



Delårsrapport per den 31 mars 2021

Verksamhetsstöd och service

Innehållsförteckning

Förvaltningschefens bedömning och analys.....	3
Samlad bedömning och analys av ekonomi, verksamhet och personal.....	3
Ekonomi, verksamhet och personal i sammanfattning.....	4
Ekonomi	5
Driftsammandrag.....	5
Investeringar.....	6
Uppföljning av förvaltningsindikatorer.....	7

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

Delårsrapporten är en uppföljning av Verksamhetsstöd och service samlade verksamhet utifrån bl.a. reglemente, förvaltningsbudget 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.

Samlad bedömning och analys av ekonomi, verksamhet och personal

Verksamhetsstöd och service bedömer att de flesta verksamhetsmål kommer att uppnås. Volymmått och verksamhetsresultat är överlag enligt plan och har god måluppfyllelse. Ekonomin är ansträngd i förvaltningen genom ett högt utvecklingstempo utifrån två stora och kostnadsdrivande utvecklingsarbeten, lokalprojektet Ebbepark och tjänsteutvecklingsprojektet. Inom resurs- och kompetensförsörjning finns viss risk för vissa brister, särskilt på IT-sidan som har en hög rörlighet. Sjukfrånvaron är fortsatt högre än målvärdet och det är främst kvinnors sjukfrånvaro som ökat. Samtliga verksamheter hanterar situationen kring distansarbete på ett positivt sätt och en omställning har skett runt, möten, dialoger med medarbetare individuellt eller i grupp.

VSS har under skapat bättre förutsättningar för att hantera kommunövergripande strategiska uppdrag. Förvaltningen har olika förmåga/möjlighet att bidra i de olika uppdragen, exempelvis är aktiva i klimatanpassning direkt genom LKDATA:s hantering av IT-utrustning och genom Upphandling och inköps roll med att lyfta icke funktionella krav i samband med upphandlingar och löpande inköp. I kommunövergripande uppdrag/aktiviteter beror måluppfyllnad på flera aktörers bidrag, dessa aktörer kan vara olika påfrestade av den pågående pandemin och därmed kan arbetet antingen skjutas upp eller bli försenat. Bedömningen är att i dagsläget kan VSS delta och bidra i samtliga kommunövergripande strategiska utvecklingsuppdrag.

VSS arbetar med samtliga sina aktiviteter i verksamhetsplanen, några aktiviteter kommer inte att gå i mål under 2021 utan kommer att fortsätta under 2022, ett exempel är att Kontakt Linköping inte kommer att byta ut sitt ärendehanteringssystem under 2021 utan först under våren 2022.

De samhällskritiska verksamheterna som finns inom förvaltningen och de extra uppdrag som tillkommit, exempelvis lagerhantering för skyddsutrustning, hanteras enligt plan och mål.

Förväntad utveckling

Verksamhetsstöd och service kommer klara sitt grunduppdrag i samtliga verksamheter. Samtliga verksamheter kommer delvis nå sina utvecklingsmål, eventuella förseningar kommer generellt att förflyttas till nästa års verksamhetsplan. Osäkerheten om måluppfyllnad, handlar om ovisshet runt pandemin där omprioriteringar har skett och kan komma att ske och då utvecklingsaktiviteter kan få nedprioriteras utifrån rådande förhållanden.

I kommunövergripande uppdrag som Kontakt Linköping och införande av applikationsförvaltning kommer fördjupat samarbete ske utifrån de diskussioner som förts i de strategiska kund- och uppdragsdialoger som hållits under kvartal 1 2021.

Förvaltningen kommer ta emot nya uppdrag enligt plan, vad gäller funktionsansvar för Stadsarkiv inklusive e-arkiv, konsumentvägledning och budget- & skuldrådgivning (210401). Förvaltningen tar också emot Överförmyndarenheten (210901). VSS organisation kommer att konsolideras enligt plan inför flytten till Ebbepark, konsolideringen sker 211001.

Fokus kommer under året hela tiden vara att säkra de samhällskritiska verksamheterna och de nya uppdrag som lagts på förvaltningen, dessa kommer prioriteras i eventuella bristsituationer. När det gäller utvecklingsmål så kommer hanteringen av lokalprojekt Ebbepark ha högst prioritering för att säkerställa inflyttning enligt plan under perioden december 2021 och januari 2022.

En stor osäkerhet finns runt effekter på personal under/efter pandemin. Här finns en oro i förvaltningens ledning runt effekter hos personal/grupper som kan komma som inte helt kan förutses eller det finns vana att hantera.

Ekonomi, verksamhet och personal i sammanfattning

Ekonomi, belopp tkr	Prognos helår	Budget 2021	Avvikelse
Verksamhetens nettokostnader	935	0	2 278
Investeringar, netto	53 500	45 000	8 500

Väsentliga avvikelser

Förvaltningens totala prognostiserade resultat är till stor del knutet till LKDATAS resultat, där lägre avskrivningskostnader på grund av försenade utbyten av IT-utrustning genererar ett överskott. I resultatet fram till och med mars finns även ett överskott på skyddslager som vid årets slut inte kommer påverka förvaltningens resultat.

Flertalet verksamheter inom förvaltningen har behövt göra omprioriteringar gentemot budget, främst kopplat till att hantera kostnader inom tjänsteutvecklingsprojektet och de kostnader som uppstår i Ebbeparkprojektet.

Prognos för investeringar överstiger budget kopplat till försenad upphandling från 2020. Begäran om utökad investeringsram sker i samband med delårsrapport 03 för brandvägg 4,5 mnkr samt om-/utbyggnad stamnät 4 mnkr. Brandvägg och stamnät var planerat till 2020 men blev försenade på grund av krav på särskild säkerhetsklassning i upphandlingen.

Basuppdrag (volymmått)	Prognos 2021	Mars 2021	Mars 2020
Ärenden Kontakt Linköping	320 000	77 376	62 242
-varav chatt	3 100	0	12 500
Ärenden LKDATA support	70 000	18 800	18 800
Ärenden HR-Direkt	2 500	424	549
Ärenden Stadsarkivet	700	185	216
Antal rekryteringar HR-Service	380	98	60
Antal e-utbildningar	75	14	IU
Antal upphandlingar	100	25	23
Andel mikro, små och medelstora företag som lämnar anbud i upphandlingar (%).			Helår 2019:
<i>Mikro</i>	-	18 %	16 %
<i>Små</i>	-	19 %	20 %
<i>Medel</i>	-	20 %	21 %
<i>Stor</i>	-	42 %	42 %
Andel mikro, små och medelstora företag som vunnit upphandlingar (%).			Helår 2019:
<i>Mikro</i>	-	20 %	22 %
<i>Små</i>	-	24 %	22 %
<i>Medel</i>	-	18 %	20 %
<i>Stor</i>	-	38 %	36 %

Väsentliga avvikelser

Ärenden via Kontakt Linköping ökar snabbare än enligt plan, men en viss effekt är kopplat till Covid-19.

Personal	Mars 2021	Mars 2020	Målvärde helår
Antal tillsvidare anställda	217	192	225
Total sjukfrånvaro	5,4	5,4	3,5
Extern personalomsättning	3,2	3,1	6,0

Väsentliga avvikelser

Inga väsentliga avvikelser finns. Ökningen av antalet tillsvidareanställda är en följd av nytillkommen verksamhet i form av Löneservice samt utökning inom vissa verksamheter, ex Applikationsförvaltning inom LKDATA.

Ekonomi

Driftsammandrag

Resultat 31 mars 2021

Driftsammandrag, netto tkr Verksamhet	Redovisat jan-mars 2021	Budget jan-mars 2021	Avvikelse	Redovisat samma period föregående år
VSS ledning och stab	28	0	0	-143
Upphandling och inköp	-202	0	0	-148
-skyddslager Covid-19	1 810	0	1 810	-
Ekonomiservice	-202	-43	-159	-80
HR-service	-950	0	0	-5
Kontakt Linköping	502	0	0	-415
Stadsarkiv	-86	0	0	-2
eLärandeCenter	-194	0	0	-941
LKDATA	1 739	-496	2 234	1 281
Löneservice	-167	0	0	0
Summa	2 278	-539	2 816	-453

Prognos resultat 2021

Driftsammandrag, netto tkr Verksamhet	Prognos helår	Budget 2021	Avvikelse	Bokslut 2020
VSS ledning och stab	-1 000	0	-1 000	-1 044
Upphandling och inköp	285	0	285	391
-skyddslager Covid-19	0	0	0	-
Ekonomiservice	0	0	0	-424
HR-service	0	0	0	525
Kontakt Linköping	250	0	250	739
Stadsarkiv (inkl e-arkiv fr 210401)	0	0	0	-21
eLärandeCenter	0	0	0	-635
LKDATA	1 400	0	1 800	7 244
Löneservice	0	0	0	-2
Överförmyndarenheten (fr 210901)	0	0	0	-
Summa nettokostnader, tkr	935	0	935	6 773
varav kostnader	365 752	356 658	9 094	285 265
varav intäkter	366 688	356 658	10 030	292 038

Analys och kommentar

Förvaltningen redovisar vid delårsrapport 03 ett prognostiserat överskott på 935 tkr vid årets slut. Överskottet är dock till största delen knutet till LKDATAS prognostiserade resultat (1 400 tkr). Utfallet de tre första månaderna påverkas mest av LKDATAS resultat (1 739) och skyddslager för Covid-19 (1 810). Skyddslagret kommer bli ett nollresultat vid årets slut för Verksamhetsstöd och service.

De flesta verksamheter visar på nollresultat i prognos för helåret dock med åtgärdsplaner på inom vissa verksamheter, främst kopplat till att hantera ökade kostnader inom tjänsteutvecklingsprojektet och de kostnader som uppstår i Ebbeparkprojektet. Verksamhetsstöd och service kommer under året ta kostnader för Ebbeparkprojektet (1 175 tkr) på Ledning och stab, vilket således kräver ett visst överskott inom verksamheterna för att finansiera detta. Kostnader för tjänsteutvecklingsprojektet tas direkt inom respektive verksamhetsområde, utifrån hur stor arbetsinsats respektive verksamhet kräver.

LKDATAS överskott kommer främst från att försenade utbyten på grund av Covid-19 ger lägre avskrivningskostnader än budgeterat. Här kommer utbytena att behöva ha en högre takt i slutet av 2020, men då brist på tillgång av utrustning finns, så kommer troligtvis en del skjutas till 2022. Under första kvartalet har det även varit en del vakanser, där flera av tjänsterna bemannats till andra kvartalet. Det prognostiserade överskottet baseras på att utbyten kan komma igång bättre under andra halvåret.

Kontakt Linköping har i samband med delårsrapport 03 tagit fram en plan för att kunna hantera både ökade kostnader som tillkommit efter budgetarbete samt minskade intäkter i och med att uppdrag troligtvis flyttas. Verksamheten kommer fokusera på att driva utvecklingsarbete med egna anställda resurser vilket håller nere kostnader. Bedömningen är att åtgärder kommer generera ett visst överskott för att täcka projektkostnader för Ebbepark.

HR-service har haft en ekonomiskt tuff start på 2021, vilket till viss del kan kopplas till de höga leveranser som skedde i slutet av 2020 kopplat till rekrytering inom Covid-19 uppdrag, varpå de redovisar ett större underskott första kvartalet. Plan finns framtagen för att komma i balans vid årets slut.

Upphandling och inköp prognostiserar för ett visst överskott, vilket är något högre än beräknat för att bidra till finansiering av Ebbeparkprojektet. Överskottet består till viss del kopplat till att verksamheten ligger lågt i resurser under början av året. Övriga verksamheter (Stadsarkiv, eLärandeCenter, Ekonomiservice samt Löneservice) beräknas hamna på helårsresultat runt noll utifrån att arbeta enligt befintlig budget. Dock kommer samtliga verksamheter behöva hantera de ökade kostnaderna för ärenden som går via Kontakt Linköping samt on-boarding av Lindesk som genererar mer kostnader än budgeterat för.

Ekonomiservice och eLärandeCenter som 2020 hade minusresultat beräknas vara i ekonomisk balans 2021.

Förvaltningens omsättning har ökat kraftigt från 2021 till 2022. Dels finns en tillväxt inom vissa verksamheter, dels har förvaltningen tagit över Löneservice under slutet av 2021. Men stor påverkan är att lagerhantering av skyddsmaterial kopplat till Covid-19 sedan årsskiftet hanteras inom förvaltningen. Den ekonomiska hanteringen av lagret hanteras under första kvartalet enligt lagd plan. Under 2022 tillförs även Överförmyndarenheten samt ekonomiskt ansvar för e-arkivering i samband med övertagande av funktionsansvar.

Investeringar

Investeringar Belopp tkr	Redovisat jan-mars 2021 Utgifter	Redovisat jan-mars 2021 Inkomster	Prognos 2021 Utgifter	Prognos 2021 Inkomster	Prognos 2021 Netto	Investerings- ram 2021	Avvikelse
LKDATA							
<i>IT-utrustning</i>	6 718	0	53 500	0	53 500	45 000	-8 500
Summa investeringar	6 718	0	53 500	0	53 500	45 000	-8 500
<i>varav utgifter</i>	6 718	0	53 500	0	53 500	45 000	-8 500
<i>varav inkomster</i>	0	0	0	0	0	0	0

Analys och kommentar

Prognos överstiger budget kopplat till försenad upphandling från 2020. Begäran om utökad investeringsram sker i samband med delårsrapport 03 för brandvägg 4,5 mnkr samt om-/utbyggnad stamnät 4 mnkr. Brandvägg och stamnät var planerat till 2020 (utökad ram med totalt 15 mnkr) men blev försenade på grund av utdragen upphandling då den krävde särskild säkerhetsklassning. Ny teknisk lösning har dock gjort att investeringskostnaden blir något lägre än budgeterat för 2020.

Investeringar ligger lågt under första kvartalet på grund av förseningar i utbyten av IT-utrustning, men kommer att öka under senare delen när dessa utbyten i så stor mån som möjligt arbetas ikapp. Förseningarna beror på att det är leveransproblem kopplat till Covid-19, där efterfrågan under en längre period varit högre än tillgången på utrustning.

Under 2021 kommer det även behövas investeringar i inventarier för Ebbepark, som ej finns med i budget. Utredning om storlek på dessa sker av arkitekt tillsammans med Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen under sommaren. Förslag på hantering kommer tas upp i delårsrapport 08.

Uppföljning av förvaltningsindikatorer

Utfall redovisas för förvaltningens indikatorer per den 31 mars. Vid rapporteringen av utfall för indikatorerna används senast tillgänglig statistik. Utfall redovisas könsuppdelat när så är möjligt.

Målområde: Medborgare/Kund

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

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2019	2020	Mars 2021	Målvärde
God service	Kundnöjdhet	-	-	-	-
	-Kontakt Linköping (0-5)	4,0	4,1	4,4	-
	-LKDATA (0-5)	IU	IU	4,2	-
	-HR-service (0-10)	8,9	9,6	9,4	9,4
	Svarsservice Kontakt Linköping (andel inom 120 sekunder %)	90	93	96	>92
Tappade samtal Kontakt Linköping (andel tappade samtal Tapp2 +11 sekunder %).	6,5	6,0	2,5	<5	
Svarsservice LKDATA (åtgärdstid användarnära tjänst inom 16 timmar i %)	90	93	81*	96	

*Ny automatisk SLA-beräkning i Lindesk som inte kan justeras vid överenskommelse med kund. Justering av SLA funktionen är inplanerad i Lindesk.

Målområde: Ekonomi

Kommunövergripande mål: Kostnadseffektiv verksamhet

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2019	2020	Mars 2021	Målvärde
Korrekta och effektiva inköp	Leverantörstrohet (andel av förvaltningens inköp som sker genom avtalade leverantörer %)	-	84	92 (38 inkl skyddsletter)	>90
	E-handelstrohet (andel av förvaltningens inköp som går genom e-handelsportalen %)	-	82	88 (97 inkl skyddsletter)	>90

Kommunövergripande mål: Hållbar ekonomi

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2019	2020	Mars 2021	Målvärde
God ekonomisk kontroll	Förvaltningens resultat (utfall i tkr)	17 301	6 773	2 278	0
	Verksamhetsområden i balans (andel %)	60	75	100	>80

Målområde: Verksamhet

Kommunövergripande mål: Effektiv organisation med goda resultat

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2019	2020	Mars 2021	Målvärde
God kundsamverkan	Strategiska dialoger med förvaltningarna (andel genomförda %)	-	86	86	>90
	Strategiska dialoger med funktionsansvariga direktörer (andel genomförda %)	-	0	100	100
God styrning av tjänsteproduktion	Kvalitet/leveranssäkerhet	-	-	-	-
	-Kontakt Linköping (lösningsgrad %)	-	48,8	57,9	-
	-HR-direkt (återkoppling i antal dagar, medel)	-	1,86	1,11	-
Etablerad affärsmodell	Intäkter från försäljning av tjänster (andel av förvaltningens totala intäkter %)	28	22	18	Ska öka
Hög digitaliseringsgrad	Digital mognad	-	-	IU (mäts senare under 2021)	>3,3

Kommunövergripande mål: Hållbar verksamhetsutveckling

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2019	2020	Mars 2021	Målvärde
Hållbar verksamhetsutveckling	Indikatorer kommer att tas fram under året	-	-	-	-

Målområde: Medarbetare

Kommunövergripande mål: Attraktiv arbetsgivare

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2019	2020	Mars 2021	Målvärde
Goda arbetsplatser	Total sjukfrånvaro	3,8	4,7	5,4	<3,5
	Män	3,8	3,0	4,2	-
	Kvinnor	3,7	5,9	6,3	-
	Andel heltidsanställningar	99	99	99	-
	Män	100	99	99	-
	Kvinnor	98	99	99	-
	Jämställdhetsindex (Jämix)	IU	IU	IU	-
Attraktiv arbetsgivarindex (AVI)	Attraktiv arbetsgivarindex (AVI)	IU	IU	IU	-
	Internkommunikation (medarbetarundersökning) "framgångar och "bästa praxis" delas inom organisationen"	IU	49	56	-
	"jag är insatt i min arbetsplats mål"	IU	69	81	-
Hållbart chef- och ledarskap	Hållbart medarbetarengagemang (HME)	IU	68	75	78
	Chefsindex	IU	IU	IU	70

Kommunövergripande mål: Hållbar kompetensförsörjning

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2019	2020	Mars 2021	Målvärde
Nya vägar för Kompetensförsörjning	Andel avgångar (tillsvidare anställda som har slutat %)	8,4	8,6	3,2	6,0
	<i>Män</i>	9,3	11,8	4,4	-
	<i>Kvinnor</i>	7,7	6,2	2,4	-
	Avgångsålder pension	65	66	IU	-
	<i>Män</i>	65	66	IU	-
	<i>Kvinnor</i>	65	66	IU	-
	Antal arbetsmarknadsplatser	2	2	2	8
	Mertid	-	-	-	-
	<i>Män</i>	-	-	-	-
	<i>Kvinnor</i>	-	-	-	-
	Övertid	0,2	0,3	0,4	-
	<i>Män</i>	0,4	0,5	0,7	-
	<i>Kvinnor</i>	0,1	0,2	0,2	-

Kommentar

Då nya gemensamma mått för kundnöjdhet samt kvalitet/leveranssäkerhet ännu ej tagits fram så används befintliga mått inom de verksamheter där det finns sedan tidigare. Skalan och mätmetod på dessa varierar dock.