



Delårsrapport per den 31 oktober 2020

Verksamhetsstöd och service

Innehållsförteckning

Förvaltningschefens bedömning och analys.....	3
Uppföljning av effekterna för nämndens verksamhet av coronapandemin.....	3
Samlad bedömning och analys av ekonomi, verksamhet och personal.....	3
Ekonomi.....	5
Driftsammandrag.....	5
Hur påverkas internbudget och verksamhet 2021 av prognostiserade avvikelser?.....	6
Investeringar.....	6

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 coronapandemin

Under oktober har påverkan av Corona minskat, våra verksamhetschefer har styrt tillbaka medarbetare till sina arbetsplatser dock med anpassning med hänsyn till risk för smittspridning. Förvaltningen har grundläggande beredskap för att kunna snabbt hantera förändringar runt coronapandemin. I slutet av perioden kommer indikationer på ett ökat arbete med krisledning

VSS påverkas i dagsläget på följande sätt av Coronapandemin:

- De allmänna restriktionerna och rekommendationer från Folkhälsomyndigheten
- Utvärdering av krisarbetet
- Övertagande av lagerhantering av skyddsutrustning från MoS
- Övertagande av krisbemanningscentrum för vårdpersonal

Den samlade bedömningen är fortfarande att VSS kommer att klara sitt grunduppdrag.

Samlad bedömning och analys av ekonomi, verksamhet och personal

VSS visar på ett prognostiserat resultat på 6,3 mkr bättre än budget vilket är ett större överskott än tidigare prognos, där de största skillnaderna främst kommer från:

- Ett ökat prognostiserat överskott inom LKDATA från 4 mkr till 7 mkr. Överskottet beror på ökad intäkter kopplat till övertagande av ansvar inom PM3 samt ökade volymer. Intäktsökningen i kombination med lägre kostnader för vakanser och förskjutna investeringar samt effektiviseringar ligger till grund för det positiva resultatet
- Upphandling och inköp går från minusprognos till positiv prognos på 250 tkr, till stor del beroende på avtal med extern part som blev mer fördelaktigt än tidigare kalkylerats för
- De flesta övriga verksamheter ligger kvar på likvärdiga eller marginellt bättre prognoser.

Verksamhetsresultaten är bra sett över hela förvaltningen. Nedan följer en kort översikt över samtliga förvaltningens verksamhet:

- HR-Service har utvecklat sitt arbete kring rekrytering och har under året förbättrat nöjdheten både från kunder och kandidater, HR direkt har ökat andel ärenden och en hög lösningsgrad i första linjen på hela 81 %.
- Upphandling/Inköp börjar nu etablera sig och vi ser en hög efterfrågan inom upphandlingsområdet.
- LKDATA har en viktig roll och hårt belastade i införandet av samarbetsplattformen som nu närmar sig införande.
- Kontakt Linköping har en stabil svarsservice (98 % mål 92 %), kundnöjdhet (4,33 på en 5 gradig skala) och ökad lösningsgrad (58,6 % totalt för oktober i januari var siffran 30,1 %).
- eLärandeCenter har fått en kraftigt ökad efterfrågan och har nu en efterfrågan som överskrider sitt utbud. Den ökade efterfrågan kommer från ökad marknadsföring, utbildningar i anslutning till samarbetsplattformen och förvaltningarnas ”slutsputt” i sina utvecklingsprojekt.
- Stadsarkivet hanterar har en bra leverans gentemot medborgare vad gäller ärenden, leveranser till arkivet fungerar enligt plan både vad gäller analogt- och digitalt material.
- Ekonomiservice tar emot nya uppdrag från verksamheter inom kommunen, samt deltar aktivt i övertagandet av lagerhantering för skyddsutrustning.

Viktiga utvecklingsarbeten pågår i förvaltning och hanteras enligt plan, nedan följer ett litet axplock:

- Mottagande av lagerhantering för skyddsutrustning hanteras av Upphandling/Inköp och Ekonomiservice med projektledning från LKDATA
- Löneservice etableras inom Linköpings kommun och VSS med slutmål den 25 november.
- Ebbeparkprojektet fortgår i samverkan med MoS här samordnas införandet av ett aktivitetsbaserat arbetssätt med införandet av den nya samarbetsplattformen inom kommunen där LKDATA:s personal gör viktiga insatser.

- Genom att det nya ITSM-verktyget Top Desk nu införs på LKDATA ser vi också en införande plan för övriga verksamheter inom VSS som kommer att få en ärendebaserad tjänsteproduktion.
- eLärandeCenter samverkar med kommunikationsstaben om att driva operativa kommunikations.

Genom ökade uppdrag både vad gäller nya verksamheter som tillkommer och organisk 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 något högre än förvaltningens målvärden men vi ser att personalomsättningen är lägre än föregående år.

Ekonomi

Ekonomi, belopp tkr	Prognos helår	Budget 2020	Avvikelse
Verksamhetens nettokostnader	6 339	0	6 339
<i>varav nettokostnader för coronapandemin</i>	-	-	-
Investeringar, netto	45 000	60 000	15 000

Väsentliga avvikelser

Ökad omsättning genom att Upphandling och inköp tillkommit i början av året och Löneservice tillkommer i slutet av året. LKDATA står för 7 mkr i prognostiserat överskott av de totalt 6,3 mkr. VSS har fått vissa utökade kostnader kopplat till Corona, såsom extra städ och kostnader för distansutrustning. Dock har många aktiviteter ställs in, varpå Corona således också inneburit minskade kostnader 2020 för förvaltningen. Många av de insatser VSS gjort under 2020 har fakturerats andra nämnder, varpå kostnaden inte tagits inom VSS. Utökad investeringsram till 60 mkr är godkänd och kopplad till en större investering i utrustning för datakommunikation, som dock på grund av att den kräver säkerhetsupphandling (SUA) inte hinns med 2020.

Basuppdrag (volymmått)	Prognos 2020	Oktober 2020	Oktober 2019
Ärenden Kontakt Linköping	250 000	212 752	165 616*
Varav chatt	5 000	3 276	N/A
Ärenden LKDATA support	70 000	55 687	52 830
Ärenden Stadsarkivet	700	599	490

*från april 2019

Väsentliga avvikelser

Generellt följer volymutvecklingen plan, dock har prognosen skrivits ned för chatt vid ett tidigare tillfälle, där prognosen för helåret är 5 000 mot plan 10 000, avvikelsen beror på lite senare införande och lite senare marknadsföringsinsats. Kanalen är nu igång och marknadsföringsaktiviteter sker och andelen i oktober är ca 3,5 %.

Ärenden i LKDATA support är ligger på rullande 12 något under 70 000, genom införandet av ny samarbetsplattform planeras för ett ökat inflöde, så årsprognosen på 70 000 ärenden gäller fortfarande

Personal

Personal	Oktober 2020	Oktober 2019	Målvärde helår
Antal tillsvidare anställda	196	173	-
Total sjukfrånvaro	5,0	4,0	3,5
Extern personalomsättning	7,7	9,8	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 samt en viss tillväxt i övriga verksamheter (exempelvis Applikationsförvaltning och Kontakt Linköping).

Ekonomi

Driftsammandrag

Resultat 31 oktober 2020

Driftsammandrag, netto tkr Verksamhet	Redovisat jan-okt 2020	Budget jan-okt 2020	Avvikelse	Redovisat samma period föregående år
VSS ledning	-623	0	-623	-1 221
Upphandling & inköp	119	0	119	-
Ekonomiservice	-283	84	-367	-252
HR service	192	129	62	-174
Kontakt Linköping	1 999	0	1 999	3 880
Stadsarkivet	74	0	74	-9
eLärandeCenter	-710	0	-710	-
LKDATA	9 196	580	8 616	15 786
Löneservice	-1	0	-1	-
Summa	9 962	793	9 169	18 011

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	250	0	250	-
Ekonomiservice	-400	0	-400	-476
HR service	200	0	200	-232
Kontakt Linköping	1 000	0	995	5 027
Stadsarkivet	100	0	100	-24
eLärandeCenter	-700	0	-700	-
LKDATA	6 989	0	6 989	15 362
Löneservice	0	0	0	-
Summa nettokostnader, tkr	6 339	0	6 339	17 301
<i>varav kostnader</i>	-300 314	-294 028	6 286	-254 067
<i>varav intäkter</i>	306 653	294 028	12 625	271 368

Analys och kommentar

VSS ökar sitt prognostiserade överskott från 2,8 mkr till 6,3 mkr.

Intäkter och kostnader på 5 mkr vardera för samordnad varudistribution, finns en medtagen i budget, vilket är en stor förklaringspost till att prognos har en ökad omsättning gentemot budget.

Huvuddelen av överskottet kommer från LKDATA, med en prognos på 7 mkr vilket är 3 mkr bättre än tidigare prognos. Resultatet förklaras med ökad intäkter kopplat till övertagande av ansvar inom PM3 samt ökade volymer.

Intäktsökningen i kombination med lägre kostnader för vakanser och förskjutna investeringar samt effektiviseringar ligger till grund för det positiva resultatet. Prognosen har justerats avseende både intäkter och kostnader, främst personalkostnader. Hänsyn har sedan tidigare tagits till kostnaderna för nya samarbetsplattformen hösten 2020 samt införandet av ett nytt ITSM-verktyg. Utöver det har även 2 mkr reserverats i prognosen för att täcka förväntade utökade licenskostnader kopplade till framförallt distansarbete.

Kontakt Linköping som under året haft ett överskott, främst kopplat till försenade satsningar inom AI, kommer under slutet av året ta en del stora kostnader, bland annat för återställande av mark i samband med paviljongerna i Berga centrum, samt en del marknadsförings- och utbildningskostnader. Prognosen för oktober innehåller fortfarande en större osäker kostnadspost för återställande av mark, varpå prognosen ligger kvar på 1 mkr.

Ekonomiservice och eLärandeCenter är fortsatt de verksamheter som visar på underskott. eLärandeCenter har dock vänt trenden med negativa resultat under både september och oktober, då uppdragsförfrågningar ökat kraftigt under senare delen av året. Tidigare prognos på -700 tkr byggde just på att detta skulle gå, varpå prognosen kan ligga fast.

Centrala medel hos VSS ledning prognostiserar ett negativt resultat främst kopplat till kostnadsreducering på 945 tkr/år för e-handel och avtalstrohet som inte är fördelad ut per verksamhetsområde, samt kostnader för införandet av samarbetsplattformen.

Löneservice tillförs som verksamhetsområde den 1 december. Under denna månad finns finansiering från HR-staben för kostnadstäckning, varpå prognosen är ett nollresultat för VSS.

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 under början av Corona pausades, då övriga nämnder och förvaltningar fått minska resurser lagda på utvecklingsinsatser. VSS har också erbjudit tjänster som legat utanför ordinarie utbud såsom elevlunch. 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 hösten har VSS även tagit över krisbemanningscenter från utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningen, samt att VSS påbörjat ett övertagande av lagerhantering av skyddsutrustning från miljö- och samhällsbyggnad. Överlämnandet ska vara klart tills årsskiftet. Båda dessa uppdrag har medföljande finansiering.

Hur påverkas internbudget och verksamhet 2021 av prognostiserade avvikelser?

Kontakt Linköping har inte kunna genomföra sin planerade satsning inom AI under 2020, vilket genererar ett överskott i år. Således kommer mer av dessa utvecklingsinsatser ske under 2021, varpå detta kommer betyda att verksamheten får ett överskott i år, men då kommer behöva omprioritera andra utvecklingsinsatser 2021 för att rymma fortsatt AI-satsning inom befintlig finansiering.

Eftersom upphandlingen kring datakommunikation (ca 11 mkr) inte kommer kunna genomföras innan årsskiftet, då den kräver säkerhetsupphandling (SUA) vilket är en tidskrävande process, kommer detta få en påverkan kring nästa års redan beslutade investeringsram. Även förskjutning av utbyten av utrustning pga coronapandemin gör en förskjutning av investeringar. Tillsammans med att ett ökat behov av ytterligare plattor behövs inom utbildningsverksamheten, rymmer inte samtliga delar inom 2021 års ram. Utöver detta kommer förvaltningen i februari också kunna presentera vilka investeringar som behövs till Ebbepark, där majoriteten av dem måste göras under 2021, då flytt av verksamheter sker januari 2022.

Att inrymma Ebbeparkprojektet inom befintlig finansiering slår lite olika för olika delar av verksamheterna. Exempelvis eLärandeCenter som bidrar med delprojektledare påverkas då de är en liten enhet där varje utebliven intäkt är svår att parera. Detta kommer att kvarstå under 2021. Men förvaltningen räknar dock fortfarande med att klara projektet inom ram, men med viss påverkan av verksamheten, främst kopplat till den interna stödverksamheten som används mest till projektet.

Investeringar

Investeringar Belopp tkr	Redovisat jan-okt 2020 Utgifter	Redovisat jan-okt 2020 Inkomster	Prognos 2020 Utgifter	Prognos 2020 Inkomster	Prognos 2020 Netto	Investerings- ram 2020	Avvikelse
LKDATA							
<i>IT-utrustning</i>	32 054	0	45 000	0	45 000	60 000	15 000
Summa investeringar							
<i>varav utgifter</i>	32 054	0	45 000	0	45 000	60 000	15 000
<i>varav inkomster</i>	0	0	0	0	0	0	0

Analys och kommentar

Investeringarna uppgår till 32 miljoner till och med oktober. Budgeterad investeringsram är från början 45 miljoner. Utökad investeringsram till 60 miljoner är godkänd och kopplat till en större investering i utrustning för datakommunikation. Upphandlingen kring datakommunikation kräver dock säkerhetsupphandling (SUA) vilket är en tidskrävande process och hinner därför inte slutföras under 2020. Dialog kommer att föras kring påverkan för investeringsram 2021. Även påbörjade utbytena av utrustning förskjuts ytterligare på grund av att Corona återigen påverkar möjligheterna till utbyte under hösten, precis som det påverkade under på våren.