



Verksamhetsberättelse 2020

Verksamhetsstöd och service

Innehållsförteckning

Förvaltningschefens bedömning och analys.....	3
Samlad bedömning och analys av ekonomi, verksamhet och personal.....	3
Viktiga beslut och händelser	4
Ekonomi	5
Driftsammandrag	6
Investeringar	7
Uppföljning av effekterna för nämndens verksamhet av coronapandemin.....	8
Uppföljning av mål och inriktning	9
Målredovisning.....	9
Uppföljning av förvaltningens verksamhet	12
Uppföljning av planer och program	12
Uppföljning av nämndindikatorer	13
Övriga bilagor	
• Bilaga 1 Internkontrollrapport	
• Bilaga 2 Uppföljning av förvaltningens verksamhetsplan	

Förvaltningens uppdrag

Verksamhetsstöd och service (VSS) i Linköpings kommun samlar kommun interna tjänster och servicefunktioner som riktar sig mot kommunkoncernen. Kommunens förvaltningar är skyldiga att nyttja Verksamhetsstöd och services tjänster, kommunens bolag får nyttja tjänsterna, då på samma villkor som förvaltningarna i övrigt. De verksamheter som placeras i Verksamhetsstöd och service har en gemensam verksamhetslogik som bygger på att förvaltningar och bolag i kommunkoncernen är såväl beställare/uppdragsgivare som kund.

Förvaltningen ska inom sina serviceområden aktivt bidra till verksamhetsutveckling i den kommunala verksamheten.

I dagsläget består förvaltningen av följande verksamheter: LKDATA, Kontakt Linköping, HR-service, Ekonomiservice, Stadsarkivet, Löneservice, Upphandling och inköp samt eLärandeCenter

Förvaltningschefens bedömning och analys

Verksamhetsberättelsen är en uppföljning av Verksamhetsstöd och service samlade verksamhet utifrån bl.a. reglemente, internbudget 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.

Samlad bedömning och analys av ekonomi, verksamhet och personal

Verksamhetsstöd och service gör ett positivt resultat för 2020. Av åtta verksamheter visar sex av verksamheterna en ekonomi som ger överskott eller är balanserad. Två verksamheter har ett ekonomiskt minusresultat, men är i balans sett till de sista sex månaderna. Överskottet inom förvaltningen skapas huvudsakligen på två sätt, dels genom att utvecklingsprojekt/investeringar inte har kunnat genomföras som planerat, dels genom att organisationen inte varit fullt bemannad enligt plan.

VSS totala resultat för 2020 är 6,8 mnkr. Det är överskottet inom LKDATA på 7,2 mnkr som får störst påverkan på förvaltningens resultat. Även Kontakt Linköping gör ett visst överskott kopplat till vissa uteblivna utvecklingsinsatser. Övriga verksamheter inom gemensam service gör ett samlat resultat strax under budget, med viss differens mellan verksamhetsområdena. Förvaltningens sparbetning för 2020 på -1 mnkr är ej fördelat per verksamhet, utan tas centralt.

Verksamhetsresultaten har varit goda där de flesta verksamhetsmål är uppfyllda. Kontakt Linköping visar upp goda resultat med en hög tillgänglighet och lösningsgrad för samtliga medborgamöten oavsett om dom är digitala, över telefon eller sker i disk. Linköpings kommun har förbättrat sin position ytterligare i den så kallade KKIK mätningen från 62:a plats till 44:e (2018, 133:e). LKDATA har levererat en stabil IT-miljö som också kunnat möta ökade krav på distansarbete och digitala möten utifrån Coronapandemin.

Verksamhetsstöd och service har bedrivit både intern utveckling och deltagit i kommunens allmänna utveckling. Interna projekt kan nämnas tjänstutvecklings- och lokalprojektet i Ebbepark, som båda går enligt plan. VSS har också genom LKDATAS försorg varit drivande i arbetet med införande av en ny samarbetsplattform, Google Workspace.





Genom utökade uppdrag både vad gäller nya verksamheter, så som Upphandling och Inköp samt Löneservice, som tillkommit och organisatorisk tillväxt i befintliga verksamheter så har antalet medarbetare i förvaltningen ökat. Personalomsättning och sjukfrånvaro har under året ökat och är något högre än förvaltningens målvärden. Vissa verksamheter har svårrekryterade specialisttjänster som gör att det uppstår långvariga vakanser och ojämn arbetsfördelning i vissa grupper.





Ekonomi

Ekonomi, belopp tkr	Bokslut 2020	Budget 2020	Avvikelse
Verksamhetens nettokostnader	6 773	0	6 773
<i>varav nettokostnader för coronapandemin</i>	-	-	-
Investeringar, netto	36 630	60 000	23 370

Verksamhet

Förvaltningens måluppfyllelse för året

	Uppfyllt
	Delvis uppfyllt
	Ej uppfyllt
	Nämndmålet kan ej bedömas

Förvaltningsmål	
Medborgare	 God service
Verksamheten	 God kundsamverkan
	 God styrning av tjänsteproduktion
	 Hög digitaliseringsgrad

Ekonomi	Korrekt och effektiv inköp
	God ekonomisk kontroll
Medarbetare	Goda arbetsplatser
	Framgångsrikt chef- och ledarskap
	Nya vägar för (tryggad) kompetensförsörjning

Basuppdrag (volymmått)	Bokslut 2020	Bokslut 2019
Ärenden Kontakt Linköping	259 248	206 583
Varav chatt	5 162	N/A
Ärenden LKDATA support	68 800	61 500
Ärenden Stadsarkivet	708	598

Personal

Personal	Bokslut 2020	Bokslut 2019	Målvärde helår
Antal tillsvidare anställda	212	186	-
Total sjukfrånvaro	4,7	3,82	3,5
Extern personalomsättning	8,6	8,4	6,0

Viktiga beslut och händelser

Beslut

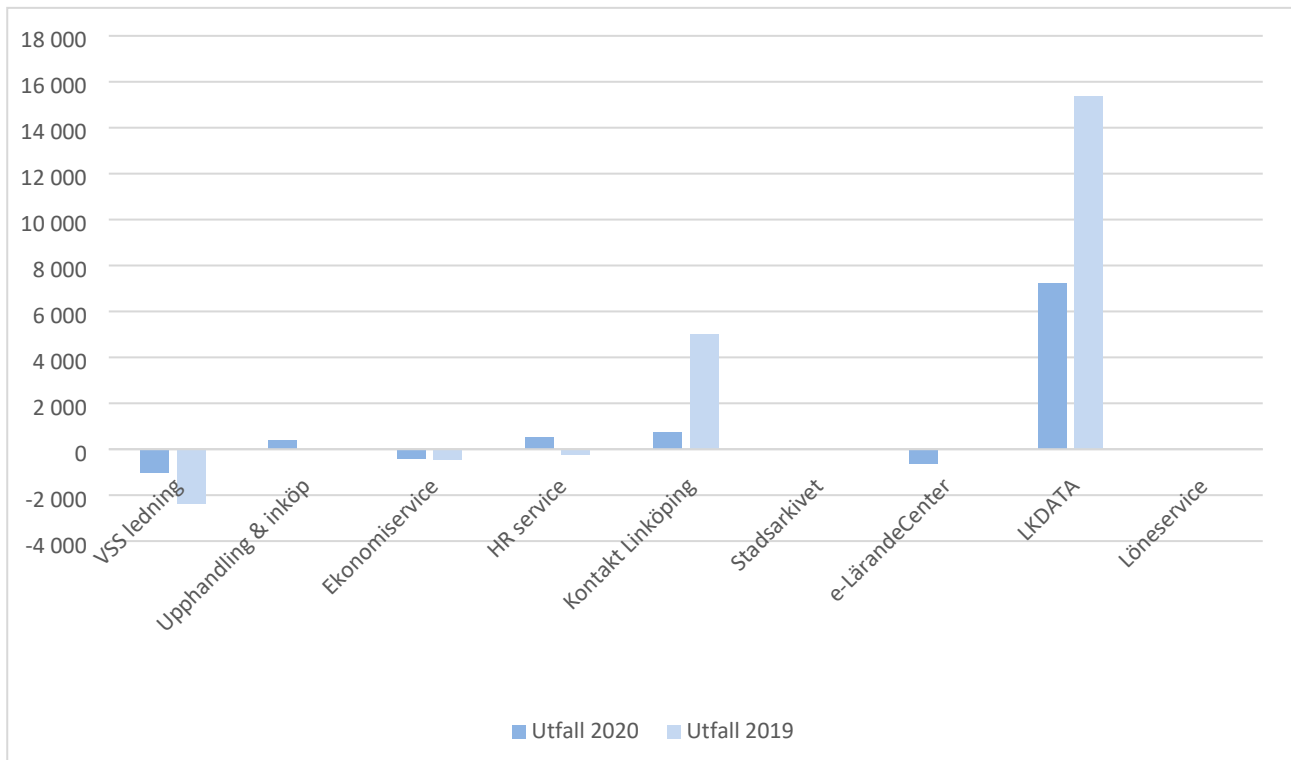
- Affärsmodell för interna servicetjänster och därmed början på införande. Beslut togs av kommundirektör.
- Samverkan i Berga By med förvaltningarna KoF, SoF och LeanLink. Beslut togs av förvaltningschef.

Händelser

- Mottagande av två verksamheter från kommunförbundet fjärde storstadsregionen, Upphandling/Inköp och Löneservice
- Lanseringen av Lindesk, ett service managementsystem, som är starten på kommunens portal för interna servicetjänster
- Införandet av ny samarbetsplattform Google Workspace med LKDATA som en stor och viktig aktör

Ekonomi

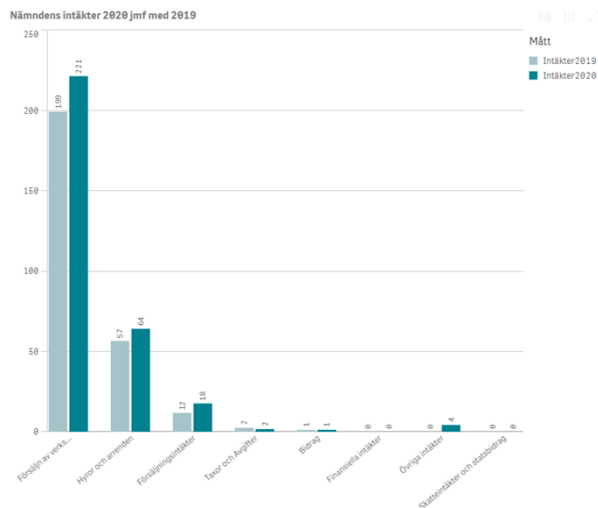
Nämndens verksamheter, nettokostnader bokslut 2020 jämfört med bokslut 2019



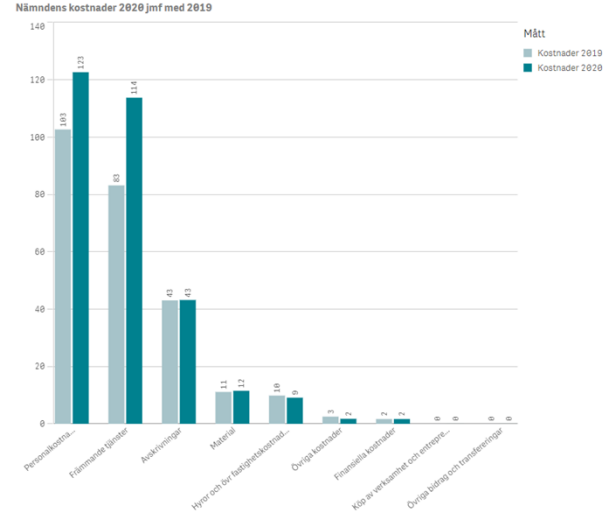
Analys och kommentar

Samtliga verksamheter inom förvaltningen är intäktsfinansierade och diagrammet visar nettoresultat/avvikelse för bokslut 2020 jämfört med bokslut 2019. Då LKDATA står för en stor andel av VSS totala ekonomi slår deras poster igenom stort. Resultatavvikelse i andel av omsättning är således inte lika markant som i kronor.

Förvaltningens intäkter 2020 jämfört med 2019



Förvaltningens kostnader 2020 jämfört med 2019



Analys och kommentar

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

Driftsammandrag

Resultat 31 december 2020

Driftsammandrag, netto tkr Verksamhet	Bokslut 2020	Budget 2020	Avvikelse	Bokslut 2019
VSS ledning	-1 044	0	-1 044	-2 356
Upphandling & inköp	391	0	391	-
Ekonomiservice	-423	0	-423	-476
HR service	524	0	524	-232
Kontakt Linköping	739	0	739	5 027
Stadsarkivet	-21	0	-21	-24
eLärandeCenter	-635	0	-635	-
LKDATA	7 244	0	7 244	15 362
Löneservice	-2	0	-2	-
Summa	6 773	0	6 773	17 301

Analys och kommentar

Det preliminära bokslutet för Verksamhetsstöd och service (VSS) visar ett överskott med 6,8 mnkr.

För 2020 redovisar LKDATA ett resultat på 7,2 miljoner kronor. Det positiva resultatet är i huvudsak orsakat av en ökning av volymer och därmed intäkter kopplade både till ökat ansvar inom PM3 samt ökade volymer. En del av intäktsökningen är också kopplad till ökad användning av digitala tjänster såsom e-möten och distanstjänster. Intäktsökningen i kombination med lägre kostnader på grund av vakanser och förskjutna investeringar har påverkat resultatet. Även fortsatt arbete med effektiviseringar ligger till grund för det positiva resultatet.

Även Kontakt Linköping gör ett överskott på 0,7 mnkr, där stora delar av summan går att härleda till försenade utvecklingsinsatser inom AI som budgeterats till 1,6 mnkr för 2020. Istället har verksamhetsområdet gjort omprioriteringar inom den längre verksamhetsplaneringen och förlagt utvecklings- och utbildningsinsatser som planerats till 2021 under hösten 2020. På detta sätt blir det både verksamhetsmässigt och ekonomiskt enklare att hantera AI-satsningar under 2021 inom ekonomisk ram och med planerade resurser.

Ekonomiservice går back -0,4 mnkr där ökade kostnader för IT-drift inom systemförvaltning påverkat resultatet. Nya uppdrag för Ekonomiservice har inneburit både ökade intäkter och ökade kostnader i ungefär samma omfattning. Upphandling och inköp gör ett överskott på 0,4 mnkr, vilket förklaras genom något ökade intäkter samt lägre kostnader kopplat till avslut av kommunförbundet än kalkylerats för. Upphandling och inköp har till årsskiftet fått arbeta intensivt med övertagande av lagerhantering kopplat till Covid-19, där både verksamhetsövertagande och ekonomiskt övertagande fungerat väl med god överlämning från MoS.

Även HR-service gör ett positivt resultat på 0,5 mnkr kopplat till högre intäkter, då fler timmar än beräknat har fakturerats främst under årets sista månader. Rekrytering har under delar av året fått jobba intensivt med rekryteringsinsatser kopplat till Covid-19. eLärandeCenter gör ett underskott på -0,6 mnkr, vilket förklaras av lägre efterfrågan under våren. En stor del av de baktunga beställningarna kan kopplas till att mycket stannade av kopplat till Covid-19 under våren, men viss del av fluktueringen kan betraktas som återkommande, då många beställer e-utbildningar kopplat till hur deras ekonomiska läge ser ut efter sommaren. Under hösten har efterfrågan stigit kraftigt och verksamheten har ekonomisk balans under de sista sex månaderna.

Stadsarkivet gör ett nollresultat, liksom Löneservice där uppstartskostnader ersatts av eget kapital från det avvecklade kommunförbundet.

VSS ledning redovisar ett underskott med -1,0 mnkr vilket beror på förvaltningens sparbetning 2020 för e-handel och avtalstrohet som belastat ledningen med samma summa. Hade denna summa varit utfördelad per verksamhetsområde hade störst del burits av LKDATA, samt viss del inom Kontakt Linköping. En ganska liten summa hade påverkat de andra verksamhetsområdena.

Med undantag för ett förbättrat prognostiserat resultat inom LKDATA samt Upphandling och inköp har prognoserna i övrigt legat relativt stilla sedan efter sommaren, vilket underlättat en god verksamhetsstyrning med bra förutsättningar inför 2021.

Investeringar

Färdigställda projekt	Utgifter/inkomster sedan projektets start			Varav årets investeringar		
Belopp mnkr	Beslutad budget	Ack. utfall netto-investeringar	Budget-avvikelse	Budget 2020	Utfall 2020 netto-investeringar	Budget-avvikelse
LKDATA						
<i>IT-utrustning</i>	60	36,1	23,9	60	36,1	23,9
Kontakt Linköping						
<i>Inventarier</i>	0	0,3	-0,3	0	0,3	-0,3
Löneservice						
<i>Inventarier</i>	0	0,3	-0,3	0	0,3	-0,3
Summa färdigställda projekt	60	36,6	23,4	60	36,6	23,4
Pågående projekt	Utgifter/inkomster sedan projektets start			Varav årets investeringar		
Belopp mnkr	Beslutad budget	Ack. utfall netto-investeringar	Budget-avvikelse	Budget 2020	Utfall 2020 netto-investeringar	Budget-avvikelse
-						
Summa pågående projekt						
Summa investeringar	60	36,6	23,4	60	36,6	23,4

Analys och kommentar

2020 års investeringar uppgår till 36,6 miljoner. Budgeterad investeringsram är från början 45 miljoner för att sedan utökats till 60 mnkr kopplat till en större investering i utrustning för datakommunikation.

Den största delen av investeringarna tillhör LKDATA och uppgår till 36,1 miljoner till och med december, vilket är lägre än senaste prognosen på 40 miljoner. Orsaken till den lägre investeringsnivån är främst leveransproblem kopplade till pandemin och därmed stoppade utbyten under perioden. Syfte med utbytesstoppet var främst att prioritera behov av ny utrustning till kunder som helt saknat såsom nyanställda. Därutöver begärdes utökad ram på 15 miljoner kopplad till en planerad upphandling inom datakommunikation. Denna upphandling krävde säkerhetsklassad upphandling (SUA) vilket fördröjt processen. Den utökade ramen kommer begäras överförd till 2021 i samband med bokslutsarbetet.

De investeringar i inventarier som gjorts inom Kontakt Linköping (disk) och Löneservice (kontorsmöbler) har uppkommit efter att investeringsplan beslutats, men har kunnat rymmas inom VSS totala investeringsram.

Uppföljning av effekterna för nämndens verksamhet av coronapandemin

VSS hanterar de samhällskritiska funktionerna och svarar upp mot de krav och förfrågningar som görs mot förvaltningen, det innebär att vissa resurser ”riktas” om till coronaspecifika aktiviteter. Tydligaste påverkan i dagsläget är

- Övertagandet av K4 funktionen inom SoF:s krisledning, med fokus på lagerhantering av skyddsutrustning
- HR service hanterar krisbemanning för vårdpersonal, samt stöttar med rekryteringar inom vård- och omsorgssektorn

Den största påverkan som pandemin har är inställda eller försenade utvecklingsarbeten inom VSS, både projekt som är interna inom förvaltningen, samt de projekt som är kommunövergripande där VSS är aktiva med resurser och kompetens. Påverkan under året har dock varit mindre än förväntat.

VSS har i grunden ställt om sin verksamhet. Flera medarbetare jobbar nu hemifrån. I stort sett samtliga möten i förvaltningen bedrivs nu digitalt. VSS krisorganisation är mobiliserad med stabschefer övrig krisorganisation ligger i skuggschema för att kunna mobiliseras inom 24 timmar. Våren och sommarens krisarbete är utvärderat enligt metoden After Action Review.

Den övervägande delen av de kostnader som VSS har ådragit sig kopplat till Coronapandemin, 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. För uppdrag som skett utanför ordinarie tjänsteutbud har VSS fått finansiering. VSS har även fått en del ersättning från statliga medel, främst för viss verksamhet inom Kontakt Linköping och vissa delar inom LKDATA. Övriga 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 Coronapandemin.

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 skedde formellt vid årsskiftet. Båda dessa uppdrag har medföljande finansiering.

Den samlade bedömningen är att VSS i grunden klarat sitt grunduppdrag under 2020, trots pandemin.





Uppföljning av mål och inriktning

Målredovisning

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

Färgsättningen indikerar:

Nämndens måluppfyllelse för året

	Uppfyllt
	Delvis uppfyllt
	Ej uppfyllt
	Nämndmålet kan ej bedömas

Uppfyllelse av kommunfullmäktiges övergripande mål

Målområde Medborgare/Kund

God service

Målet uppnås helt, bedömningen baseras på god tillgänglighet, kvalitetssäkrad leverans och en stabil kundnöjdhet. Detta gäller både intern service mot chefer och medarbetare som det externa uppdraget mot medborgare i Linköping.

Kontakt Linköping har under 2020 stabiliserat och utvecklat sin prestation. Genom stabil bemanning och fortsatt kompetensutveckling syns resultat i god tillgänglighet genom ett årsvärde på svarsservice 92,8 % inom 120 sekunder (mål 92 %) och det så kallade tapp2 på 4,8 % (mål 5 %). I en gemensam utveckling med förvaltningarna så förbättras lösningsgraden under året från ett värde på ca 30 % till ett årsgenomsnitt på 48,8 % och månadsresultat i december 2020 på ca 54 %.

Linköping som kommun utvecklar sin position i den så kallade KKIK-mätningen på ett positivt sätt, 2020 hamnar kommunen på 44:e plats (2018 133:e, 2019 62:a) klättringen möjliggörs genom arbete både inom Kontakt Linköping och i samverkan med övriga förvaltningar.

HR-direkt har under 2020 både ökat antalet ärenden och leverans kvalitén i samverkan både med HR staben och de olika förvaltningarna, en siffra som skjuter ut är användandet av chatt som är hela 43 %. HR rekryteringsgrupp har med gemensamt arbete i arbetsgruppen utvecklat sina processer och ökat sin standardisering i utförandet med en god resultatförbättring i både kundnöjdhet 9,6 (2019 8,88) och kandidaternas nöjdhet 9,58 (2019 9,57) i processen

LKDATA:s kundsupport har genom grundläggande kvalitetsarbete trots ökat antal ärenden bibehållit en hög kundnöjdhet på ett värde av 96 % av kunder som anser servicen mycket bra eller bra.

Målområde Ekonomi

Korrekta och effektiva inköp

Målet bedöms per den sista december enbart delvis uppfyllt. Inom målområde korrekta och effektiva inköp har VSS viktiga roller i två aspekter. Dels att som förvaltning ha en god hantering av detta själva, dels genom att verksamhetsområdet Upphandling och inköp ska vara ett övergripande och sammanhållande stöd i kommunens arbete med att nå det kungemensamma målet.

Förvaltningens största påverkan inom korrekta och effektiva inköp sker inom LKDATA, som har de i särklass största posterna. Under 2020 har VSS i enlighet med strategiskt utvecklingsuppdrag tagit fram sin första gemensamma upphandlingsplan, skapat strukturer för byggandet av en intern inköpsorganisation, samt aktivt arbetat med att få upp andelen e-handel. Gällande e-handel så finns det vid årsskiftet enbart en av de mindre verksamheterna som inte fullt ut är inne i detta än. Förvaltningen har idag en relativt hög andel e-handel som stigit under året, men når inte riktigt uppsatt målvärde.

Upphandling och inköp som sedan 2020 ingår i VSS har arbetat aktivt med sina processer och tjänster, för att kunna ha ett så effektivt arbetssätt som möjligt i sitt stöd till övriga kommunen. Under 2020 har förändringar i och med de

virtuella organisationerna gett möjlighet till att framöver kunna hantera inköps- och upphandlingsfrågor på ett mer strukturerat sätt inom kommunen. Detta har i sin tur en stark koppling till strategiskt utvecklingsuppdrag inom området.

De avvikelser som bidrar till att målet ej anses uppfyllt är framförallt att:

- arbetet med planerade upphandlingar inom förvaltningen behöver ske ännu mer strukturerat framöver
- e-handel är ännu ej implementerat i samtliga av förvaltningens verksamheter, även om nivån ändå är relativt hög
- intern inköpsorganisation finns ej fullt ut på plats vid årsskiftet

God ekonomisk kontroll

Målet bedöms per den sista december uppfyllt. VSS har en etablerad uppföljningsmetodik där avvikelser i verksamhet såväl som inom ekonomi hanteras förebyggande och med tydliga handlingsplaner. Genom god kontroll på samtliga nivåer och att respektive chef äger sin egen ekonomi hanteras eventuella avvikelser i de flesta fall proaktivt.

Förvaltningen kommer dock att se över och arbeta igenom rutiner för ekonomisk planering och uppföljning i samband med arbetet att få en gemensam process för både planering och uppföljning av verksamheten inom förvaltningen. Även om kontrollen idag leder till god ordning på ekonomin, kan arbetssätt förenklas och förbättras inom dessa processer.

Under 2020 var en viktig del i förvaltningens ekonomistyrning att få en affärsmodell på plats. Affärsmodellen finns framtagen och etableringsarbete utifrån denna är påbörjat. Under sista delen av året har en grundläggande genomlysning skett kopplat till förvaltningens finansiering. Detta kommer att utmynna i förtydliganden och möjliga förbättringsarbeten inför prisärende 2022. Under året har också det första gemensamma prisärendet genomförts, dock med en nivå där identifierings- och uppräkningsarbete varit ganska grundläggande. Utveckling av prisärende beräknas kunna ske framåt, vilket också kommer få en positiv effekt för övriga nämnders kontroll på sitt budgetarbete.

Målområde Verksamhet

God kundsamverkan

Bedömningen är att målet uppnås delvis under året, flera aktiviteter är genomförda som stödjer en hög måluppfyllelse det är möten med ekonomichefer från Ekonomiservice och Upphandling/Inköp, utveckling av virtuella organisationer för Stadsarkivet och Upphandling/ Inköp, samt referensgruppen för Kontakt Linköping.

De avvikelser som bidrar till att målet ej anses uppfyllt är framförallt att:

- kundmätning för förvaltningen samtliga verksamheter har förberetts under året men kommer att genomföras först under 2021
- strategiska uppdragsdialoger är planerade, men genomförs först 2021

God styrning av tjänsteproduktion

Bedömningen är att målet är helt uppnådd för året. Genom förvaltningens regelbundna verksamhetsuppföljning finns bra översikt av tjänsteproduktionen. Samtliga verksamheter kan visa upp en strukturerad planering som sträcker sig framåt i tiden. Förvaltningen har också infört operativa möten, ”tavelmöten” som komplement till ledningsgrupper och verksamhetsuppföljning.

I arbetet med klimatanpassning har LKDATA och Stadsarkivet arbetat med sina uppdrag från handlingsplan för klimatanpassning. För datorhallen är statusen att en ny datorhall planeras/byggs för närvarande med anledning av ökad krisledningsförmåga i Linköpings kommun. Behovet är omhändertaget i den nya lösningen. Ett analysarbete för andra centrala noder genomförs under första halvåret 2021. Serverhallarna har också påverkan inom Stadsarkivets uppdrag, där det utöver detta har sett över egna säkerhetsrutiner kopplat till klimatanpassning.

VSS har främst genom verksamhetsområdet LKDATA arbetat med de åtgärder som är kopplade till handlingsplan för koldioxidneutralt Linköping 2025 och enligt handlingsplan utifrån kemikalieprogrammet. Arbetet med minskad plast har skett inom respektive verksamhet, där så är möjligt.

Hög digitaliseringsgrad

Bedömningen är att målet är helt uppfyllt för 2020. Bedömningen grundas på att förvaltningens verksamheter ökar sin digitala produktion och kommunikation. Flera positiva händelser kan redovisas, målet är till viss del ett strävansmål där verksamheten hela tiden kan utvecklas. Här redovisas dock de händelser som bidrar till att målet kan anses som uppfyllt:

- Kontakt Linköping har introducerat chattfunktion med medborgare andelen chattar är årsvärde 2,0 % och bästa månadsvärde i november 2020 är 4,1 % . HR-direkt har en mycket hög andel chatt i sin kanalmix 43 %
- LKDATA har infört ett nytt ITSM verktyg, LinDesk, som skapar möjligheter för en gemensam serviceportal för samtliga interna servicetjänster i Linköpings kommun.

- LKDATA:s support tillsammans med Kontakt Linköping börjar nu arbetet med att bygga AI kompetens i sina kundflöden
- Stadsarkivet utvecklar sina leveranser till e-arkivet. Handlingar som stads- och kommunfullmäktige protokoll görs tillgängliga digitalt för medborgare. Stadsarkivet har också startat upp ett instagramkonto som i dagsläget har ca 350 följare.
- Förberedelse görs inom förvaltningen att etablera sin tjänsteproduktion med ärendehantering genom ett sammanhållet IT-stöd har genomförts under året och kommer att realiseras under 2021.
- LKDATA driver införande av applikationsförvaltning över hela kommunen som är en del i den operativa implementationen inom pm3
- VSS samtliga verksamheter har kopplat ihop sina verksamhetsplaner med objektsplanerna inom pm3 förvaltningen för att säkerställa att önskad utveckling genom digitalisering i tjänsteprocesser genom utveckling av ingående IT-komponenter.
- I samband med införandet av ny samarbetsplattform har VSS en tydlig handlingsplan för informationshantering (IHP:er på samtliga verksamheter) samt ett progressivt införande med nya verktyg inom plattformen Google Workspace. Nyttjandet av nya verktyg kopplas också till ett aktivitetsbaserat arbetssätt för att förbereda förvaltningens framtid i nya lokaler i Ebbepark.

Målområde Medarbetare

Goda arbetsplatser

Sammantagen bedömningen är att målet uppfylls under året. Uppföljningen per 31 december visar en sjukfrånvaro som ligger högre än målvärdet men målvärdet är också ambitiöst. Vi ser att det finns skillnader i sjukfrånvaro mellan män och kvinnor där männen har något lägre sjukfrånvaro än föregående år medan kvinnors sjukfrånvaro ökat med 2,2 % till en sjukfrånvaro på 5,9 %. Målvärdet för andel heltidsanställningar uppfylls. Aktiviteterna för nämndmålet i verksamhetsplanen har genomförts på ett bra sätt, exempelvis arbete med lokalprojektet Ebbepark och förändrat arbetssätt.

Framgångsrikt chefs- och ledarskap

Bedömningen är att målet inte uppfylls helt vid årsslutet. Indikatorn för HME, hållbart medarbetarengagemang, i medarbetarundersökningen låg på 68 och når inte upp till målvärdet på 78. Några verksamheter har gjort en till HME-mätning efter medarbetarundersökningens resultat och fått högre HME-index. Chefsomsättningen är högre än målvärdet vilket till största del beror på nya verksamheter och rekrytering av economichef.

Nya vägar för (tryggad) kompetensförsörjning

Sammantagen bedömning för indikatorerna är att målet inte helt uppfylls vid årsslutet. Personalomsättningen är högre än målvärdet och delvis kan det förklaras genom införande av nya verksamheter men inom vissa verksamheter är personalomsättningen högre än önskvärt. Den övertid som överstiger målvärdet kan vi se har kopplingar till arbetsuppgifter till följd av pandemin, införande av nytt ärendehanteringssystem och samarbetsplattform. Under senare delen av året har förvaltningen utökat arbetsmarknadsåtagandet.

Uppföljning av förvaltningens verksamhet

Uppföljning av planer och program

10-årig lokalförsörjningsplan

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

Upphandlingsplan

VSS saknar Upphandlingsplan för 2020. Plan för 2021 finns framtagen.

Internkontrollplan

Samtliga moment inom VSS internkontrollplan för 2020 har genomförts. De flesta verksamhetsområden har på något sätt varit delaktiga både i framtagande och uppföljning. Det stora deltagandet bidrar till kunskap och förståelse till internkontrollens betydelse. Ett mindre antal brister påträffades och åtgärdades både retroaktivt, men också i de fall det är möjligt förebyggande inför framtiden.

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

Fortfarande finns stor utvecklingspotential till framtiden, där det lyfts som en av förvaltningens prioriterade aktiviteter under nästkommande år. Inför 2021 har en mer gemensam plan tagit fram för förvaltningen och på förvaltningsnivå ersätter den plan som tidigare byggde på respektive eget verksamhetsområdes egna internkontrollmoment. Under 2021 kommer även förvaltningens ledning att arbeta igenom framtida behov. Uppföljning och utveckling av internkontroll sker dels i ledningsgruppsarbetet, men också invävt i de månatliga uppföljningarna. Stor vikt kommer ligga på att ta fram och arbeta efter tydliga processer inom internkontrollen. I samband med detta kommer också en intern internkontrollsorganisation att förtydligas. När detta är på plats kommer sista steget bli att tydligare koppla detta till förvaltningens processer (tjänster) samt att utföra riskanalyser utifrån Linköpings kommuns modell.

Personal- och kompetensförsörjningsplan

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

Objektsplan (PM3)

Inom förvaltningen finns inget förvaltningsobjekt, objektsplaner som berör VSS följs därför upp inom berörda verksamheter. Flera av förvaltningens verksamheter arbetar däremot aktivt inom ett par olika förvaltningsobjekt. Objektägare för dessa finns inom andra förvaltningar, men Verksamhetschef LKDATA är objektägare IT inom samtliga objekt. Förvaltningschefen är sedan 2019 medlem i styrgruppen för PM3-objektet Administration, kommunikation och näringsliv.

Uppföljning av nämndindikatorer

I denna bilaga redovisas utfall för de indikatorer som används som ett underlag i bedömningen av målen. Vid rapporteringen av utfall för indikatorerna används senast tillgänglig statistik. Utfall redovisas könsuppdelat när så är möjligt.

Målområde: Medborgare

Kommunövergripande mål: Valfärdstjänster med hög kvalitet, tillgänglighet

Förvaltningsmål	Indikator	2018	2019	2020	Målvärde
God service	<i>Kundnöjdhet</i>				
	Stadsarkivet	I.U.	I.U.	I.U.	-
	E-lärandecenter	I.U.	I.U.	I.U.	-
	HR service (Rekrytering)	I.U.	8,88.	9,60	9,20
	Kontakt Linköping	I.U.	4,0	4,1	4,0
	LKDATA	I.U.	I.U.	96 %	90 %
	Upphandling & inköp	I.U.	I.U.	I.U.	-
	Ekonomiservice	I.U.	I.U.	I.U.	-
	Svarsservice (Kontakt Linköping). Andel (%) inom 120 sekunder.	I.U.	90 %	92,8 %	92 %
	Låg frekvens av tappade samtal (Kontakt Linköping). Andel (%) tappade samtal av samtliga samtal.	I.U.	6,5 %	6,0 %	<5 %
	Svarsservice HR direkt	I.U.	I.U.	98 %	90 %
	Antal besök Stadsarkivet	I.U.	I.U.	I.U.	-
	Studiebesök	30	29	28	90
	Forskarbesök	40	74	50	30

Målområde: Ekonomi

Kommunövergripande mål: Kostnadseffektiv verksamhet

Förvaltningsmål	Indikator	2018	2019	2020	Målvärde
Korrekta och effektiva inköp	Avtalstrohet (%). Andel (%) av förvaltningens inköp som sker utifrån avtalade leverantörer.	I.U.	I.U.	84 % (leverantörstrohet)	90 %
	E-handelstrohet (%). Andel (%) av förvaltningens inköp som går genom e-handelsportalen.	I.U.	I.U.	82 %	90 %

Kommunövergripande mål: Hållbar ekonomi

Förvaltningsmål	Indikator	2018	2019	2020	Målvärde
God ekonomisk kontroll	Förvaltningens resultat	I.U.	17 301 tkr	6 773 tkr	0 tkr
	<i>Ärendevoly</i> m				
	Upphandling inköp	I.U.	I.U.	I.U.	-
	eLärandeCenter	I.U.	I.U.	I.U.	-
	Kontakt Linköping	I.U.	I.U.	259 248	220 000
	Stadsarkivet	593	598	708	700
	HR Direkt	I.U.	I.U.	3 235	1 600
	HR Service rekryteringar	I.U.	I.U.	193	220
	LKDATA - support	I.U.	59 187	68 800	65 000
	Ekonomiservice	I.U.	I.U.	I.U.	-

Målområde: Verksamhet

Kommunövergripande mål: Effektiv organisation med goda resultat

Förvaltningsmål	Indikator	2018	2019	2020	Målvärde
God kundsamverkan	Antal strategiska dialoger med förvaltningarna (andel % genomförda av planerade).	I.U.	I.U.	86 %	90 %
	Andel strategiska dialoger med funktionsansvariga direktörer (andel % genomförda av planerade).	I.U.	I.U.	0 %	100 %
	Antal utvecklade nya tjänster.	I.U.	I.U.	3	4
God styrning av tjänsteproduktion	<i>Kvalitetsmätt/ leveranssäkerhet</i>				
	Upphandling & inköp	I.U.	I.U.	I.U.	-
	Ekonomiservice	I.U.	I.U.	I.U.	-
	HR service	I.U.	I.U.	1,86	2,0
	Kontakt Linköping	I.U.	I.U.	48,8 %	45 %
	Stadsarkivet	I.U.	I.U.	I.U.	-
	eLärandeCenter	I.U.	I.U.	I.U.	-
LKDATA	I.U.	I.U.	I.U.	-	
Hög digitaliseringsbräda	Andel (%) ärenden som går via chatt inom Kontakt Linköping	I.U.	I.U.	2,0 %	5 %

Målområde: Medarbetare

Kommunövergripande mål: Attraktiv arbetsgivare

Förvaltningsmål	Indikator	2018	2019	2020	Målvärde	
Goda arbetsplatser	Total sjukfrånvaro	6,2	3,8	4,7	3,5	
	Män	4,8	3,8	3,0		
	Kvinnor	7,6	3,7	5,9		
	Andel heltidsanställningar	98,6	98,8	99	99	
	Män	100	100	98,9		
	Kvinnor	97,1	97,9	99,1		
	Attraktiv arbetsgivarindex (AVI)	I.U.	I.U.	I.U.	-	
	Framgångsrikt chef- och ledarskap	Hållbart medarbetarengagemang (HME)	I.U.	I.U.	68	78
		Chefsomsättning (andel tillsvidareanställda chefer som har börjat eller slutat, %)	I.U.	I.U.	10,7	6,5
Män				12,0		
Kvinnor				9,6		
Chefers sjukfrånvaro		0,9	2,0	5,1	2,0	
Män		0,91	2,23	0,6		
Kvinnor	0,74	1,82	8,5			

Kommunövergripande mål: Hållbar kompetensförsörjning

Förvaltningsmål	Indikator	2018	2019	2020	Målvärde
Nya vägar för (tryggad) kompetensförsörjning	Extern personalomsättning	2,1	5,3	8,6	6,0
	Män	1,4	4,0	11,8	
	Kvinnor	1,4	6,3	6,2	
	Mertid övertid	0,3	0,2	0,3	0,2
	Män	0,5	0,4	0,5	
	Kvinnor	0,2	0,1	0,2	
	Balanstal chefer				
	Män				
	Kvinnor	0,82	1,08	0,96	1,0
	Chefer med utomnordisk bakgrund	I.U.	I.U.	I.U.	-