



Verksamhetsberättelse 2023

Verksamhetsstöd och service

Innehåll

Innehåll

Bedömning och analys.....	3
Analys av verksamhetens resultat, ekonomi och personal.....	3
Förväntad utveckling	3
Ekonomi	4
Förvaltningens verksamheter, nettokostnader bokslut 2023 jämfört med bokslut 2022.....	4
Nämndens intäkter och kostnader 2023 jämfört med 2022.....	4
Ekonomiska tabeller	5
Investeringar.....	6
Uppföljning av mål och inriktning	7
Målredovisning	7
Strategiska utvecklingsuppdrag.....	7
Uppföljning av nämndens verksamhet	14
Volymtal, personalstatistik och nämndindikatorer.....	16
Volymutveckling.....	16
Personal	16
Nämndindikatorer	16
Politiska styrdokument som nämnden har aktualitetsprövat.....	20

Övriga bilagor

- Bilaga 2 Internkontrollrapport
- Bilaga 3 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 service 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.

Förvaltningen verksamhet är indelad i verksamhetsområdena: LKDATA, Ekonomi, HR, Medborgare samt Kost och restaurang.

Bedömning och analys

Analys av verksamhetens resultat, ekonomi och personal

Verksamhetsstöd och service (VSS) har under året bedrivit verksamhet enligt gällande förvaltningsinstruktion. Förvaltningsinstruktionen har under 2023 utvecklats och innehåller nu den nya enheten Kommunikationservice som syftar till att skapa en kommunövergripande kommunikationsfunktion som kompletterar förvaltningarnas kommunikationsresurser.

Det ekonomiska resultatet 2023 visar på ett underskott för första gången sedan förvaltningen grundades, underskottet är på 1,9 mkr. Underskottet grundar sig på följande tre delar:

- Projektet Mitt Linköping som saknat central finansiering
- Ett underskott inom Verksamhetsområde ekonomi på enheten ekonomiservice
- Huskostnader i förvaltningslokalerna i Färgeriet som får anses vara kompletteringar till flyttprojektet 2021-2022.

Verksamhetsområde Kost och restaurang har framgångsrikt jobbat med kostnadsdämpande åtgärder under ett år som utmärkts av en hög inflation i samhällsekonomin med ökande kostnader för livsmedel.

Verksamhetsresultaten är fortsatt goda inom förvaltningen. Förvaltningens kundgångar både internt och externt visar på stabil tillgänglighet, hög svarsservice, god lösningsgrad och hög kundnöjdhet. Leveransförmågan inom IT området har förbättrats genom att komponentbristen har avtagit, det innebär att takten på reinvesteringar har ökat och att kommunen närmar sig att vara i takt med exempelvis mobiler och datorer.

VSS deltar i flera kommunövergripande utvecklingsprojekt och aktiviteter som Mitt Linköping och SISU projektet. Självbetjäningsportalen utvecklas och innehållet utvecklas på ett positivt sätt.

Personalförsörjningen är god och visar på en personalomsättning i rimlig nivå totalt sett. VSS rekryterar samtidigt nya medarbetare, flera tjänster har under året rekryterats med eftertraktad kompetens. Det visar att uppdragen som drivs inom Linköpings kommun och där VSS är en del är spännande och utmanande vilket skapar en hög attraktivitet.

Händelser av väsentlig betydelse:

LKDATA har under året framgångsrikt genomfört ett byte av telefonoperatör från Telia till Telenor, där samtliga kommunens SIM-kort skulle bytas ut. Ett kommunövergripande arbete för att säkerhetsställa att bytet skulle gå så smidigt som möjligt och utan incidenter. Den nya upphandlingen av leverantör innebär att en minskad kostnadsnivå och möjlighet till utvecklade tjänster inom telefoniområdet.

Organisationsutveckling av Kost och Restaurang har genomförts där samtliga restaurangchefer blivit fullvärdiga förstalinjechefer från första oktober. Det innebär att restaurangcheferna nu har alla tre benen med verksamhet, ekonomi och personal. Genom denna organisationsutveckling har förvaltningen kunnat minska medarbetarspannen till 15–25 istället för som tidigare 60–70 medarbetare.

Mitt Linköping har kommit långt och tre tjänster har blivit klara som kommer att kunna visas upp inom Linköpings kommun. Projektet har också tagit fram ett första förslag på driftorganisation som över tid ska samordnas inom VO medborgare. Under Q4 2023 har diskussioner startats kring att byta ut kommunens webbprogramvara, CMS, det kan påverka Mitt Linköping under 2024.

Förvaltningen har arbetat fram en ny finansiering för Kontakt Linköping och E-arkiv som kommer implementeras under 2024. Den nya finansieringsmodellen för Kontakt Linköping innebär minskad administration och säkerhetsställer framtida utveckling. E-arkivet är en ny tjänst som tagits fram för att kunna möta det växande behovet av digitala arkiveringstjänster.

Kommunikationservice har etablerats inom Verksamhetsområde medborgare i nära samarbete med kommunikations- och utvecklingsstaben och samtliga förvaltningar. Enheten är placerad i samma

verksamhetsområde som Kontakt Linköping för att optimera samverkan mellan Linköpings kommuns kommunikation och kommunens kundmöten. Organisationen fortsätter att förberedas för att ta emot Mitt Linköping och därmed bilda en slagkraftig enhet.

Upphandling av nytt e – arkiv har genomförts under 2023 och införandet har börjat under Q4 2023. Projektet har varit framgångsrikt genom ett mycket väl genomfört upphandlingsprojekt, där flera verksamheter varit inblandade. Genom införande av en leveransfunktion, Fasaden, så skapas också en effektiv väg in i det digitala e – arkivet.

Köksutredning, ett strategiskt utvecklingsuppdrag, har genomförts av Kost och restaurang i samverkan med förvaltningarna Leanlink, SoF och UTB. I detta arbete har även flera av förvaltningens stabsresurser bidragit som ekonomi, HR och kommunikation. Förslag finns på en sammanhållen måltidsorganisation för hela Linköpings kommun.

Utveckling av självbetjäningssportalen och arbetet med ärendehantering har under 2024 varit framgångsrikt. Portalen innehåller nu 250 interna servicetjänster från fyra olika förvaltningar, det finns 1 700 frågor&svår och antalet ärenden i portalen är ca 130 000. VSS har en stor utbredning av ärendehantering som kombinerat med kundmätningar skapar en grund för fortsatt utveckling av tjänster och tjänsteutbud.

Ekonomi, belopp i mnkr

Ekonomi	Bokslut 2023	Budget 2023	Avvikelse	Bokslut 2022
Verksamhetens nettokostnader	-1,9	0	-1,9	7,7
Investeringar, netto	78,9	78	0,9	65,6

Kommentar

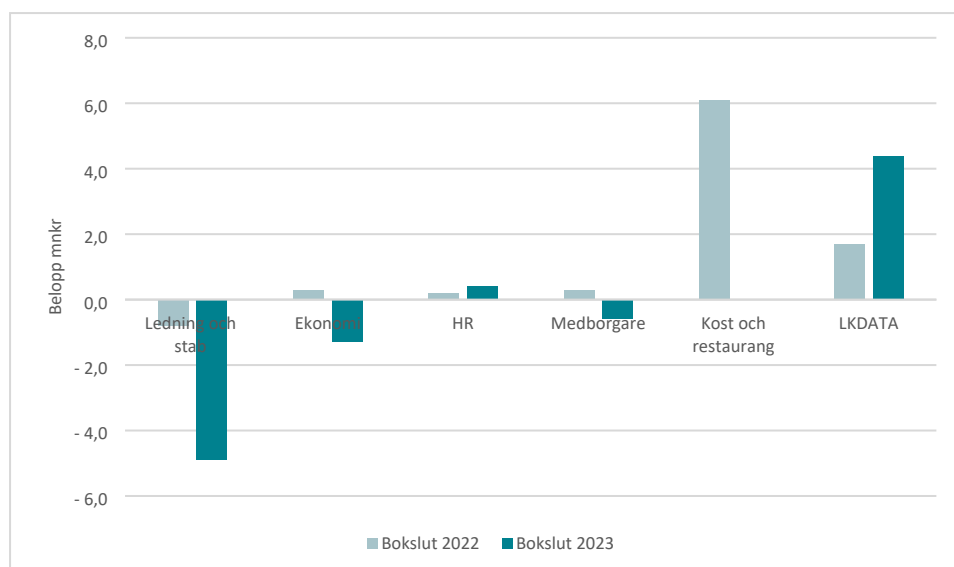
Förvaltningen negativa resultat kan härledas till att projektet "Mitt Linköping" som skulle finansieras av överskott från verksamheten kostat något mer än budgeterat, samtidigt som verksamheten får ett något sämre resultat än planerat. Det är framförallt ekonomiservice inom Verksamhetsområde ekonomi som redovisar ett sämre resultat än budgeterat baserat på uppdatering av ekonomisystemet samt portokostnader som blivit dyrare än planerat.

Förväntad utveckling

Den ekonomiska utvecklingen kommer att vara ansträngd under 2024 och framåt. Dels kommer projektet mitt Linköping fortsätta att finansieras inom staben genom överskott från övriga verksamheten inom förvaltningen. Samtidigt ska förvaltningen hantera kostnadsreducerande åtgärder inom Kost och restaurang och LKDATA. Här finns dock planer för att hantera det under kommande år.

Vidare ser förvaltningen att inflationen under 2023 har lett till ökade priser på IT-komponenter och livsmedel, däremot verkar inflationen ha bromsats upp vilket kan tyda på att kostnadsutvecklingen inte borde öka i samma utsträckning under 2024.

Ekonomi

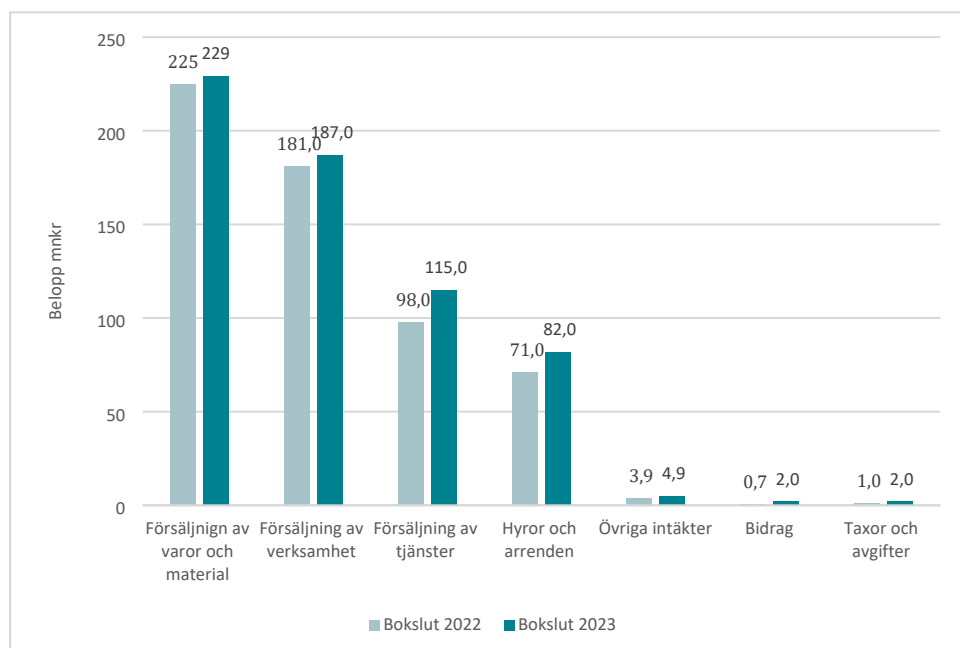


Analys och kommentar

Störst påverkan till förvaltningen negativa resultat är Stab och ledning där projektet "Mitt Linköping" finansieras genom överskott från verksamheten samt att husgemensamma kostnader blev något högre än budgeterat, baserat på extrastädningar i Ebbepark och kompletteringar i huset som varit nödvändiga. Samtidigt har inte verksamheten levererat det överskott som planerat, framförallt är det Verksamhetsområde ekonomi som går sämre än budgeterat. Kost och restaurang och också hanterat stora prisökningar på livsmedel under året men lyckas trots detta leverera ett nollresultat.

Nämndens intäkter och kostnader 2023 jämfört med 2022

Intäkter

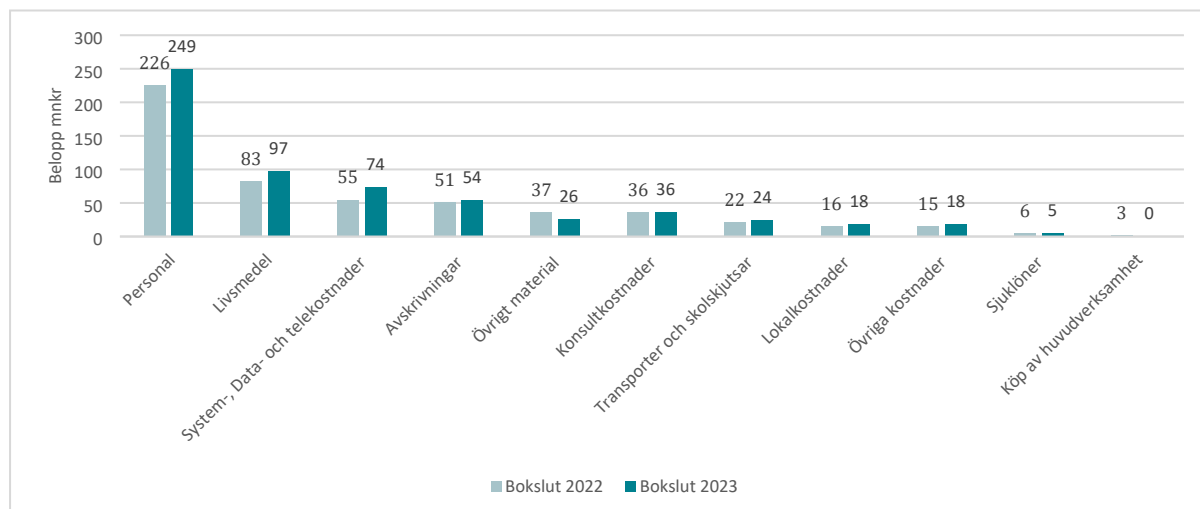


Analys och kommentar

VSS ökar i omsättning under 2023, vilket kan förklaras av uppräknings förvaltningens tjänster för pris- och lön vilket är en del i det årliga prisändret. Den ökade omsättningen kan också förklaras av nya tjänster som flyttats till förvaltningen. Exempel på nya tjänster är Applikationsförvaltning som byggts in i LKDATA:s tjänsteutbud samt nya kommunikationstjänster som byggts upp i Kommunikationservice som startade första oktober.

Övervägande delen av intäkterna inom förvaltningen hamnar som olika försäljningsposter. Det är både som försäljning av verksamhet i form av grunduppdrag samt försäljning av enskilda tjänster. När utrustning hyrs ut inom IT går detta som hyror och arrenden.

Kostnader



Analys och kommentar

Förvaltningen har haft ökade kostnader för personal vilket kan härledas till den sedvanliga lönerrevisionen men även rekryteringar inom LKDATA vilket gjort att antalet medarbetare inom

verksamhetsområdet har ökat. I övrigt har livsmedelskostnaderna inom kost och restaurang ökat, ett aktivt arbete under året har varit att kontinuerligt byta ut råvaror/livsmedel där det är möjligt för att minska kostnadsökningen så mycket som möjligt.

Förvaltningens kostnader för system, data och tele har också ökat vilket kan härledas flera händelser. Dels har applikationsförvaltning tillkommit under året som har medfört nya tillkommande kostnader för förvaltningen. Den andra delen av kostnadsökningen kan härledas till att Google ändrat licensformen för sina tjänster samt att en licensrevision har genomförts vilket resulterat i att fler licenser behövs köpas in.

Ekonomiska tabeller

Resultat 2023

Verksamhet	Bokslut 2023	Budget 2023	Avvikelse	Bokslut 2022
Stab och ledning	-4,9	0,0	-4,9	-0,8
Verksamhetsområde ekonomi	-1,3	0,0	-1,3	0,3
Verksamhetsområde HR	0,4	0,0	0,4	0,2
Verksamhetsområde medborgare	-0,6	0,0	-0,6	0,3
Verksamhetsområde Kost och restaurang	0,0	0,0	0,0	6,1
Verksamhetsområde LKDATA	4,4	0,0	4,4	1,7
Summa nettokostnader, mnkr	-1,9	0,0	-1,9	7,7
<i>varav kostnader</i>	638,4	620,1	18,3	593,6
<i>varav intäkter</i>	636,5	620,1	16,4	601,2

Analys och kommentar

VSS levererar totalt sett ett resultat på -1,9 mnkr, underskottet kan förklaras av att förvaltningen tänkt finansiera projektet Mitt Linköping med överskott verksamheten. Dock blev inte överskottet tillräckligt från verksamheten tillräckligt stort.

Stab och ledning har ett underskott som kan härledas till att projektet Mitt Linköping samt husgemensamma kostnader som också ryms inom Stab och ledning varit något högre än beräknat. Kostnader för nödvändiga extrastädningar och eftersläpande huskompletteringar i färgeriet har belastat husgemensamma kostnader mer än budgeterat 2023.

Verksamhetsområde ekonomi redovisar sammantaget ett underskott motsvarande -1,3 mnkr, detta kan härledas till ett underskott inom Ekonomiservice (-2,4 mnkr), samt ett överskott på enheten Upphandling och inköp (1,2 mnkr). Underskottet inom ekonomiservice kan härledas till uppgraderingen av ekonomisystemet som kostat mer än planerat, portokostnader som är högre än planerat då övergången till digital brevlåda blev något försenad samt minskad ekonomisk effekt. Handlingsplan ska tas fram för att komma i balans 2024, det finns en viss osäkerhet att den egna handlingsplanen kommer räcka för att komma i balans med tanke på underskottets storlek som motsvarar 17% av omsättningen.

Verksamhetsområde HR redovisar ett positivt resultat (0,4 mnkr), båda enheterna Löneservice och HR-service visar på marginella överskott. Framförallt har antalet rekryteringar minskat under 2023 jämfört med 2022. Detta har hanterats genom HR-service har hyrt ut HR konsulter för att få rätt bemanning.

Verksamhetsområde medborgare uppvisar ett litet underskott på -0,6 mnkr vilket framförallt kan härledas till enheterna Stadsarkivet och Kommunikationsservice. Stadsarkivet har genomfört en upphandling av nytt e-arkiv som inte varit finansierad. Kommunikationsservice underskott härrör sig till ett upparbetat underskott under de första nio månaderna från enheten e-lärande som sedermera tillhör kommunikationsservice.

LKDATA redovisar ett överskott på 4,4 mnkr vilket kan härledas till 4 mnkr lägre avskrivningar än budgeterat. Anledning till de lägre avskrivningskostnaderna är att investeringstakten i början av året var lägre än planerat vilket genererade lägre avskrivningskostnader, i slutet av året aktiverades däremot mycket investeringar vilket generat högre avskrivningskostnader för LKDATA.

Kost och restaurang redovisar ett nollresultat, under 2023 har verksamhetsområdet arbetat med att hantera kostnadsökningar på livsmedel som översteg budget med 5 mnkr. Detta kompenseras av att personalkostnaderna blev lägre än budgeterat, detta kan till viss del härledas till vakanser men även att Kost och restaurang anpassat bemanningen till det minskade barn- och elevunderlaget inom skolan. Kost och restaurang har även arbetat med att väva in de kostnadsreducerande åtgärderna i 2024 års budget samt förankrat dessa med beställare och kunder.

Investeringar

Färdigställda projekt, belopp i mnkr

Färdigställda projekt	Utgifter/inkomster sedan projektets start			Varav årets investeringar		
	Beslutad budget	Ack. utfall nettoinvesteringar	Budgetavvikelse	Budget 2023	Utfall 2023 nettoinvesteringar	Budgetavvikelse
LKDATA						
<i>IT utrustning</i>	77,5	78,9	1,4	77,5	78,9	1,4
Gemensamt						
<i>Inventarier Ebbepark</i>	0,5	0,0	-0,5	0,5	0	-0,5
Summa färdigställda projekt	78	78,9	0,9	78	78,9	0,9

Analys och kommentar

VSS Investeringar består huvudsakligen av investeringar av IT-utrustning och gemensamma utvecklingsinsatser för förvaltningen. LKDATA står för det absolut största investeringsbehovet och kan till största delen härledas till löpande reinvesteringar. Förvaltningen har fått utökad investeringsram 2023 för att komma ikapp med investeringar som släpat på grund av komponentbrist samt volymökningar beroende på ökat antal beställningar som kommer in till LKDATA. VSS har fått en utökad investeringsram med 17,5 mnkr under 2023 för att komma ikapp med dessa investeringar (Dnr KS 2023-89).

Förvaltningen redovisar investeringar 2023 med motsvarande 78,9 mnkr, vilka helt och hållet avser investeringar inom LKDATA. Således drar förvaltningen över beslutad budget med 0,9 mnkr.

Uppföljning av mål och inriktning

Målredovisning

I detta avsnitt redovisas förvaltningens målavstämning som även framgår under avsnittet "Samlad bedömning och analys av ekonomi, verksamhet och personal". Måluppfyllelsen grundas på en sammanvägd bedömning utifrån resultat, förvaltningens verksamhetsplan, förvaltningsindikatorer och andra genomförda eller planerade aktiviteter.

Målområde Medborgare/kund

Förvaltningsmål: God Service

Uppnått

Förvaltningsmålet bedöms som uppnått. Bedömningen baseras på stabila resultat för förvaltningens kundtjänster både externt och internt samt att två av tre aktiviteter i verksamhetsplan har fullständig måluppfyllnad

Nedan anges ett urval av resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet: Valfärdstjänster med hög kvalitet och individen i centrum.

- Kontakt Linköping har utvecklat sin lösningsgrad, 67,4% och har en stabil tillgänglighet med en svarsservice på 90 %. Kontaktcentret har under året fortsatt utvecklingen mot att göra mer i befintliga ärenden och att ta emot nya och mer komplexa ärenden från förvaltningarna.
- Löneservice har genom att utveckla sin del av självbetjäningssportalen och förbättrat sin ärendehantering minskat beroendet av telefoningång med ca 60% sedan införandet, vilket har medverkat till en förbättrad service och en stabilare arbetsmiljö.
- Rekryteringservice har mycket hög kundnöjdhet/bemötande från både kunder 84 % och kandidater 97 %.
- Kontakt Linköping har under året etablerat tjänsten "service academy" där man hjälper olika medarbetargrupper genom utbildning i service och bemötande.
- LKDATA har under 2024 genomfört ett omfattande operatörsbyte på telefonsidan på effektivt och bra sätt.
- Prioriterade utvecklingsaktiviteterna i VSS VP, Mitt Linköping och Självbetjäningssportalen har genomförts med full måluppfyllnad

Förvaltningsmål: God kundsamverkan

Delvis uppnått

Förvaltningsmålet bedöms som delvis uppnått. Bedömningen baseras på att flertalet aktiviteter i verksamhetsplan bedöms som uppfyllda. VSS driver flera kommunövergripande åtaganden där samverkan är i fokus som Mitt Linköping, Nätverk kund samt förvaltningen strategiska uppdrags- och kunddialoger.

- Nedan anges ett urval av resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet: Valfärdstjänster med hög kvalitet och individen i centrum.
 - Merparten av kund- och uppdragsdialoger är genomförda
 - Nätverk kund har etablerats som referens till Kontakt Linköping men också nu breddats till att jobba mot etablerandet av kommunikationsservice och införandet av Mitt Linköping.
 - Löneservice har under 2023 digitaliserat sina utbildningar inom Heroma administration i samverkan med kommunens HR administratörer med ett mycket gott resultat. Av administratörer som genomgått utbildning ger 72,4% betyget 9 eller 10 på den 10 gradiga skalan.
 - Kontakt Linköping fortsätter att utveckla samverkan på taktisk nivå vilket innebär att arbetet fortsätter med att lämna över uppgifter till kommunens kontaktcenter (s.k. Left shift) i syfte att förbättra service och avlasta förvaltningarna.
 - Arbetet i webbteamet i samverkan med Kommunikations- och utvecklingsstaben och med förvaltningarna har gett minskade volymer till Kontakt Linköping och därmed möjliggjort fler komplexa ärenden till kontaktcentret.

- Genom genomförda kundmätningar och sedan uppföljande referensgrupper/dialoger tas förvaltningens kunders åsikter tillvara i vidare utvecklingsarbete

Målområde Ekonomi

Förvaltningsmål: Korrekta och effektiva inköp

Uppnått

Förvaltningsmålet bedöms som uppnått. Bedömningen baseras på att både E-handelstroheten och leverantörstroheten utvecklats i positiv riktning under året. Förvaltningen når inte riktigt uppsatt mål men utvecklingen är åt rätt håll. Nedan anges ett urval av resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet Kostnadseffektiv verksamhet:

- Förvaltningen har under året förbättrat leverantörstroheten samt E-handelstroheten.
- Fortsatt arbetet med de strategiska inköpsdialogerna
- Anställt två avtalscontrollers som ska arbeta med avtalsuppföljning och leverantörstrohet.

Förvaltningsmål: God ekonomisk kontroll

Delvis uppnått

Förvaltningsmålet bedöms som delvis uppnått. Bedömningen baseras på att förvaltningen redovisar ett underskott i årsbokslutet samt att flera verksamhetsområden redovisar underskott. Nedan anges ett urval av resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet "Hållbar ekonomi för att värna kärnverksamheten":

- Förvaltningen redovisar ett underskott i årsbokslutet, även om det är ett litet underskott procentuellt sett jämfört med omsättningen.
- Antalet verksamhetsområden som är i balans når inte uppsatt mål vilket bidrar till bedömningen av förvaltningsmålet på aggregerad nivå.
- Förvaltningen har under året initierat ett arbete med handlingsplaner för de områden som gör stora underskott för att de ska komma i balans till 2024-

Målområde Verksamhet

Förvaltningsmål: God styrning av tjänsteproduktion

Uppnått

Förvaltningsmålet bedöms uppnått. Bedömningen baseras på att samtliga aktiviteter i verksamhetsplan anses genomförda med hög måluppfyllnad. Utöver detta har flera insatser gjorts inom förvaltningen som skapar en god styrning av tjänsteproduktionen.

Nedan anges ett urval av resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet: Effektiv organisation med goda resultat

- Rekryteringsservice har på ett mycket bra sätt anpassat sina produktionsresurser efter en något vikande efterfrågan under 2023
- Löneservice har genom införandet av självserviceportalen radikalt ändrat sitt ärendeflöde från telefon och mail till ett digitalt ärendeflöde.
- VSS kundtjänster styr efter säsongsvariationer på ett väl fungerande sätt så tillgängligheten behålls vid händelser som skolstart, telefonoperatörsbyte och andra händelser.
- Inom upphandlingsområdet har arbetet med upphandlingsplaner utvecklats på ett positivt sätt vilket förbättrat kommunens upphandlingsförmåga.

- Kost och restaurang har lyckats hantera inflationen i samhällsekonomin (ca 6%) på ett bra sätt och lanserat olika kostnadsdämpande åtgärder under året och klarat ett nollresultat.
- LKDATA har med ökande tillgång på produkter som mobiltelefoner, datorer, chromebooks och skrivplattor börjat komma ifatt reinvesteringsplanerna.

Förvaltningsmål: Hög digitaliseringsgrad

Uppnått

Förvaltningsmålet bedöms som uppnått. Bedömningen baseras på att största delen av aktiviteterna i verksamhetsplanen är uppnådda men att andra insatser inom VSS har bidragit till en hög digitaliseringsgrad.

Nedan anges ett urval av resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet: Effektiv organisation med goda resultat

- VSS är starkt involverat i IKT objektet, arbetet inom objektet har under 2023 bidragit med utveckling av kommunövergripande förmågor som, kvitterad utskrift, digital post, digitala underskrifter samt säkra digitala möten.
- VSS stab har utvecklat ett effektivt informations- och kommunikationssystem som förser chefer och medarbetare med den information man behöver för att utföra sina arbetsuppgifter. Chefer har all information tillgänglig genom att samarbetsplattformen utnyttjas på ett effektivt sätt. Tre av årets fyra förvaltningsmöten kan spelas upp på APT, teammöten eller individuellt.
- Självbetjäningsportalen har utvecklats över förväntan under året och innehåller nu 250 tjänster från 4 olika förvaltningar. Under 2023 har ca 130 000 ärenden passerat. Förvaltning av portalen är etablerad med referensgrupper där användare bidrar till vidareutveckling. Förvaltningsorganisationen hanteras av LKDATA via kundservice och applikationsförvaltning.

Förvaltningsmål: En hållbar förvaltning

Uppnått

Förvaltningsmålet bedöms som uppnått

Bedömningen baseras på då aktiviteter i verksamhetsplanen har genomförts enligt plan. Andra resultat och insatser pekar också på hög målluppfyllnad.

Nedan anges ett urval av resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet: Hållbar verksamhetsutveckling

- Upphandling och inköp bidrar med att krav utifrån ett hållbarhetsperspektiv alltid tas med i samtliga upphandlingar. Det handlar om krav kopplade till sociala, miljö eller klimatperspektiv.
- LKDATA har ett väl fungerande kretslopp för den hårdvara som finns i våra IT tjänster.
- Tjänster som digital post, kvitterad utskrift och digitala möten minskar Linköpings kommuns klimatavtryck
- Kost och restaurang verkar för minskat matsvinn samt inköp av närodlade och ekologiska livsmedel.
- Kontakt Linköping verkar för minskad segregation genom arbetet i besöksytorna, genom att öka utsatta målgruppers kompetens och förståelse för samhällsfunktioner. Det sker dels genom att hjälpa individer att genomföra tjänster men också till att utbilda/utveckla individernas egna kompetens för att hantera exempelvis digitala tjänster.

Målområde Medarbetare

Förvaltningsmål: Goda arbetsplatser

Delvis uppnått

Förvaltningsmålet bedöms sammantaget delvis uppnått vid helår. Bedömningen baseras på att samtliga aktiviteter i verksamhetsplanen är genomförda och alla indikatorer tyder på en riktning åt rätt håll med undantaget kvinnors sjukfrånvaro som ligger på en fortsatt hög nivå.

Nedan anges ett urval av resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet Attraktiv arbetsgivare:

- Sjukfrånvaron har minskat men kvinnors sjukfrånvaro ligger fortsatt högt totalt sett över förvaltningen vilket kräver fortsatt arbete med att utreda bakomliggande orsaker och komma med förslag på åtgärder. Insatser för att stärka chefer i arbetet med rehabilitering har varit och aktualisering och kunskapshöjande insatser gällande klimakteriebesvär har uppskattats hos chefer och medarbetare.
- HME har ökat och når målvärdet för chefer och medarbetare.
- Andelen nyanställda kvar i organisationen har ökat och närmar sig målvärdet.
- Förvaltningen har utvecklat det gemensamma APT-materialet och det används av enheterna.
- Utvärderingen av hur enheternas APT:er och samverkan fungerar visar på potential till att lära av varandra vilket är inplanerat i insatser under 2024 utifrån att VSS övergripande valt att jobba med friskfaktorerna ledarskap och delaktighet.
- Grupputvecklingsinsatser har genomförts under året i flera verksamheter med syfte att förbättra den sociala arbetsmiljön. Insatserna har varit uppskattade hos såväl chefer som medarbetare.

Förvaltningsmål: Hållbart chef- och ledarskap

Uppnått

Förvaltningsmålet bedöms uppnått vid helår. Bedömningen baseras på att aktiviteten vi verksamhetsplanen genomförs enligt plan och att indikatorerna uppfyller målvärdet.

Nedan anges ett urval av resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet Attraktiv arbetsgivare:

- Samtliga chefer inom förvaltningen genomgår Chefsutvecklingsprogrammet.
- Antalet medarbetare per chef har sänkts kraftigt inom Kost och restaurang i och med omorganisationen där restaurangcheferna blivit enhetschefer med ansvar för verksamhet, ekonomi och personal.
- Planering för hur förvaltningen ska jobba vidare efter Chefsutvecklingen är satt.

Förvaltningsmål: Nya vägar för kompetensförsörjning

Uppnått

Förvaltningsmålet bedöms sammantaget uppnått vid helår. Bedömningen baseras på att planerade aktiviteter genomförts och att alla indikatorer ligger i målvärdesnivå.

Nedan anges ett urval av resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet Attraktiv arbetsgivare:

- Pensionsåldern har ökat något jämfört med föregående år vilket skulle kunna tyda på en trend i rätt riktning. Tillämpningsanvisningen för gratifikation och förlängt arbetsliv har implementerats på förvaltningen.
- Andelen heltidsanställningar inom förvaltningen har ökat men arbetet inom Kost och restaurang måste fortsätta kommande år.

- Andelen externa avgångar ligger inom målvärde men fortsatt högt inom vissa enheter och arbetet med att utreda bakgrundsorsaker vid extern omsättning behöver fortsätta. HR-funktionen stöttar i genomförandet av avgångssamtal.
- Kontakt Linköping arbetar nu enligt en karriär- och kompetensmodell för Samhällsväglare och Upphandling och Inköp har tagit fram en karriärmodell med syfte att behålla medarbetare över tid.
- Löneservice har digitaliserat Heromautbildningen för administratörer.
- Förvaltningens mallar och checklistor för introduktion har uppdaterats och förenklats.
- Den kommunövergripande aktiviteten om att implementera en ny kompetens- och lärplattform skjuts fram till 2024/2025.

Strategiska utvecklingsuppdrag

Kommunfullmäktige gav i Budget 2023 med plan för 2024-2028 strategiska utvecklingsuppdrag till nämnderna. Åtgärder i enlighet med uppdragen har inarbetats i förvaltningens internbudget som redovisats till kommunfullmäktige i april 2023 (KF 2023-04-25 154) och till kommunstyrelsen i april (2023-05-09, KS §148). I tabellen nedan redovisas aktuell status för strategiska utvecklingsuppdrag riktade till nämnden. Ej genomförda strategiska utvecklingsuppdrag överförs till 2024 för genomförande.

Kommungemensamma	Kommentar
1. Samtliga nämnder ska fortsätta arbetet med kommunens totalförsvarsplanering och kommunens krigsorganisation.	Genomfört
2. Samtliga nämnder ska inom ramen för sitt basuppdrag vidta åtgärder och intensifiera arbetet för att minska och motverka segregation samt bidra till samordningen av kommunens insatser avseende segregation och trygghetsskapande åtgärder.	Genomfört
3. Samtliga nämnder ska vidta och genomföra åtgärder i enlighet arbetsmarknadsprogrammet med handlingsplan.	Genomfört
4. Samtliga nämnder ska i enlighet med de politiska styrdokumenterna prioritera, avsätta resurser och genomföra åtgärder inom ekologisk hållbarhet.	Genomfört
5. Samtliga nämnder ska vidta och genomföra åtgärder i enlighet med näringslivsprogrammens fokusområden.	Pågår
6. Samtliga nämnder ska prioritera avtalsuppföljning utifrån ett risk- och väsentlighetsperspektiv för att förebygga välfärdsbrottslighet samt fusk och oegentligheter.	Pågår
7. Samtliga nämnder ska i sin planering inarbeta åtgärder utifrån OBS-rapport och resultatjämförelser med andra kommuner.	Genomfört
8. Samtliga nämnder ska öka användandet av digitaliseringens möjligheter för förbättrad service till medborgare samt fortsatt verksamhetsutveckling och effektivisering.	Genomfört

Kommungemensamma	Kommentar
9. Samtliga nämnder ska vidta åtgärder för att stärka chefers förutsättningar.	Genomfört Aktiviteter genomförda förutom implementering av ny kompetens- och lärplattform som skjutits fram till 2024
10. Samtliga nämnder ska vidta åtgärder för att minska personalomsättningen.	Genomfört
11. Samtliga nämnder ska vidta åtgärder för att minska sjukfrånvaro.	Genomfört. Resultatet i medarbetarundersökning, skyddsround och årlig uppföljning SAM har analyserats och integrerats i VP-aktiviteterna inom målområde medarbetare för 2024.
12. Samtliga nämnder får uppdraget att inhämta medarbetarnas perspektiv på sina arbetsmiljöer, utifrån målsättningen att minska sjuktal och utveckla arbetsmiljöerna i kommunen och med detta som grund komma med förslag på insatser som förbättrar arbetsmiljön. Uppdraget ska återrapporteras till kommunstyrelsen under 2023.	Genomfört. Resultatet i medarbetarundersökning, skyddsround och årlig uppföljning SAM har analyserats och integrerats i VP-aktiviteterna inom målområde medarbetare för 2024.

Förvaltningsspecifika	Kommentar
1. Barn- och ungdomsnämnden, bildningsnämnden, bygg- och miljönämnden, kommunstyrelsen (Verksamhetsstöd och service) och samhällsbyggnadsnämnden ska genomföra en genomlysning av den centrala förvaltningsorganisationen för att identifiera och föreslå kostnadsreducerande åtgärder. Inriktningen är att kärnverksamhet ska prioriteras framför central förvaltningsadministration. Uppdraget ska återrapporteras till kommunstyrelsen under 2023.	Genomfört
2. Kommunstyrelsen (Verksamhetsstöd och service) ska i samverkan med barn- och ungdomsnämnden, bildningsnämnden och äldre- och funktionsnämnden samt berörda nämnder genomföra en köksutredning och bedömning av kökslokaler. I uppdraget ingår att utarbeta förslag till inriktning för en framtida köksstruktur för fortsatt kvalitet samt optimalt nyttjande av kapacitet och resurser i behovet av tillagnings- och mottagningskök. Uppdraget ska återrapporteras till kommunstyrelsen under 2023.	Genomfört
3. Social- och omsorgsnämnden ska genomföra en översyn för att värdera om ytterligare arbetsuppgifter och ärenden kan överföras till Kontakt Linköping (Verksamhetsstöd och service).	Pågår
4. Barn- och ungdomsnämnden ska genomföra en översyn för att se om ytterligare arbetsuppgifter och ärenden kan överföras till Kontakt Linköping (förvaltningen Verksamhetsstöd och service).	Pågår

Uppföljning av förvaltningens verksamhet

Planer och program

Internkontroll

2022 etablerade VSS en intern organisation för arbetet med internkontroll i förvaltningen. En årsplanering har gjorts av internkontrollsamordnare, som håller ihop arbetet gentemot förvaltningens verksamheter. Årsplaneringen fokuserar på planeringen, utförandet och uppföljningen av riskanalyser i syfte att få en aktivitet i hela förvaltningen där man dels får möjlighet att praktisera metoden, dels ser riskanalyser som ett verktyg i det kontinuerliga förbättringsarbetet. I samtliga verksamheter har minst två riskanalys genomförts, vilket var målästningen. Riskerna som framkommit omhändertas inom ramen för respektive verksamhet. Inga risker är av sådan karaktär att de behövt rapporteras vidare.

VSS stab har genomfört två riskanalyser inom ramen för administrativa processer. De visar på ett antal risker med höga riskvärden främst avseende sårbarhet och kompetensbrist. Resultatet har lyfts upp till förvaltningschef som har tillsatt en översyn av administrationen i förvaltningen. Den ska vara klar under Q1-2024.

Av de kontrollmoment som var planerade 2023 har samtliga genomförts. Ett av kontrollmomenten kräver åtgärd (" Alla arbetsplatser har mål för den organisatoriska och sociala arbetsmiljön."), vilket omhändertas inom ramen för ett kommunövergripande arbete som drivs av HR-staben.

Sammantaget kan konstateras att VSS vid det här laget har ett etablerat arbetssätt i arbetet med internkontroll. Som ett nästa steg vore önskvärt att utöka antal riskanalyser och i ännu större utsträckning använda dem som ett verktyg för förbättring av VSS tjänsteleverans.

Personal- och kompetensförsörjningsplan

Under 2023 har aktiviteter inom alla de identifierade områden som finns med i förvaltningens personal- och kompetensförsörjningsanalys genomförts och VSS har ökat HME för både medarbetare och chefer. Satsningar på det systematiska arbetsmiljöarbetet behöver fortgå och utgår ifrån friskfaktorerna delaktighet och ledarskap för 2024. Förvaltningen har arbetat med utveckling av introduktionen och goda avslut och ändrat arbetssätt exempelvis genom att HR-funktion erbjuder att genomföra avgångssamtal vid behov. Arbetet med att utöka andelen heltidsanställningar inom Kost och restaurang fortgår vilket har gett effekt. Kontakt Linköping har infört karriär- och kompetensmodellen för Samhällsvägledare och även Upphandling & Inköp har infört en karriärmodell. Arbeta med att minska sårbarhet och personberoende pågår inom vissa enheter, ex har Löneservice digitaliserat Heroma-utbildningen för administratörer.

Objektsplan (IT-styrning)

Flera av förvaltningens verksamheter arbetar aktivt inom ett antal olika förvaltningsobjekt. Objektägare för dessa finns inom Kommunledningsförvaltningen, men Verksamhetschef LKDATA är objektägare IT inom samtliga objekt.

Volymtal, personalstatistik och förvaltningsindikatorer

Senast tillgängligt utfall redovisas för volymtal och förvaltningens indikatorer. All individbaserad statistik skall vara uppdelad efter kön om det inte finns särskilda skäl mot detta.

Volymutveckling

Basuppdrag (volymmått)	2019	2020	2021	2022	2023
Ärenden Kontakt Linköping	206 583	259 248	283 648	247 599	226 210
Ärenden LKDATA support	IU	55 516	63 891	67 484	68 600
Ärenden HR-Direkt	IU	1 911	1 943	2 883	2 674
Ärenden Stadsarkivet	598	708	667	646	780
Antal rekryteringar	IU	337	375	582	467
Antal e-utbildningar	IU	38	49	35	51
Antal upphandlingar	IU	88	122	93	80
Antal lönespecifikationer	153 974	153 945	154 207	156 777	153 178
Antal kund- och leverantörsfakturor	463 600	478 500	478 700	485 000	503 933
Antal kök	IU	IU	IU	IU	69

Kommentar

Majoriteten av förvaltningens volymtal uppnår uppsatt mål under verksamhetsåret. Den minskade ärendevolymen inom Kontakt Linköping trots att fler uppdrag adderats till portföljen beror på det förbättrade samarbetet som sker med samtliga förvaltningar och den förbättrade information som det gemensamma webbteamet har bidragit med. Dessa förändringar som initierades redan under 2022 tros ligga till grund för det minskade flödet av ärenden.

Antalet rekryteringar har haft minskat i antal under 2023 jämfört med föregående år, men 2022 var också ren arbetstopp där det var ovanligt många rekryteringar, så den sammantagna bilden är att efterfrågan på rekryteringar är fortsatt god. Andra volymtal som ökat inom förvaltningen är antal ärenden till stadsarkivet samt antalet kund- och leverantörsfakturor.

Personal

Personal	2019	2020	2021	2022	2023
Antal tillsvidare anställda	174	197	225	504	493
Total sjukfrånvaro	3,8	4,7	4,6	7,0	6,3
Personalavgångar externt	8,7	6,7	11,1	7,1	9,5

Kommentar

Sjukfrånvaron har minskat totalt sett för förvaltningen men kvinnors sjukfrånvaro ligger fortsatt högt och behöver analyseras vidare under 2024. Externa avgångar har ökat jämfört med föregående år men föregående år fanns ett fel i användandet av avgångskoder vilket medför att vi inte kan jämföra siffrorna helt. Externa avgångar bör dock bevakas mer noga under 2024 för att försöka stävja eventuell utveckling i fel riktning.

Förvaltningsindikatorer

Målområde: Medborgare

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

Förvaltningsmål	Mål uppnått	Förvaltningsindikator	2021	2022	2023	Målvärde
God service	Ja	Kundnöjdhet				
		-LKDATA (0-5)	4,3	4,5	4,4	≥4,0
		-Kontakt Linköping (0-5)	4,4	4,3	N/A*	≥4,5
		-HR-service (0-10)	9,6	9,6	9,7	≥9,5
		Svarsservice				
		-LKDATA (%)	83	78	77,3	≥82
-Kontakt Linköping (%)	96	95	90,0	≥92		
		Verksamhetsområden där samtliga enheter presenterar tjänster i tjänsteportalen (%)			100	≥75
God kundsamverkan	Delvis	Strategiska dialoger med förvaltningarna (%)	100	86	71	100
		Strategiska dialoger med funktionsansvariga direktörer (%)	100	100	75	100
		Utförare i tjänsteportalen som tillhör andra förvaltningar än VSS (antal)	0	0	4	≥2

*Nytt telefonisystem gör att mätning ej är möjlig.

Målområde: Ekonomi

Kommunövergripande mål: Kostnadseffektiv verksamhet

Förvaltningsmål	Mål uppnås	Förvaltningsindikator	2021	2022	2023	Målvärde
Korrekta och effektiva inköp	Ja	Leverantörstrohet (%)	80	85	89	≥95
		E-handelstrohet (%)	45	90	92	≥95
		Avvikelse mellan lämnade och vunna anbud av kommunens samlade upphandlingar via VSS (%-enheter)				
		-Mikro	-4	-7	-8	≤±5
		-Små	0	1	-4	≤±5
		-Medel	0	1	-1	≤±5
-Stor	3	5	18,2	≤±5		

Kommunövergripande mål: Hållbar ekonomi för att värna kärnverksamheten

Förvaltningsmål	Mål uppnås	Förvaltningsindikator	2021	2022	2023	Målvärde
God ekonomisk kontroll	Delvis	Budgetavvikelse (årets resultat i % av omsättning)	1,0	1,3	0,3	≤±1
		Investeringsavvikelse (kvarvarande investeringsutrymme i % av investeringsbudget)	25	12	1,2	≤10

Förvaltningsmål	Mål uppnås	Förvaltningsindikator	2021	2022	2023	Målvärde
		Verksamhetsområden i balans (%)	100	80	50	≥80

Målområde: Verksamhet

Kommunövergripande mål: Effektiv organisation med goda resultat

Förvaltningsmål	Mål uppnås	Förvaltningsindikator	2021	2022	2023	Målvärde
God styrning av tjänsteproduktion	Ja	Verksamhetsområden där samtliga enheter använder förvaltningens gemensamma ärendehanteringssystem (%)	25	72	80%	≥75
Hög digitaliseringsgrad	N/A	Digital mognad (0-6)	3,8	4,0	N/A	≥4,0

Kommunövergripande mål: Hållbar verksamhetsutveckling

Förvaltningsmål	Mål uppnås	Förvaltningsindikator	2021	2022	2023	Målvärde
En hållbar förvaltning	Ja	Matsvinn per portion (gram)	50	53*	45,5	≤45

Målområde: Medarbetare

Kommunövergripande mål: Attraktiv arbetsgivare

Förvaltningsmål	Mål uppnås	Förvaltningsindikator	2021	2022	2023	Målvärde
Goda arbetsplatser	Delvis	Total sjukfrånvaro	5,9	7,0	6,3	≤6,0
		<i>Män</i>	4,2	5,8	3,4	
		<i>Kvinnor</i>	6,6	7,5	7,7	
		Hållbart medarbetarengagemang (HME)	75	76	78	≥77
		<i>Män</i>		77	79	
		<i>Kvinnor</i>		75	78	
		Andel nyanställda kvar i organisationen (%)	84,4	72,2	88,6	≥90
		Internkommunikation (medarbetarundersökning) -”framgångar och ”bästa praxis” delas inom organisationen” -”jag är insatt i min arbets-plats mål”	56	64	67	≥70
	81	84	88	≥85		
Hållbart chef- och ledarskap	Ja	Antal medarbetare per 1:a linjens chef	23,1	24	22	≤25
		Chefsindex	79,5	N/A	N/A	≥75

Förvaltningsmål	Mål uppnås	Förvaltningsindikator	2021	2022	2023	Målvärde

Kommunövergripande mål: Hållbar kompetensförsörjning

Förvaltningsmål	Mål uppnås	Förvaltningsindikator	2021	2022	2023	Målvärde
Nya vägar för kompetensförsörjning	Ja	Avgångsålder pension	64,8	64,2	65,2	≥64,5
		<i>Män</i>	65	64,3	-	
		<i>Kvinnor</i>	64,8	64,2	65,2	
		Andel heltidsanställningar (%)	72,2	74,9	78,4	≥76
		<i>Män</i>	90,4	91,9	94,1	
		<i>Kvinnor</i>	64,6	67,8	71,2	
		Personalavgångar externt (%)	9,7	7,1	9,5	≤10
		<i>Män</i>	12,9	7,4	9,0	
		<i>Kvinnor</i>	8,4	7,0	9,7	