



Delårsrapport per den 31 augusti med prognos för helår 2024

Verksamhetsstöd och service

Innehåll

Året i korthet utifrån nämndens uppdrag och inriktning	3
Händelser av väsentlig betydelse	5
Förväntad utveckling.....	5
Ekonomi.....	7
Resultat och helårsprognos	7
Investeringar	9
Uppföljning av mål och inriktning	10
Målredovisning med prognos	10
Uppföljning av nämndens verksamhet.....	16
Planer och program.....	16
Volymtal, personalstatistik och nämndindikatorer	17

Bilagor

- 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 med 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 avdelningarna: LKDATA, Ekonomi, HR, Medborgare samt Kost och restaurang.

Delårsrapporten är en uppföljning av förvaltningens samlade verksamhet utifrån bl.a. reglemente, internbudget och förvaltningens verksamhetsplan. Genom uppföljningen 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.

Året i korthet utifrån nämndens uppdrag och inriktning

VSS justerar prognosen till -11,5 mnkr vilket dels kan härledas till:

- Stab och ledning som prognosticerar ett underskott till -1,5 mnkr som en del i finansieringen Mitt Linköping
- LKDATA justerar prognosticerat resultat till - 5 mnkr
- Kost och restaurang justerar prognosen till - 5 mnkr.

Övriga avdelningar lämnar oförändrad prognos.

Måluppfyllelse

VSS klarar sitt uppdrag på ett tillfredställande sätt. Huvudmålområdet som är medborgare/kund har hög måluppfyllelse genom att kundtjänster externt och internt presterar god tillgänglighet, hög svarsservice, god lösningsgrad och bra kundnöjdhet. Förvaltningens måltidsverksamhet fungerar bra och uppskattas av både måltidsgäster, personal och anhöriga trots en kraftfull ekonomisk press under året. Kommunens IT-miljö är stabil och insatser görs för att förstärka säkerheten i samverkan med Kommunikations- och utvecklingsstaben. Kommunikationsservice får nu anses vara etablerat i kommunens organisation och deltar i arbetet kring ny webborganisation och utvecklingsinitiativet sammanhållen digital service.

Förvaltningens ekonomiska resultat kommer inte nå det budgeterade nollresultatet, vilket huvudsakligen beror på inflationstrycket inom livsmedelssektorn, minskad efterfrågan och förändrade prissättningar inom IT-området och projektet Mitt Linköping som VSS Stab och ledning varit med och finansierat. Flera enheter har dock arbetat framgångsrikt med att klara sin ekonomi trots utmaningar.

Vad gäller målområde medarbetare visar förvaltningen upp ett stabilt målutfall och räknar med att kunna klara sina mål under året.

Utvecklingsarbete

Verksamhetsstöd och service är en utvecklingsintensiv förvaltning. Förvaltningens utvecklingsarbete kan delas in i olika typer; kommunövergripande, i samverkan med en förvaltning och förvaltningsintern.

I det kommunövergripande arbetet sticker tre projekt ut tydligast och det är Mitt Linköping, SISU (Skräp in skräp ut) samt projekt frystorkat.

Mitt Linköping som syftar till att utveckla det digitala mötet för invånare och företag har under tidsperioden avslutats på grund av det ekonomiska läge då det saknas finansiering. Under sommaren och tidig höst har projektet dokumenterat och avslutat arbetet genom ett antal paket. Ambitionen att förbättra kommunens digitala möte övergår nu i utvecklingsinitiativet "sammanhållen digital service". Initiativet drivs av Kommunikations- och utvecklingsstaben och samordnas med utveckling av nya webbar såväl externt som internt. I detta initiativ kommer flera delar av VSS vara engagerade.

SISU är ett för kommunen mycket viktigt projekt som syftar till ordning och reda i våra källsystem Heroma och Unit4 ERP. Arbetet kommer att sätta en struktur som möjliggör digital utveckling i många delar av Linköpings kommun. Kompetenser inom IT, HR, lön, ekonomi samt projekt- och förändringsledning deltar från VSS. Projektets leverans är en av orsakerna att avdelningarna ekonomi och HR slås samman till en avdelning från den 1 januari 2025. Den nya avdelningen blir en förutsättning att omhänderta projektets arbete.

Projekt frystorkat är ett spännande och för förvaltningen mycket utvecklande projekt. Genom detta projekt trampar Linköpings kommun ny mark med att skapa ett beredskapslager med frystorkad mat. Projektet genomförs i samverkan med andra delar av hela kommunkoncernen, som kommunala bolag och andra förvaltningar. VSS ordinarie organisation får över tid ett kompletterande uppdrag att

hantera produktionen av frystorkad mat, vilket är en för chefer och medarbetare inspirerande och utmanande arbetsuppgift.

Samverkan med andra förvaltningar sker löpande i större och mindre insatser. Köksutredningen, som är genomförd och överlämnad till Kommunstyrelsen, kommer med största sannolikhet att innebära viktiga och omfattande utvecklingsinsatser i samverkan med både Vård och omsorgsförvaltningen och Utbildningsförvaltningen.

När det gäller förvaltningsintern utveckling så är grunden under 2024 att samla ihop och konsolidera förvaltningen. Det sker dels genom att etablera en vision och målbild för förvaltningen, dels genom fem utvecklingsinitiativet "VSS utveckling". Arbete med vision och målbild syftar till att hitta en minsta gemensam nämnare i förvaltningen och till att tjäna som en värdegrund för ett kulturarbete runt service, bemötande och utveckling. VSS utveckling är en viktig del i att förbättra förvaltningens leveranser genom att öka samarbetet mellan olika avdelningar/enheter när det gäller den vardagliga tjänsteproduktionen. Utvecklingsuppdraget syftar också till att samla förvaltningen genom att en gemensam administrativ enhet bildas och genom att förvaltningens ekonomer samlas direkt under ekonomichefen. Det syftar också till att förvaltningens huvudstödprocesser utökar sitt samarbete gentemot förvaltningens chefer och medarbetare.

Ekonomiska läget

Ekonomiskt är förvaltningen inte i balans och kommer behöva addera flera aktiviteter för att komma i balans till 2025. Exempel på åtgärder som vidtagits är att planerade planeringskonferenser med övernattningshotell har ställts in för samtliga enheter inom förvaltningen. Förvaltningens kostnadsreducerande åtgärder på 16 mnkr hanteras i grunden av avdelningarna LKDATA och Kost och restaurang. Det tidigare tillgängliga överskottet som skulle finansiera projektet Mitt Linköping finns inte längre tillgängligt. I dagsläget minskar efterfrågan på rekryteringar vilket påverkar det ekonomiska resultatet på HR-service.

Ekonomi, belopp mnkr

	Prognos helår	Budget 2024	Avvikelse	<i>Avvikelse prognos helår, delårsrapport mars 2024</i>
Verksamhetens nettokostnader	-11,5	0,0	-11,5	-5,5
Investeringar, netto	61,0	61,0	0,0	0,0

Händelser av väsentlig betydelse

- Förvaltningen har tre aktiva handlingsplaner inom ekonomiområdet. Det handlar om LKDATA (10 mnkr) och Kost och restaurang (6 mnkr) som är kopplade till de kostnadsreducerande åtgärderna som avdelningarna fått. Utöver dessa handlingsplaner har Ekonomiservice en handlingsplan för att komma i balans i sin ekonomi (handlingsplan om ca 2 mnkr). Ekonomiservice följer handlingsplanen och ligger nära sin budget. Däremot har Kost och restaurang och LKDATA utmaningar med att hantera sina handlingsplaner. De farhågor kring Kost och restaurang som lyftes under resultatdialog i oktober -23 med kommunledningen besannas i det fall att inflationen under 2023 har minskat möjligheten att klara ett prisstopp. Här kommer förvaltningen att behöva föreslå nya insatser för att avdelningens ekonomi ska komma i balans. För LKDATA är det andra orsaker som ligger till grund för underskottet, se vidare analys under "prognos för helår.
- Projekt frystorkat har under tidsperioden kommit en bra bit på vägen. Lokalanpassningar har gjorts under sommaren på samtliga fyra produktionsplatser och samtliga maskiner har levererats och installerats på respektive plats. Viktiga upphandlingar har genomförts enligt plan.
- Arbetet med VSS vision och målbild fortsätter och på det fysiska förvaltningsmötet presenterades arbetet för förvaltningens medarbetare. Under augusti har ledningsgruppen med hjälp av DAC-modellen fastställt riktning, samordning och åtagande för det fortsatta arbetet med vision och målbild.
- Politiskt beslut har tagits att utöka den ekonomiska ramen för Överförmyndarenheten för att klara av det ökande antalet ärenden som hanteras.
- Utvecklingsinitiativet VSS utveckling har startat upp med sex olika uppdrag
 - Sammanslagning av avdelningarna ekonomi och HR till en avdelning
 - Gemensam kundtjänst för den interna servicen
 - Framtagande av ett informations- och kommunikationsmaterial för att förbättra förståelsen för VSS affärsmodell
 - Ett arbete med att utveckla förvaltningen strategiska kund- och uppdragsdialoger samt att gemensamt hantera all information som förvaltningen erhåller genom deltagande i olika forum
 - Etablera en förvaltningsgemensam administrativ enhet för förbättrat administrativt stöd inom förvaltningen, men också som en del av förvaltningens tjänsteproduktion
 - Gemensamma stabsfunktioner då ekonomerna läggs direkt under ekonomichef och ett närmare samarbete initieras mellan huvudstödprocesserna ekonomi och HR

Förväntad utveckling

Ekonomi

Det är fortsatt ansträngt ekonomiskt läge för VSS och förvaltningen kommer inte klara ett nollresultat 2024. Det är flera delar som kan kopplas samman med det ansträngda ekonomiska läget.

- Kost och restaurang arbetar vidare för att bromsa kostnadsutvecklingen avseende livsmedel, men de insatser som satts in räcker inte till för att klara livsmedelsbudgeten i dagsläget. Det pågår diskussioner med kunder och på taktisk nivå om vilka åtgärder som kan vidtas för att hantera livsmedelskostnaderna.
- Kommunikationsservice som har haft en start på året med lägre debitering. Här har förvaltningen arbetat med att prata med kunder om vilka tjänster som tillhandahålls. Efterfrågan på tjänster har ökat under vår/sommar och beställningsflödet ser bra ut nu under resten av året. Även HR service har arbetat med att se över bemanningen till följd av minskad efterfrågan på rekryteringstjänster, se vidare analys under ekonomistycket.

- LKDATA har också haft ökade kostnader för licenser i och med en förändrad modell på marknaden där leverantörer i större utsträckning tar betalt via månadsavgifter istället för köpa in licenserna som tidigare kunde köpas in under lång tid och därmed tas som investering.

Medarbetare

Den förväntade utvecklingen inom området medarbetare liknar andra förvaltningars utmaningar. Utvecklade tekniska lösningar och AI väntas på sikt frigöra tid för vissa yrkesgrupper vilket kan medföra en risk för övertalighet. Detta samtidigt som andra yrkesgrupper är svårrekryterade specialister med bristkompetens. Det blir allt mer viktigt att behålla medarbetare och hitta sätt att utvecklas inom roller och till nya roller både inom förvaltningen och kommunen. Den utvecklingen medför också förändrade förhållningssätt gällande tidig omställning och rekrytering vilket i sin tur kan kräva utvidgat arbete med introduktion och kompetenshöjande insatser.

För att vara en attraktiv arbetsgivare ser förvaltningen ett behov av att verka för flexibla anställningsvillkor som exempelvis att se över möjligheterna till införande av förtroendetid för vissa medarbetare. Arbetet med friskfaktorer och hållbart chef- och medarbetarskap är fortsatt en viktig del för att behålla medarbetare och öka frisknärvaron.

Ekonomi

Resultat och helårsprognos

Driftsammandrag för resultat 31 augusti 2024, belopp mnkr

	Redovisat jan-aug 2024	Budget jan- aug 2024	Avvikelse	Redovisat samma period föregående år
Stab och ledning	-1,4	0,0	-1,4	-2,3
Avdelning Ekonomi	0,5	0,0	0,5	-1,4
Avdelning HR	-0,6	0,3	-0,8	-0,5
Avdelning Medborgare	-1,1	0,6	-1,7	1,2
Avdelning Kost och restaurang	6,8	10,8	-4,1	11,2
Avdelning LKDATA	-4,7	2,0	-6,7	9,5
Summa nettokostnader	-0,6	13,7	-14,3	17,7

Driftsammandrag för prognos för helår 2024, belopp mnkr

	Prognos helår	Budget 2024	Avvikelse	Bokslut 2023
Stab och ledning	-1,5	0,0	-1,5	-4,9
Avdelning Ekonomi	0,0	0,0	0,0	-1,3
Avdelning HR	0,0	0,0	0,0	0,4
Avdelning Medborgare	0,0	0,0	0,0	-0,6
Avdelning Kost och restaurang	-5,0	0,0	-5,0	0,0
Avdelning LKDATA	-5,0	0,0	-5,0	4,4
Summa nettokostnader	-11,5	0,0	-11,5	-1,9
<i>varav kostnader</i>	<i>648,0</i>	<i>642,6</i>	<i>5,9</i>	<i>638,4</i>
<i>varav intäkter</i>	<i>660,4</i>	<i>642,6</i>	<i>17,8</i>	<i>636,5</i>

Analys och kommentar

Analys av resultat

Stab och ledning redovisar ett underskott på 1,4 mnkr vilket kan härledas till projektet Mitt Linköping. Till följd av kommunens och förvaltningens ansträngda ekonomiska situation har projektet bromsats in och som en följd är inte VSS med som finansiär sedan maj månad. Kostnader för förbättringsarbeten i Ebbepark har hållits nere under året för att bromsa underskotten inom stab och ledning. Vidare har stab och ledning vidtagit ytterligare kostnadsreducerande åtgärder för att minska underskottet. Exempel på åtgärder är att planeringskonferens med övernattning är inställd. Ledningsgruppen har ställt in ledningsgruppsutveckling samt dragit ned på externa konsultkostnader.

Avdelning Ekonomi följer upprättat budget och tillsammans redovisar enheterna Ekonomiservice och Upphandling och inköp ett resultat på 0,5 mnkr. Ekonomiservice följer den upprättade handlingsplan som tagits fram för att enheten ska hamna i balans.

Avdelning HR har haft en lägre efterfrågan på rekryteringar under våren, vilket förklarar det redovisade underskottet på -0,6 mnkr. Intäkterna är till och med augusti 1 mnkr lägre än jämförbar period förra året. HR-service har därför arbetat med bemanningsplaneringen för att möta den nya lägre efterfrågan. Under hösten 2023 uppgick bemanningen till 7,3 årsarbetare, under hösten 2024 kommer bemanningen ha minskat till 4,9 årsarbetare i och med att man inte ersättningsrekryterar föräldravikariat.

Avdelning medborgare redovisar ett underskott vilket framförallt kan härledas till lägre intäkter än budgeterat inom kommunikationsservice då verksamheten befinner sig i en uppstartsfas. Detta vägs dock upp av att man lyckats bromsa kostnaderna något till följd av den lägre efterfrågan. E-arkiv ligger över budget då projektet befinner sig i införandefasen som generat högre kostnader under våren men som nu planat ut. Hyreskostnaderna har ökat för Avdelning medborgare vilket framförallt kan härledas till att hyran i huvudbiblioteket gått upp. Här för förvaltningen diskussioner med hyresvärden hur detta ska hanteras under 2024.

Kost och restaurang redovisar ett resultat på 6,8 mnkr, vilket är 4,1 mnkr lägre än periodiserad budget. Det går att konstatera att avdelningen har fortsatta utmaningar med att hantera de ökande livsmedelskostnaderna som ökat mer än inflationen i övrigt i samhället, till och med augusti redovisas livsmedelskostnader som är 4 mnkr högre än periodiserad budget. Förvaltningen flaggade för den ökade inflationstakten på livsmedel redan 2023 på resultatdialogen i oktober, där det redovisades att inflationstakten 2023 översteg uppräkningsplanen och att det skulle bli svårt att hålla livsmedelsbudgeten under 2024. Därmed har inte den handlingsplan som upprättats för att hantera de kostnadsreducerande åtgärderna räckt till för att klara budget, detta innebär att Kost och restaurang kommer behöva vidta ytterligare åtgärder för att nå det prognosticerade resultatet. Se vidare analys i "Prognos för helår".

LKDATA redovisar ett resultat på -4,7 mnkr för perioden, detta kan härledas till ökade kostnader för licenser till följd av uppräkningsplaner från leverantörerna, samtidigt som allt fler leverantörer övergår till en ny affärsmodell där licenser är den lösning som erbjuds som betalningslösning. Samtidigt är det två enheter inom LKDATA som visar på underskott. Det handlar om Projektenheten och applikationsförvaltning. I båda dessa fall har ett arbete initierats för att titta på de ekonomiska förutsättningarna för enheterna. Se vidare analys i "Prognos för helår".

Prognos för helår 2023

VSS justerar prognosen till -11,5 mnkr vilket kan härledas till Stab och ledning som prognosticerar ett underskott till -1,5 mnkr som en del i finansieringen Mitt Linköping, att LKDATA justerar prognosticerat resultat till -5 mnkr samt att Kost och restaurang justerar prognosen till -5 mnkr. Övriga avdelningar lämnar oförändrad prognos.

Stab och ledning har haft kostnader för Mitt Linköping på motsvarande 2,2 mnkr till och med maj. Efter maj har inte VSS varit med som en finansiär av projektet till följd av förvaltningens ekonomiska situation. Dock har förvaltningen fattat beslut om flera kostnadsreducerande åtgärder i form av exempelvis inställd planeringskonferens med övernattningskostnader, inställd ledningsgruppsutveckling samt minskade konsultkostnader. Även förbättringsarbeten i Ebbepark har hållits tillbaka vilket gör att prognosen för Ledning och stab justeras till -1,5 mnkr.

Avdelning Ekonomi följer i stort upprättad handlingsplan och enheterna Ekonomiservice och Upphandling och inköp balanserar varandra.

Inom Avdelning HR har HR-service fått minskat antal beställningar på rekryteringar, vilket påverkar enhetens verksamhet och ekonomiska resultat. Beställningarna på medarbetarerekryteringar har jämfört med samma period föregående år minskat med 35% vilket naturligtvis är en osäkerhetsfaktor i verksamheten och ekonomin för HR-service. Här pågår ett arbete med att diskutera HR-service samt VSS roll i kommunen, samt att enhetschefen parallellt arbetar för att minska enhetens kostnader genom att se över bemanningen. Under hösten 2023 uppgick bemanningen till 7,3 årsarbetare, under hösten 2024 kommer bemanningen att minska till 4,9 årsarbetare i och med att man inte ersättningsrekryterar föräldravikariat.

Avdelning medborgare ligger kvar på tidigare prognos trots den totala lägre försäljningen av kommunikationstjänster. Arbetet pågår inom avdelningen med återhållsamhet på kostnadssidan. Det finns en oro att kostnadsreduceringar kommer innebära en minskad efterfrågan på exempelvis kommunikationstjänster. Samtidigt har Emakina, som är en byrå som kommunen anlitar för kommunikationstjänster, flaggat för att man kommer minska sin verksamhet, vilket gjort att kommunikationsservice förberett sig för att kunna ta emot fler uppdrag som tidigare gick till Emakina.

Kost och restaurang justerar prognosen till -5,0 mnkr. Avdelningen har som tidigare nämnts stora utmaningar med att hantera livsmedelskostnaderna som fortsatt att öka genom att de avtalsenliga prisjusteringarna redan nu överstiger budget, prisjusteringar som sker 4 gånger per år. Till och med

augusti överstiger livsmedelskostnaderna periodiserad budget med 4 mnkr. Förvaltningen kommer i och med detta behöva titta på ytterligare åtgärder för att hantera kostnadsutvecklingen. Detta arbete innebär dels att ta fram konkreta förslag på åtgärder men också att förankra dessa med beställare och kunder. Det pågår även diskussioner på högsta kommunledningsnivå för att arbeta igenom hur underskottet inom Kost och restaurang ska lösas.

LKDATA justerar prognosen till – 5 mnkr, vilket kan härledas till licensrevisioner som genomförts som resulterat i fler licenser men även att licenspriserna generellt sett har ökat samt att leverantörer av system har förändrat sättet att ta betalt. Man tar betalt genom månadsavgifter och licenser istället för att ta systemen som investeringar som kunde skrivas av under lång tid. Utöver detta uppvisar två enheter underskott inom LKDATA, det handlar om Projektenheten och applikationsförvaltning. För Applikationsförvaltning handlar det om att det är en ny verksamhet inom VSS som haft ett uppstartsår, denna enhet ser ut att komma igång ordentligt under hösten och kommer vara i full drift 2025. Avseende Projektenheten så har att arbete initierats tillsammans med enhetschefen för att göra en genomlysning av ekonomin och efter det kommer en handlingsplan till 2025 tas fram. Orsaken till underskottet är att det finns underlag i objektsplanerna för aktiviteter som ska genomföras, men som inte realiseras eller startas upp efter planerat startdatum. Detta har lett till att enheten har haft odebiterade resurser bland interna projektledare samtidigt som vi köper in externa konsulter som driver projekt inom kommunen.

Investeringar

Resultat 31 aug 2024 och prognos för helår 2024, belopp mnkr

	Redovisat jan-aug 2024	Redovisat jan-aug 2024	Prognos 2024	Prognos 2024	Prognos investeringsram 2024	Avvikelse 2024
	Utgifter	Inkomster	Utgifter	Inkomster	Netto	
LKDATA						
<i>IT-utrustning</i>	50,3	0,0	60,8	0,0	60,8	60,8 0,0
Summa investeringar						
<i>varav utgifter</i>	50,3	0,0	60,8	0,0	60,8	60,8 0,0
<i>varav inkomster</i>						

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.

Till och med bokslutet i augusti uppgår investeringarna till 50,3 mnkr, och förvaltningen bedömer att investeringarna ligger väl i fas med uppsatt plan för året gällande nyinvestering/reinvestering av IT-utrustning.

Uppföljning av mål och inriktning

Målredovisning med prognos

I detta avsnitt redovisas förvaltningens målavstämning. Måluppfyllelsen grundas på en sammanvägd bedömning utifrån resultat och effekter samt förvaltningens verksamhetsplan, förvaltningsindikatorer och andra genomförda eller planerade aktiviteter.

Målområde Medborgare/kund

Förvaltningsmål: God service

Uppnått

Förvaltningsmålet bedöms som uppnått då det grundläggande uppdraget rörande intern och extern service hanteras på ett tillfredsställande sätt. Kundtjänster oavsett inriktning har en hög tillgänglighet, god svarsservice, hög lösningsgrad och goda siffror vad gäller kundnöjdhet.

- Kommunens IT-miljö är stabil och säker och matorganisationen fungerar på ett bra sätt.
- Tjänsteleveranser som rekrytering, upphandling, löneservice mm håller hög standard.
- Förvaltningen deltar i flera kommunövergripande utvecklingsprojekt och bidrar där med kompetens, initiativförmåga och utförandekraft.

Ständig utveckling i tjänsteproduktionen sker genom analys av både tjänsteproduktionen och kundmätningar, vilket resulterar i flera utvecklingsarbeten. Exempel kan nämnas förändrad påminnelsehantering ekonomiområdet och temautbildningar för kommunens HR administratörer.

Nedan anges de avvikelser som konstateras inom nämndmålet:

Förvaltningen ser utmaningar i arbetet med att ta fram nya arbetsmarknadsplatser eftersom det kräver fler och andra resurser till handledning. De platser som finns aktiva idag fungerar bra för verksamheterna och är uppskattade hos deltagarna och det är synd att de platserna räknas som återmatchade och inte nya platser.

Målområde Medborgare/kund

Förvaltningsmål: God kundsamverkan

Uppnått

Förvaltningsmålet bedöms uppnått genom att förvaltningen har ett intensivt samarbete både med kunder och uppdragsgivare. Kundsamverkan sker på samtliga nivåer strategisk, taktisk och operativ. Ett utvecklingsarbete pågår också med att utveckla den information som förvaltningen erhåller både i direkt kontakt med kunder men också från de olika nätverk som olika representanter deltar i.

Den goda kundsamverkan syns också i de olika utvecklingsarbeten som sker med de olika förvaltningarna exempelvis:

- Applikationsförvaltning i samverkan med Utbildningsförvaltningen
- Projekt frystorkat i samverkan med Säkerhetsenheten (KLF), Utbildningsförvaltningen och Lejonfastigheter
- Köksutredningen, både i själva utredningen och sedan i det planerade utvecklingsarbetet med Vård- och omsorgsförvaltningen.

Målområde Ekonomi

Förvaltningsmål: Korrekta och effektiva inköp

Delvis uppnått

Förvaltningsmålet bedöms som delvis uppnått. Bedömningen baseras på att både E-handels och leverantörstroheten inte når uppsatt mål, men båda indikatorerna tangerar uppsatt mål. Nedan anges

ett urval av resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet Kostnadseffektiv verksamhet:

- Förvaltningen når inte riktigt uppsatt mål i leverantörstrohet samt E-handelstrohet.
- Fortsatt arbetet med de strategiska inköpsdialogerna
- Anställt två avtalscontrollers som ska arbetar med avtalsuppföljning och leverantörstrohet.

Förvaltningsmål: God ekonomisk kontroll

Ej uppnått

Förvaltningsmålet bedöms ej uppnått. Bedömningen baseras på att förvaltningen redovisar underskott inom flera avdelningar samt att avvikelser mot periodiserad budget överstiger 2%. Nedan anges ett några faktorer som ligger bakom status inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet "En hållbar ekonomi":

- Förvaltningen visar på ett underskott i jämförelse med periodiserad budget, även prognosen för året visar på ett underskott som överstiger 1%
- Handlingsplanerna som är framtagna för LKDATA och Kost och restaurang har inte räckt till för att nå en ekonomi i balans, utan ytterligare åtgärder har behövts ta fram. Däremot har Ekonomiservice på ett mycket bra sätt arbetat in framtagen handlingsplan i verksamheten och har en ekonomi i balans.

Målområde Verksamhet

Förvaltningsmål: God styrning av tjänsteproduktion

Uppnått

Förvaltningsmålet bedöms då förvaltningen visar en god följsamhet runt volymtal. Flertalet volymtal utvecklas enligt plan vilket visar på en god prognos och planeringsförmåga i förvaltningens olika avdelningar.

I de fall som volymerna förändras har flera enheter lyckats hantera omställningar på ett bra sätt. Ett exempel är rekryteringsfunktionen som drabbats av vikande efterfrågan under hela 2024 men kunnat anpassa sina resurser genom olika insatser.

Vissa enheter lyckas styra sina volymtal i önskad riktning som exempelvis Löneservice som genom analys av sitt ärendeflöde och resultat i kundmätningar lyckats minska antalet ärenden på ett positivt sätt. Här handlar det om att göra "rätt från början" vilket minskar både antalet frågor och felaktigheter.

Kontakt Linköping har i samverkan med förvaltningarna (kunderna) på ett effektivt sätt minskat antalet enkla ärenden som frågor och ren information. Genom det har de kunnat ta fler komplexa ärenden och därmed dels ökat servicen till invånare och företag, dels avlastat förvaltningarnas sakkunniga och handläggare.

Förvaltningsmål: En robust förvaltning

Uppnått

Förvaltningsmålet bedöms som uppnått. Arbetet med att möta upp den genomförda Risk- och sårbarhetsanalysen (RSA) pågår enligt plan för samtliga samhällsviktiga verksamheter inom VSS. Prognosen är att samtliga samhällskritiska verksamheter kommer att ha kontinuitetsplaner i samband med årets slut.

Även andra verksamheter/enheter som inte bedömts som samhällskritiska kommer att ha kontinuitetsplaner i varierande omfattning.

Förvaltningens krisledning är aktiv vad gäller en grundnivå som innebär att den är bemannad, utbildad, deltar i övningar och får löpande information.

Förvaltningens säkerhetsorganisation är tydligt etablerad och fungerar på ett bra sätt. Det vardagliga arbetet sker enligt uppsatta rutiner och säkerhetsombud finns på alla enheter, är utbildade och har i dagsläget tillräckligt avsatt tid för sina uppdrag.

Nedan anges de avvikelser som konstateras inom nämndmålet:

Inom förvaltningsmålet finns en brist vad gäller möjlighet till övningar i tillräckligt stor utsträckning för krisledningen. För att ytterligare höja förmågan krävs övningar i större utsträckning än idag. Detta har VSS med i planeringen framåt

Förvaltningsmål: En hållbar förvaltning

Delvis uppnått

Förvaltningsmålet bedöms delvis uppnått. Förvaltningen når inte sin indikator som är nivån på matsvinn, trots ett aktivt arbete i området.

Förvaltningen bidrar till hållbarhet genom grundläggande hos avdelning LKDATA med en väl etablerad hantering av hårdvara inom IT-området på ett cirkulärt sätt. Upphandling och inköp jobbar tätt med hållbarhetsenheten för att hela tiden ställa relevanta krav i kommunens olika upphandlingar.

När det gäller social hållbarhet gör VSS interna satsningar på att tillgängliggöra material för medarbetare kring ämnen som "våld i nära relation" och "psykisk ohälsa", men också när det gäller internt arbete med begreppet psykologisk trygghet för både chefer och medarbetare.

Nedan anges de avvikelser som konstateras inom nämndmålet:

Förvaltningen når inte målet för matsvinn per portion

Målområde: Medarbetare

Förvaltningsmål: Goda arbetsplatser

Uppnått

Förvaltningsmålet bedöms sammantaget uppnått vid helår. Bedömningen baseras på att samtliga aktiviteter i verksamhetsplanen är planerade och indikatorer ligger inom målvärdet och visar en riktning åt rätt håll.

Bedömningen grundar sig på:

- Sjukfrånvaron har minskat totalt sett men kvinnors sjukfrånvaro ligger fortsatt högt totalt sett över förvaltningen. Det krävs fortsatt arbete med att utreda bakomliggande orsaker och utifrån det komma med förslag på åtgärder. Insatser för att stärka chefer i arbetet med rehabilitering har genomförts och aktualisering och kunskapshöjande insatser gällande klimakteriebesvär har uppskattats hos chefer och medarbetare.
- HME ligger stabilt på målvärdet för chefer och medarbetare. Den nya frågemodulen om ledarskap ger en tydligare bild av aktuella förbättringsområden och dessa integreras väl i verksamhetsplanen för 2025. Frågan "Min arbetsplats mål följs upp och utvärderas på ett bra sätt" i medarbetarundersökningen och HME för män som ligger lägre än föregående år. Insatser gällande uppföljning av mål är planerade dels i form av ett seminarium för chefer i september och dels i verksamhetsplan 2025.
- Flera enheter har under våren börjat jobba aktivt med friskfaktorerna utifrån resultatet av medarbetarundersökningen.

Nedan anges de avvikelser som konstateras inom nämndmålet:

- Männens sjukfrånvaro har ökat något vilket behövas följas upp och analyseras fortsättningsvis.

Förvaltningsmål: Hållbart chef- och ledarskap

Uppnått

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

Bedömningen grundar sig på:

- Antalet medarbetare per chef har sänkts kraftigt främst som en följd av den omorganisation som genomfördes under 2023 inom Kost och restaurang där restaurangcheferna blev första linjens chefer med ansvar för verksamhet, ekonomi och personal.
- Under hösten planeras nästa steg i Kost och restaurangs utveckling med fokus på att förtydliga roller och uppdrag för B och C-chefer i syfte att skapa bättre förutsättningar för ett gott ledarskap.
- Bildandet av lärgrupper och planering av chefsforum med allt mer fokus på chefers utbyte och diskussioner har bidragit till förbättrade relationer chefer emellan vilket underlättar samarbete över gränserna.
- Utifrån ett något lägre index för chefer gällande OSA-frågorna i medarbetarundersökningen planeras ett seminarium i september om effektivt ledarskap. En mall utifrån rutinen för uppföljning av chefer har tagits fram som stöd i arbetet för de som är chef över chefer.

Förvaltningsmål: Nya vägar till kompetensförsörjning

Uppnått

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

- 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, men det är svårt att veta om den höjda pensionsåldern hänger ihop med det eller det tuffare ekonomiska läget i samhället i stort. Förvaltningen har 75 medarbetare (ca 15% av medarbetarna) i åldersintervallet 60–64 år vilket ställer krav på kompetensplanering vilket också utgör en aktivitet i verksamhetsplan för 2025.
- Andelen heltidsanställningar inom förvaltningen har ökat och Kost och restaurang fortsätter arbetet med att höga sysselsättningsgraden. Frågan tas i beaktande vid varje rekrytering, i arbetet med köksutredningen och frystorkad mat samt i arbetet med att se över schemalagging för att planera in APT:er på ordinarie arbetstid som ett steg mot samverkan.
- Andelen externa avgångar ligger inom målvärde och lägre än föregående år totalt sett. Samtidigt ses stora skillnader där avdelningarna Ekonomi och HR inte har någon personalomsättning alls medan LKDATA har en personalomsättning på drygt 12% jan-aug. Möjliga förklaringar kan ses utifrån att avdelning ekonomi hade stor omsättning under förra året, avdelning HR har flera som går hem på föräldraledighet och LKDATA befinner sig i en stor förändringsfas. I avgångsenkäterna kan ses att lön, arbetsuppgifter och pension är de tre största anledningarna till avgångar vilket även stämmer med resonemang från chefer kopplat till löneanalysarbetet.
- Aktiviteter genomförs som en del i VSS utveckling och inom enheter för att hitta nya arbetssätt, minska personberoende, kompetensutveckla medarbetare, använda kompetensen rätt och skapa bättre arbetsmiljö. Exempel på aktiviteter är bildandet av enheten Administrativ service, kompetensutveckling inom E-arkiv och nytt arbetssätt för ärendehantering inom Överförmyndarenheten.

Strategiska utvecklingsuppdrag

Kommunfullmäktige gav i Budget 2024 med plan för 2025–2029 strategiska utvecklingsuppdrag till nämnderna. Åtgärder i enlighet med uppdragen har inarbetats i nämndens internbudget för 2024 med plan för 2025–2029. I tabellen nedan redovisas aktuell status för strategiska utvecklingsuppdrag riktade till nämnden.

Kommungemensamma	Status
1. Samtliga nämnder ska fortsätta arbetet med civil beredskap (totalförsvarsplanering och kommunens krigsorganisation).	Pågående
2. Samtliga nämnder ska inom ramen för sitt basuppdrag vidta åtgärder och intensifiera arbetet för att minska och motverka strukturella orsaker till segregation.	Pågående
3. Samtliga nämnder ska inom ramen för sitt basuppdrag bidra till samordningen av kommunens trygghetsskapande och brottsförebyggande åtgärder.	Pågående
4. Samtliga nämnder ska i enlighet med politiska styrdokument prioritera, avsätta resurser och genomföra åtgärder inom ekologisk hållbarhet.	Genomförd
5. Samtliga nämnder ska vidta och genomföra åtgärder i enlighet med arbetsmarknadsprogram med handlingsplan.	Pågående
6. Samtliga nämnder ska vidta och genomföra åtgärder i enlighet med näringslivsprogrammet fokusområden.	Pågående
7. Samtliga nämnder ska där det är möjligt ställa sysselsättningskrav i upphandlingar som innebär att leverantören avsätter anställningar för personer som står långt ifrån arbetsmarknaden.	Genomförd
8. Samtliga nämnder ska i samverkan med kommunstyrelsen och arbetsmarknadsnämnden införa 500 nya arbetsmarknadsplatser inom kommunkoncernen. Bland platserna ska praktik och ökade anställningsmöjligheter för personer med funktionsnedsättning säkerställas.	Pågående
9. Samtliga nämnder ska eftersträva att finansiera mer verksamhetsutveckling och fler utvecklingsprojekt med extern finansiering, exempelvis genom finansiering från EU:s fonder och program för projekt som ligger i linje med kommunens strategiska utvecklingsområden	Ej startad
10. Samtliga nämnder ska förbättra förutsättningarna för och utveckla arbetet mot företags och föreningars välfärdsbrott. Ett särskilt fokus ska vara på att utveckla och förbättra arbetet med avtals- och bidragsuppföljning samt kontroll.	Pågående
11. Samtliga nämnder ska öka användandet av digitaliseringens möjligheter för förbättrad service till medborgare samt fortsatt verksamhetsutveckling och effektivisering.	Pågående
12. Samtliga nämnder ska utifrån perspektivet friskfaktorer vidta åtgärder i syfte att stärka chefers förutsättningar, minska personalomsättningen och minska sjukfrånvaron.	Genomförd
13. Samtliga nämnder ska prioritera avtalsuppföljning utifrån ett risk- och väsentlighetsperspektiv för att förebygga välfärdsbrottslighet samt fusk och oegentligheter. <i>Kvarstår för BMN, KOF, SBN och ÄN övriga nämnder genomförde uppdraget 2023.</i>	Genomförd

Förvaltningsspecifika	Status
1. Kommunstyrelsen (Verksamhetsstöd och service) ska vidta åtgärder för att förbättra upphandlingsprocessen för företag. (35)	Pågående

Förvaltningsspecifika	Satus
2. Kommunstyrelsen (Verksamhetsstöd och service) ska i samverkan med barn- och ungdomsnämnden och bildningsnämnden genomföra en översyn av de tjänster som erbjuds inom IT (Lkdata) för att bättre möta de behov som finns inom kommunens skolor. (36)	Pågående
3. Kommunstyrelsen ska i samverkan med Leanlink och Verksamhetsstöd och service erbjuda medarbetare rätten till önskad högre sysselsättningsgrad. (40)	Genomförd

Uppföljning av nämndens verksamhet

Planer och program

10-årig lokalförsörjningsplan

VSS ingår i KS gemensamma lokalförsörjningsplan

Internkontroll

VSS fortsätter att arbeta med internkontroll genom internkontrollrepresentanter i respektive avdelning. En årsplanering har gjorts av internkontrollsamordnare, som håller ihop arbetet gentemot förvaltningens avdelningar. Årsplaneringen fokuserar på planeringen, utförandet och uppföljningen av riskanalyser i syfte att få en aktivitet i hela förvaltningen där man ser värdet av att genomföra riskanalyser. I samtliga verksamheter har minst en riskanalys genomförts.

Kontrollmomenten löper på enligt plan. Under området medarbetare har VSS stab gjort en kontroll av hur stor andel av förvaltningens medarbetare som har genomfört obligatoriska utbildningar. Kontrollen visar att merparten av VSS medarbetare har utbildningar kvar att genomföra. Åtgärder har vidtagits genom information till och via samtliga chefer och via förvaltningens gemensamma APT-material.

Volymtal, personalstatistik och nämndindikatorer

Volymutveckling

Basuppdrag (volymmått)	Augusti 2023	Augusti 2024	Prognos 2024
Ärenden Kontakt Linköping	126 370	141 046	230 000
Ärenden LKDATA support	44 500	40 383	70 000
Ärenden Ekonomiservice	N/A	10 825	18 000
Ärenden HR-Direkt	1 845	1578	2 500
Ärenden Löneservice	N/A	13 906	24 500
Ärenden Stadsarkivet	496	419	750
Antal rekryteringar	307	183	350
Antal E-utbildningar	3	12	50
Antal upphandlingar	54	65	110
Antal lönespecifikationer	103 033	100 464	151 000
Antal kund- och leverantörsfakturor	320 000	297 467	460 000
Antal Kök	70	58	58

Kommentar

Volymerna ligger i stora drag i fas med prognoser som gjordes i framtagandet av förvaltningsbudget och är konstanta över tid dock har efterfrågan på rekryteringar har minskat jämfört med föregående år. Det är en märkbar skillnad i efterfrågan vilket resulterat i att antalet rekryteringar för perioden i stort sett har halverats. Detta återspeglas i antal rekryteringar under januari-augusti 2023 jämfört med samma period 2024. Prognosen har därför justerats till 350 rekryteringar för 2024.

Vidare justerar förvaltningen prognosen för antal kund- och leverantörsfakturor då antalet har sjunkit från föregående år. Prognosen justeras från 510 000 till 460 000. Ekonomiservice, som under 2023 gick in i självbetjäningssportalen, justerar också prognosen för antal ärenden för att bättre spegla utfallet för under 2024.

Prognosen för antal ärenden till Kontakt Linköping justeras också till för att bättre stämma överens med faktiskt antal ärenden.

Personal

Personal	Augusti 2023	Augusti 2024	Målvärde 2024
Antal tillsvidare anställda	508	507	510
Total sjukfrånvaro	6,1	6,1	<6,5
Personalavgångar externt	5,7	6,7	<10,0

Kommentar

Inga väsentliga avvikelser gällande personal.

Förvaltningsindikatorer

Målområde: Medborgare/kund

Kommunövergripande mål: Lättillgänglig, god och jämlik välfärd

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2022	2023	2024	Önskad riktning
God service	Kundnöjdhet				
	-LKDATA (0-5)	4,5	4,4	4,4	≥4,0
	-Kontakt Linköping (0-5)	4,3	N/A*	4,3	≥4,5
	-HR-service (0-10)	9,6	9,7	9,7	≥9,5
	-Lönesevice (0-5)	N/A	N/A	4,4	≥4,0
	-Ekonomisevice (0-5)	N/A	N/A	**	≥4,0
	Svarsservice				
-LKDATA (%)	78	77,3	86	≥82	
-Kontakt Linköping (%)	95	90,0	96	≥92	
God kundsamverkan	Antal genomförda branschdialoger av Upphandling och inköp	IU	IU	2	≥3
	Antal genomförda fokusgrupper av Kontakt Linköping	IU	IU	0	≥3
	Aktiv dialog med kunder, genomförande av referensgrupper (%)	IU	IU	100	100
	Utförare i tjänsteportalen som tillhör andra förvaltningar än VSS (antal)	0	4	4	≥4

*Nytt telefonisystem gör att mätning ej är möjlig.

**Mätning genomförs under hösten 2024

Målområde: Ekonomi

Kommunövergripande mål: En hållbar ekonomi

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2022	2023	2024	Önskad riktning
Korrekta och effektiva inköp	Leverantörstrohet (%)	84	89	89	≥95
	E-handelstrohet (%)	89	92	93	≥95
God ekonomisk kontroll	Budgetavvikelse (% av omsättning)	1,3	0,3	-2,1	<±1
	Följa upp kostnadsreducerande åtgärder inom Kost och restaurang (budgetavvikelse)	N/A	N/A	IU - resultat kommer till verksamhetsberättelse	<±1
	Följa upp kostnadsreducerande åtgärder inom LKDATA (budgetavvikelse)	N/A	N/A	IU - resultat kommer till verksamhetsberättelse	<±1
	Investeringsavvikelse (% av investeringsbudget)	12	1,2	IU - resultat kommer till verksamhetsberättelse	<10

Målområde: Verksamhet

Kommunövergripande mål: Linköpings kommun är en attraktiv arbetsgivare med en hållbar kompetensförsörjning

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2022	2023	2024	Önskad riktning
God styrning av tjänsteproduktion	Följsamhet mot uppsatta volymtal (%)	N/A	N/A	IU - resultat kommer till verksamhetsberättelse	≥85
	Lösningsgrad Kontakt Linköping (%)	N/A	N/A	68%	≥65
En robust förvaltning	Alla enheter har kontinuitetsplaner (%)	N/A	N/A	N/A	100
En hållbar förvaltning	Matsvinn per portion (gram)	53	45,5	53	≤45

Målområde: Medarbetare

Kommunövergripande mål: Linköpings kommun är en attraktiv arbetsgivare med en hållbar kompetensförsörjning

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2022	2023	2024	Önskad riktning
Goda arbetsplatser Varje medarbetare känner arbetsglädje och stolthet samt har inflytande och möjlighet att utvecklas.	* Total sjukfrånvaro, %	7,0	6,3	6,1	≤6,5
	Män	5,8	3,4	4,2	≤5,5
	Kvinnor	7,5	7,7	7,1	≤7,0
	* Hållbart medarbetarengagemang (HME)	76	78	78	≥78
	Män	77	79	73	
	Kvinnor	75	78	80	
	"Min arbetsplats mål följs upp och utvärderas på ett bra sätt"	63	64	62	≥75
"Framgångar och bästa praxis delas inom organisationen"	64	67	67	≥75	
Hållbart chef- och ledarskap Varje chef leder och utvecklar sina verksamheter mot uppsatta mål med mod, engagemang och mänsklighet.	* Antal medarbetare per 1:a linjens chef	24	22	17	≤25
	Män	22		13	
	Kvinnor	25		20	
	* Chefindex	N/A	N/A	78	≥75
Nya vägar för kompetensförsörjning <i>Utveckling av den digitala medarbetaren, ett ansvarstagande för ett livslångt lärande och ett aktivt arbete med professionsanalyser för rätt använd kompetens skapar nya vägar för kompetensförsörjningen.</i>	* Avgångsålder pension	64,2	65,2	66	≥65
	Män	64,3	-	67	
	Kvinnor	64,2	65,2	65,8	
	* Andel heltidsanställningar (%)	74,9	78,4	82,5	≥80
	Män	91,9	94,1	95,6	
	Kvinnor	67,4	71,2	75,9	
	* Personalavgångar externt (%)	7,1	9,5	6,7	≤10
	Män	7,4	9,0	5,9	

	Kvinnor	7,0	9,7	7,1	
--	---------	-----	-----	-----	--