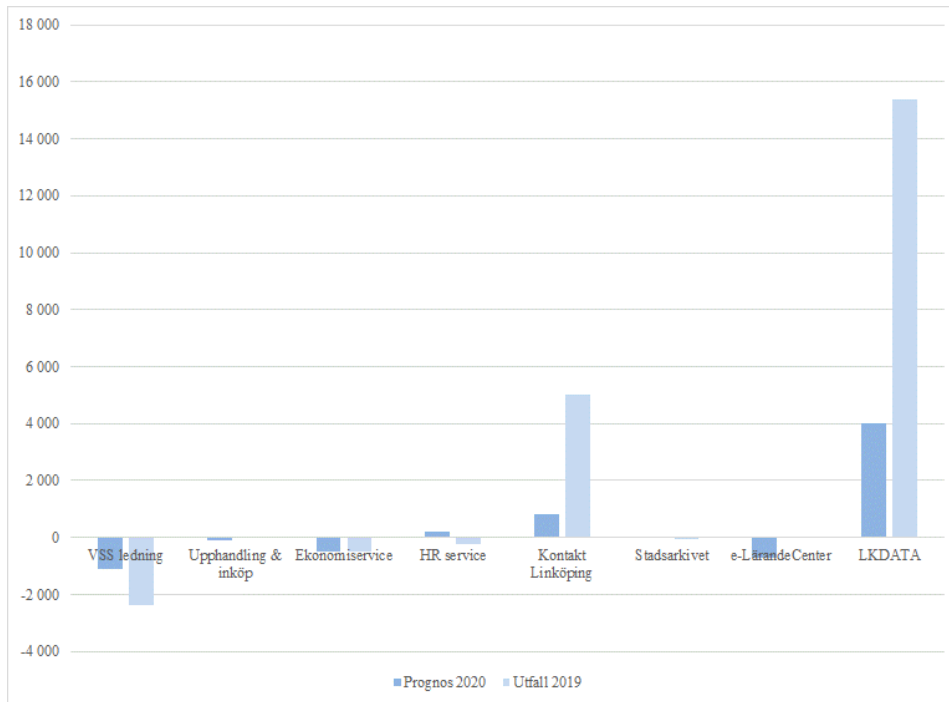
- Berga By börjar nu byggas, därmed har verksamheten beslutat om att helt stänga ned och ta bort baracken i Berga. Kontakt Linköping kommer därmed öppna i Berga då ny lokal står klart, prognos januari 2021.
- Beslut taget av kommunfullmäktige att Linköpings kommun startar en egen löneverksamhet som placeras organisatoriskt i VSS, verksamheten kommer att starta upp 201201.
- Affärsmodell för internservice är beslutad av kommundirektören.
- Beslut är taget att VSS ska ta över ansvaret för lagerhantering av skyddsutrustning

Händelser

- Projekt elevlunch har avslutats, genomförandet har varit framgångsrikt och det har genomförts med god samverkan med Utbildning- och arbetsmarknadsförvaltningen.
- LKDATA har blivit certifierade enligt ISO/EI 20 000.
- VSS krisorganisation har fungerat på ett tillfredställande sätt, mycket genom en bred ansats med tre rullande team för att säkerställa uthållighet.
- ITSM-verktyget införs nu på LKDATA med produktionsstart planerad till 15 oktober förberedelser görs nu för att hela VSS ska gå in i systemet och därmed ha ett funktionellt IT-stöd till tjänsteproduktionen.
- Kontakt Linköping har startat upp en ny kanal, chatt. Det är den första etappen mot en etablering av en AI funktionalitet i kontakten med medborgare.
- Införandet av Applikationsförvaltning går enligt plan med införande inom objekten ekonomi- och HR, samt på Utbildnings- arbetsmarknadsförvaltningen.
- Kontakt Linköping har "fyllt 1 år", avrapportering har skett på kommunledningsgruppen, kontaktcentret utvecklas stabilt och en markant ökning i lösningsgrad kan konstateras.
- Inom Stadsarkivet och Upphandling/Inköp har man tagit fram ett enhetligt koncept kring de virtuella organisationer som man verkar igenom. Konceptet förankras nu i kommunledningsgruppen och utvecklas vidare under hösten.
- Förvaltningen är mycket aktiv i införandet av den nya samarbetsplattformen, LKDATA är först ut och har migrerat till den nya plattformen i slutet av augusti.

Ekonomi

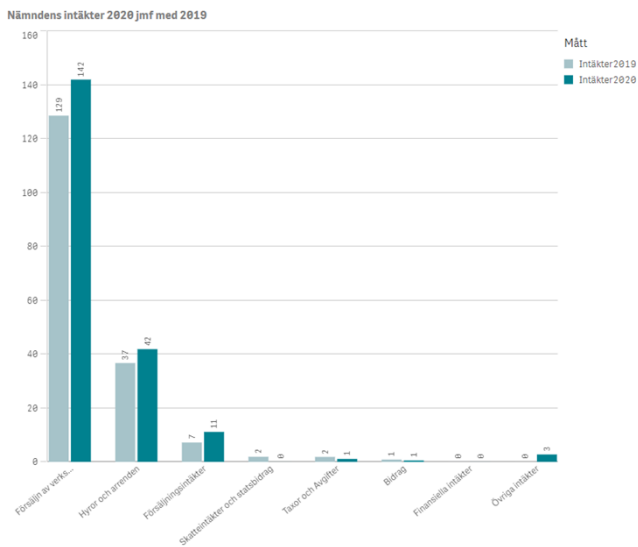
Förvaltningens verksamheter, nettokostnader i prognosen för helår 2020 jämfört med bokslut 2019:



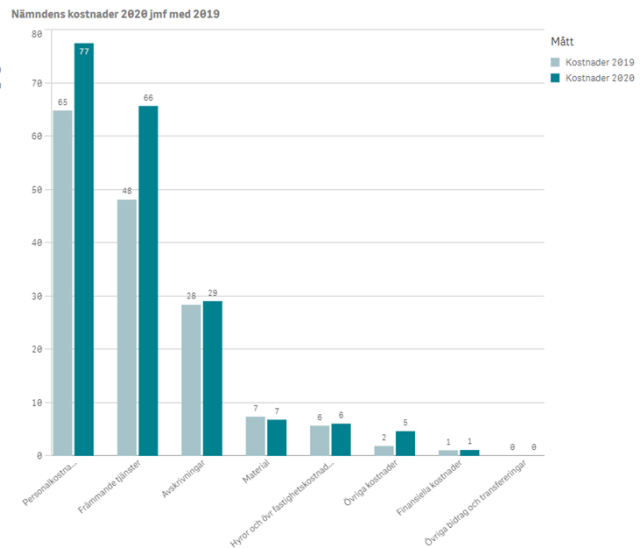
Analys och kommentar

Samtliga verksamheter inom förvaltningen är intäktsfinansierade och diagrammet visar nettoresultat/avvikelse för prognos 2020 jämfört med bokslut 2019. Då LKDATA står för en stor andel av VSS totala ekonomi slår deras poster igenom stort även för fördelning intäkter och kostnader.

Förvaltningens intäkter jan-aug 2020 jämfört med 2019



Förvaltningens kostnader jan-aug 2020 jämfört med



Analys och kommentar

För samtliga verksamheter är försäljning av verksamhet största intäktsposten och med undantag av LKDATA är personalkostnaden alla verksamheters största kostnadspost.

Driftsammandrag

Resultat 31 augusti 2020

Driftsammandrag, netto tkr Verksamhet	Redovisat jan-augusti 2020	Budget jan-augusti 2020	Avvikelse	Redovisat samma period föregående år
VSS ledning	-272	0	-272	-203
Upphandling & inköp	-38	0	-38	-
Ekonomiservice	-401	184	-585	-65
HR service	378	270	108	433
Kontakt Linköping	2 532	0	2 532	2 787
Stadsarkivet	127	0	127	87
eLärandeCenter	-1 030	0	-1 030	-
LKDATA	7 190	1 159	6 031	12 976
Summa	8 486	1 613	6 874	16 015

Prognos resultat 2020

Driftsammandrag, netto tkr Verksamhet	Prognos helår	Budget 2020	Avvikelse	Bokslut 2019
VSS ledning	-1 100	0	-1 100	-2 356
Upphandling & inköp	-100	0	-100	-
Ekonomiservice	-500	0	-500	-476
HR service	200	0	200	-232
Kontakt Linköping	800	0	800	5 027
Stadsarkivet	0	0	0	-24
E-lärandecenter	-700	0	-700	-
LKDATA	4 000	0	4 000	15 362
Summa nettokostnader, tkr	2 600	0	2 600	17 301
<i>varav kostnader</i>	<i>297 560</i>	<i>294 028</i>	<i>3 532</i>	<i>254 067</i>
<i>varav intäkter</i>	<i>300 160</i>	<i>294 028</i>	<i>6 132</i>	<i>271 368</i>

Analys och kommentar

Verksamhetsstöd och service redovisar ett positivt resultat med 8 486 tkr för årets åtta månader. Prognosen för VSS förvaltning 2020 totalt visar på ett överskott på 2 600 tkr.

VSS stab och ledning har fram till augusti ett resultat på -272 tkr. Orsaken till det negativa resultatet är att kostnadsreducering till kommunstyrelsen på 945 tkr/år för e-handel och avtalstrohet ej är fördelad ut per verksamhetsområde, utan belastar förvaltningen centralt. De åtgärder som gjorts finns dock på respektive verksamhetsområdes egna resultat. Bortsett från denna post så gör staben ett mindre underskott, främst kopplad till att höjd för gemensamma kostnader inte fullt ut täcker de kostnader förvaltningen har för införandet av samarbetsplattformen. Dessa två delar tillsammans landar på en prognos för stab och ledning på -1 100 tkr.

Uppstarten av Upphandling och inköp har inneburit en del uppstartskostnader som har påverkat resultatet. Just nu finns ett mindre underskott gentemot budget men det finns uppdrag i kö så förutsättningar att räta upp resultatet under sista delen av året finns. Prognosen för helår är att det kan vara svårt att nå ett nollresultat men underskottet bör inte bli större än minus 100 tkr.

Ekonomiservice visar ett svagare resultat än beräknat vilket till största del beror på en överföring av kostnader från ekonomistaben för huskonsult Unit4 samt tjänsteköp av teknisk resurs från LKDATA som inte täcks upp av motsvarande intäkter. Ökade databaskostnader för ekonomisystemet, ökade transaktionskostnader som hör ihop med att e-handeln och antal elektroniska fakturor ökar gör att helårsprognosen ändras till ett förväntat minus på -500 tkr.

HR-service redovisar ett resultat där ett par i bokslutet ej hanterade intäktsposter indikerar på ett bättre utfall än vad det borde vara. Många kommunala enheter har hört av sig och behövt hjälp och stöd kring rekrytering kopplat till Corona. Enheten har en god balans i antalet fakturerade arbetstimmar, samt har ett par kostnadsposter som kunnat hållas lägre under 2020, varpå prognosen för året visar på ett överskott om 200 tkr.

Kontakt Linköping visar just nu i redovisningen ett överskott med 2 532 tkr jämfört med budget, där del av orsaken är försenade lokalflyttningar samt pausade rekryteringar. Verksamheten har också under 2020 skjutit på uppstarten av ett AI-projekt, vilket skjutit en del av denna kostnad till 2021. Dock har många andra uppstartskostnader kunnat hanteras i sin helhet under året, bland annat utbildningsinsatser och hantering av en fungerande arbetsmiljö för både kundtjänst och besöksverksamhet. Enheten köper även in en extern konsult för att stötta upp i projekt och där har inte allt kostnadsbokförts ännu, även återställningen av Berga kommer att innebära ökade kostnader. Kontakt Linköping beräknas generera ett överskott på 800 tkr detta år.

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

E-LärandeCenter gör ett svagare resultat än förväntat vilket delvis beror på nyanställning där full debitering inte har kunnat göras. Även deltagande i interna projekt påverkar på intäktsidan samt att coronasituationen har gjort att färre beställningar än beräknat har gjorts av kommunens förvaltningar. Målet är att intäktsbortfallet ska avta de sista fyra månaderna och prognosen beräknas till ett underskott om -700 tkr.

LKDATA redovisar ett positivt resultat tertial 2. Resultatet förklaras dels med att intäkterna har ökat både kopplat till volymförändringar och till utökad ansvar kopplat till PM3. Den huvudsakliga förklaringen ligger dock på kostnadssidan där vakanser påverkat resultatet positivt tillsammans med förskjutna investeringar. Prognosen har justerats främst på posterna intäkter, personal, konsulter, licenser och avskrivningar. Dessutom har hänsyn tagits till kostnaderna för nya samarbetsplattformen hösten 2020 samt införandet av ett nytt ITSM-verktyg. Utöver det har även två miljoner reserverats i prognosen för att täcka förväntade utökade licenskostnader kopplade till Corona.

Investeringar

Investeringar Belopp tkr	Redovisat jan-aug 2020 Utgifter	Redovisat jan-aug 2020 Inkomster	Prognos 2020 Utgifter	Prognos 2020 Inkomster	Prognos 2020 Netto	Investerings- ram 2020	Avvikelse
LKDATA							
<i>IT-utrustning</i>	28 564	0	60 000	0	60 000	45 000	15 000
Summa investeringar							
<i>varav utgifter</i>	28 564	0	60 000	0	60 000	45 000	15 000
<i>varav inkomster</i>	0	0	0	0	0	0	0

Analys och kommentar

Investeringensvolymen för första kvartalet är 29 miljoner kronor. Budgeterad investeringsram är 45 miljoner. Utökad investeringsram till 60 miljoner är godkänd och kopplad till en större investering i utrustning för datakommunikation. Orsaken till de förskjutna investeringarna är dels kopplat till Corona pandemin där leveranser och därmed utbyten förskjutits samt investeringar främst inom datakommunikation där en upphandling krävt säkerhetsklassning och därmed försenats. Viss osäkerhet råder fortfarande om hur stor del av den planerade investeringen i datakommunikation som kommer att kunna genomföras under 2020 men målet är att det ska genomföras. Även osäkerhet kring leveranser och utbyten kvarstår under hösten. Kopplat till ovanstående osäkerheter ligger prognosen kvar på 60 miljoner kronor tills vidare.

Uppföljning av effekterna för nämndens verksamhet av coronapandemin

Den övervägande delen av de kostnader som VSS har ådragit sig kopplat till Corona pandemin, är av sådan karaktär att de ingår i normalt tjänsteutbud och således faktureras andra förvaltningar inom kommunen. Här går dock se att vissa tjänster ökat kraftigt, så som distansarbete, medan exempelvis beställningar av e-utbildningar pausats, då övriga nämnder och förvaltningar fått minska resurser lagda på utvecklingsinsatser. VSS har också erbjudit tjänster som legat utanför ordinarie utbud. Exempelvis har förvaltningen hjälpt till med att hantera elevlunch under pandemin på uppdrag av bildningsnämnden, där skolmåltider erbjudits kommunens elever hos olika restaurangverksamheter inom kommunen.





Kring vissa tjänster som utförts inom exempelvis rekrytering har det dock inte funnits någon klar motpart att fakturera, och kostnaden hamnar således inom VSS. Dock har samtliga dessa utökade kostnader hanterats inom den finansiering som förvaltningen har att röra sig, varpå det snarare handlar om omfördelning av tid och resurser riktat mot insatser kopplat till Corona pandemin, än att det alltid är utökade kostnader. Under de första månaderna har förvaltningen också ansökt om drygt 500 tkr från statliga medel, för bland annat informationsinsatser till allmänheten och utökade kostnader för distansarbete.

Uppföljning av mål och inriktning

Målredovisning

I detta avsnitt redovisas nämndens målavstämning som även framgår under avsnittet ”Samlad bedömning och analys av ekonomi, verksamhet och personal”. Måluppfyllelsen grundas på en sammanvägd bedömning av nämndindikatorer, förvaltningens verksamhetsplan och andra genomförda eller planerade aktiviteter. Fler resultat redovisas i nämndens verksamhetsberättelse.

Färgsättningen indikerar:

	Nämndmålet bedöms uppnås per helår
	Nämndmålet bedöms delvis uppnås per helår
	Nämndmålet bedöms ej uppnås per helår
	Nämndmålet kan ej bedömas

Uppfyllelse av kommunfullmäktiges övergripande mål

Målområde Medborgare/Kund

God service

Nämndmålet uppnås helt, bedömningen baseras på den goda tillgänglighet, leveransprecision som finns både externt och internt. Externt med Kontakt Linköping och Stadsarkivets prestationer. Kontakt Linköping uppvisar en god utveckling genom ökad lösningsgrad, Stadsarkivet ökar sin exponering mot medborgarna.

- Kontakt Linköping, utveckling av lösningsgrad för samtliga ärenden genomsnitt 43,2 % och en augustisiffra på hela 53,4 %.
- Svarsservice, genomsnitt över året 90,9 % och ett så kallat tapp 2 på endast 5 %
- Instagram följare på stadsarkivet är 320 stycken
- Rekryteringar från HR service har en hög kundnöjdhet

Målområde Ekonomi

Korrekta och effektiva inköp

Respektive enhet hanterar sina inköp enligt kommunens riktlinjer. I sitt uppdrag verkar både Ekonomiservice samt framförallt Inköp och upphandling för ett bredare användande inom Linköpings kommun. Arbetet med virtuell organisation kommer att förbättra Linköpings kommun arbete med och måluppfyllnad för kostnadseffektiv verksamhet genom korrekta och effektiva inköp.

Målet förväntas dock ej uppnås vid årets slut pga följande avvikelse.

- Ett antal aktiviteter pågår som ska bidra till struktur inom området och bättre förutsättningar för uppföljning.
- Upphandlingsplan är ej framtagen och arbetet med denna kommer fortgå under 2021, därav kan målet ej anses uppfyllt.

God ekonomisk kontroll

VSS har en etablerad uppföljningsmetodik där avvikelser i verksamhet såväl som inom ekonomi hanteras förebyggande och med tydliga handlingsplaner. Genom god kontroll på samtliga nivåer och att respektive chef äger sin egen ekonomi hanteras eventuella avvikelser i de flesta fall proaktivt. Förvaltningen kommer dock att se över och arbeta igenom rutiner för ekonomisk planering och uppföljning i samband med arbetet att få en gemensam process för både planering och uppföljning av verksamheten inom förvaltningen. Även om kontrollen idag leder till god ordning på ekonomin, kan arbetssätt förenklas och förbättras inom dessa processer.

Målet förväntas uppnås vid årets slut, trots följande avvikelser:

- Framtagande av effekthemtagningsmodell är pausad och återupptas när organisationen är mogen för gemensam modell
- Framtagande av budgetunderlag till övriga förvaltning är pausad och kommer hanteras i samband med införande av ny affärsmodell och hantering av framtida prissättning

Målområde Verksamhet

God kundsamverkan

Bedömningen av nyckelindikatorn är att målet uppnås delvis, aktiviteter som stödjer en hög måluppfyllelse är möten med ekonomichefer från Ekonomiservice och Upphandling/Inköp, marknadsföring av virtuella organisationer för arkivet och Upphandling och Inköp, samt referensgruppen för kontakt Linköping.

I dagsläget är dock avsaknaden av strukturerad samverkan med de funktionsansvariga direktörerna och den haltande mätningen av kundnöjdhet för hela förvaltningen, som gör att måluppfyllelsen inte når till grön nivå.

God styrning av tjänsteproduktion

Genom förvaltningens regelbundna verksamhetsuppföljning finns en relativt bra översikt av tjänsteproduktionen. Nämndmålet är dock endast delvis uppnått då det saknas regelbundna tjänsteproduktionsforum.

Hög digitaliseringsgrad

Nämndmålet uppfylls under året genom att flera positiva händelser kan redovisas, målet är till viss del ett strävansmål där verksamheten hela tiden kan utvecklas. Här redovisas dock de händelser som bidrar till att målet kan anses som uppfyllt

- Kontakt Linköping utvecklar sin chattfunktion med medborgare och HR Direkt har en mycket hög andel chatt i sin kanalmix 43 %
- LKDATA:s support tillsammans med Kontakt Linköping börjar nu arbetet med att bygga AI kompetens i sina kundflöden
- Stadsarkivet utvecklar sina leveranser till e-arkivet. Handlingar som stads. Och kommunfullmäktige protokoll görs tillgängliga digitalt för medborgare. Stadsarkivet har startat upp ett instagramkonto som i dagsläget har ca 350 följare.
- Förberedelse görs inom förvaltningen att etablera sin tjänsteproduktion med ärendehantering genom ett sammanhållet IT – stöd.

Målområde Medarbetare

Goda arbetsplatser

Uppföljningen per den sista augusti tyder på att sjukfrånvaron vid årsslutet kommer hamna något över målvärdet. Resultatet från medarbetarundersökningen visar ett HME-index betydligt lägre än målvärdet och förvaltningen har identifierat flera områden att jobba vidare med; organisatoriskt lärande, organisatorisk och social arbetsmiljö, främst kopplat till upplevelsen av ojämn arbetsfördelning och konflikthantering, samt arbeta mer med uppföljning och utvärdering av mål.

- Respektive verksamhet arbetar vidare med sitt resultat av medarbetarundersökningen och erbjuder HR-stöd i arbetet.

Framgångsrikt chefs- och ledarskap

Uppföljningen per den sista augusti tyder på att nämndmålet inte uppfylls helt vid årsslut. Resultatet från medarbetarundersökningen visar ett HME-index betydligt lägre än målvärdet och förvaltningen har identifierat flera områden att jobba vidare med. Chefers sjukfrånvaro är högre än föregående år men kan till stor del förklaras utifrån enskilda individers sjukfrånvaro. Nedan redovisas aktiviteter som bidrar till positiv utveckling inom området:

- Stöd till chefer i förändringsledning genom införande av förändringsforum som ska skapa möjligheter för chefer att driva förändringsarbete i sina medarbetargrupper.
- Pågående arbete med ledningsgruppsutveckling.

Nya vägar för (tryggad) kompetensförsörjning

Sammantagen bedömning för nämndindikatorerna är att målet uppfylls vid årsslut även om siffrorna per den sista augusti visar en något högre extern personalomsättning än målvärdet. Nedan visas aktiviteter som bidrar till positiv utveckling inom området:

- Införandet av ny samarbetsplattform och nytt ITSM-verktyg är åtgärder som både kan effektivisera processer och kompetensutveckla medarbetare.
- Förvaltningen arbetar för ett ökat arbetsmarknadsåtagande.

Uppföljning av nämndens verksamhet

Uppföljning av planer och program

10-årig lokalförsörjningsplan

VSS ingår i KLF:s lokalförsörjningsplan. Flytt från flera olika adresser till gemensamma lokaler i Ebbepark sker i projektform med planerad in- och utflytt januari 2022.

10-årig investeringsplan

VSS ingår i KLF:s investeringsplan. Se redovisning under rubriken Investeringar.

Upphandlingsplan

VSS har initierat arbetet med upprättande av upphandlingsplan, men någon plan finns inte framtagen än. Arbetet kommer att fortgå under hösten och in under delar av 2021.

Internkontrollplan

Under 2020 har Upphandling och inköp påbörjat ett arbete med att använda sig av jävsdeklarationen inom Linköpings kommun, ett verktyg framtaget av Upphandlingsmyndigheten som kan fungera som mall eller inspirationsdokument. Den började användas, men då den inte fungerade fullt ut i nuvarande form så arbetas en ny deklARATION fram i samarbete med juridiska enheten, vilket också stämmer överens med Upphandlingsmyndighetens råd att kunna anpassa den utifrån verksamhetens behov och förutsättningar.

Gällande 2020 års internkontrollplan har mycket av planerat arbete genomförts inom respektive verksamhet, men rapportering har inte skett enligt vad som angivits i plan. Här finns stor utvecklingspotential till framtiden, där det lyfts som en av förvaltningens prioriterade aktiviteter under nästkommande år. För 2021 har en mer gemensam plan tagit fram för förvaltningen och på förvaltningsnivå ersätter den plan som tidigare byggde på respektive eget verksamhetsområdes egna internkontrollmoment. Under 2021 kommer även förvaltningens ledning att arbeta igenom framtida behov. Uppföljning och utveckling av internkontroll sker dels i ledningsgruppsarbetet, men också invävt i de månatliga uppföljningarna.

Personal- och kompetensförsörjningsplan

Personal- och kompetensförsörjningsplanen 2020 med plan för 2021-2027 har följts upp och Verksamhetsstöd och service behöver utveckla nya effektiva arbetssätt, använda ny teknik, förbättra det organisatoriska lärandet via samverkan och säkerställa att kompetens används på rätt sätt. Arbetet med utveckling av det systematiska arbetsmiljöarbetet fortsätter för att ge medarbetare och chefer goda förutsättningar att lyckas i sina uppdrag. Förvaltningen kommer bland annat att prioritera stöd i förändringsledning.

Objektsplan (PM3)

Flera av förvaltningens verksamheter arbetar aktivt inom ett antal olika förvaltningsobjekt. Objektägare för dessa finns inom andra förvaltningar, men Verksamhetschef LKDATA är objektägare IT inom samtliga objekt. Förvaltningschefen är sedan 2019 medlem i styrgruppen för PM3 objektet administration, kommunikation och näringsliv, där ärendehanteringssystemet Flexite är placerat som mycket viktigt för förvaltningens kundtjänstverksamhet.

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 svarservice på 91 % inom 120 sekunder

Målområde: Medborgare

Kommunövergripande mål: Välfärdstjänster med hög kvalitet, tillgänglighet

Nämndmål	Nämndindikator	2018	2019	Aug. 2020	Målvärde
God service	<i>Kundnöjdhet</i> Stadsarkivet	I.U.	I.U.	I.U.	
	E-lärandecenter	I.U.	I.U.	I.U.	
	HR service	I.U.	I.U.	I.U.	
	Kontakt Linköping	I.U.	I.U.	4,1	
	LKDATA	I.U.	I.U.	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 %	5,2 %	<5 %
	Svarsservice HR direkt	I.U.	I.U.	100 %	90 %
	Antal besök Stadsarkivet				
	Studiebesök	30	29	24	90
Forskarbesök	40	74	8	30	

Målområde: Ekonomi

Kommunövergripande mål: Kostnadseffektiv verksamhet

Nämndmål	Nämndindikator	2018	2019	Aug. 2020	Målvärde
Korrekt och effektiva inköp	Avtalstrohet (%). Andel (%) av förvaltningens inköp som sker utifrån avtalade leverantörer.	I.U.	I.U.	74 % (leverantörstrohet)	90 %

	E-handelstrohet (%). Andel (%) av förvaltningens inköp som går genom e- handelsportalen.	I.U.	I.U.	74 %	90 %
--	--	------	------	------	------

Kommunövergripande mål: Hållbar ekonomi

Nämndmål	Nämndindikator	2018	2019	Aug. 2020	Målvä rde
God ekonomisk kontroll	Förvaltningens resultat	I.U.	I.U.	8 486 tkr	Noll- resultat
	Ärendevolym – alla ärende	I.U.	I.U.	I.U.	-
	Upphandling inköp	I.U.	I.U.	I.U.	80
	eLärandeCenter	I.U.	I.U.	I.U.	60
	Kontakt Linköping	I.U.	I.U.	166760	220000
	Stadsarkivet	593	598	463	700
	HR Direkt	I.U.	I.U.	1 452	1 600
	HR Service rekryteringar	I.U.	I.U.	154	220
	LKDATA - support	I.U.	59 187	42 357	65 000
	Ekonomiservice	I.U.	I.U.	I.U.	-

Målområde: Verksamhet

Kommunövergripande mål: Effektiv organisation med goda resultat

Nämndmål	Nämndindikator	2018	2019	Aug. 2020	Målvä rde
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.	1	4
God styrning av tjänsteproduktion	<i>Kvalitetsmått/ leveranssäkerhet</i>				
	Upphandling & inköp	I.U.	I.U.	I.U.	
	Ekonomiservice	I.U.	I.U.	I.U.	
	HR service	I.U.	I.U.	2,11	2,0
	Kontakt Linköping	I.U.	I.U.	43,3 %	
	Stadsarkivet	I.U.	I.U.	I.U.	
	eLärandeCenter	I.U.	I.U.	I.U.	
	LKDATA	I.U.	I.U.	I.U.	

Hög digitaliseringsgrad	Andel (%) ärenden som går via chatt inom Kontakt Linköping	I.U.	I.U.	2,2 %	5 %
-------------------------	--	------	------	-------	-----

Målområde: Medarbetare

Kommunövergripande mål: Attraktiv arbetsgivare

Nämndmål	Nämndindikator	2018	2019	Aug. 2020	Målvärde
Goda arbetsplatser	Total sjukfrånvaro	6,2	3,8	4,3	3,5
	Män	4,8	3,8	2,7	
	Kvinnor	7,6	3,7	5,6	
	Andel heltidsanställningar	98,6	98,8	99	99
	Män	100	100	98,9	
	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.	68	78
	Chefsomsättning (andel tillsvidareanställda chefer som har börjat eller slutat, %)			10,7	
	Män			12,5	6,5
	Kvinnor			9,3	
	Chefers sjukfrånvaro	0,9	2,0	6,4	2,0
	Män	0,91	2,23	0,79	
Kvinnor	0,74	1,82	10,54		

Kommunövergripande mål: Hållbar kompetensförsörjning

Nämndmål	Nämndindikator	2018	2019	Aug. 2020	Målvärde
Nya vägar för (tryggad) kompetensförsörjning	Extern personalomsättning	2,1	5,3	6,7	6,0
	Män	1,4	4,0	8,4	
	Kvinnor	1,4	6,3	5,4	
	Mertid övertid	0,3	0,2	0,3	0,2
	Män	0,5	0,4	0,4	
	Kvinnor	0,2	0,1	0,2	
	Balanstal chefer				1
	Män				
	Kvinnor	0,82	1,08		
	Chefer med utomnordisk bakgrund				0,96