



Delårsrapport per den 31 augusti med prognos för helår 2022

Verksamhetsstöd och service

Innehåll

Förvaltningschefens bedömning och analys.....	3
Samlad bedömning och analys av ekonomi, verksamhet och personal.....	3
Händelser av väsentlig betydelse.....	5
Förväntad utveckling.....	5
Ekonomi.....	6
Ekonomiska tabeller.....	7
Investeringar.....	8
Uppföljning av mål och inriktning.....	10
Målredovisning med prognos.....	10
Uppföljning av förvaltningens verksamhet.....	16
Planer och program.....	16
Förvaltningsindikatorer.....	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 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.

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

Förvaltningschefens bedömning och analys

Delårsrapporten är en uppföljning av Verksamhetsstöd och service (VSS) 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 beslutad finansiering och i linje med målen för god ekonomisk hushållning.

Samlad bedömning och analys av ekonomi, verksamhet och personal

Under 2022 prognostiseras ett underskott på drygt 1 mnkr. Detta är kopplat till engångskostnader för avskrivningar egentligen tillhörande 2020 och 2021 på nästan 6 mnkr. Kostnadsökningar slår nu igenom inom VO Kost och restaurang, med hjälp av kostnadsdämpande åtgärder minska effekterna till ett underskott på ca 3 mkr.

Förvaltningens verksamhetsresultat är goda, tillgänglighet, lösningsgrad och kundnöjdhet på mål eller bättre för förvaltningens kundtjänster. Leveransförmågan inom IT området är god, trots viss komponentbrist. På upphandlingssidan finns en bättre balans mellan efterfrågan från förvaltningar och verksamhetens förmåga. Rekryteringservice har kraftfullt ökat sin produktion under året, samt lagt till kompetens inom intervjuer för säkerhetsklassning.

Efterfrågan är god på förvaltningens tjänster som exempelvis digitala utbildningar, rekrytering och upphandling.

VSS är mycket aktiva inom kommunövergripande initiativ som Mitt Linköping, Digital arbetsplats, administrativa utredningen och utveckling av lokalvård inom Linköpings kommun.

Personalomsättning är fortfarande hög med flöden av medarbetare som både går externt och vidare inom kommunen. Rekryteringsarbetet fungerar dock på ett positivt så luckor täpps till snabbt.

VSS har under året stabiliserat arbetet med strategiska utvecklingsuppdrag och driver nu insatser inom samtliga uppdrag. Särskilt kan nämnas förvaltningens insats runt nyttjandet av administrativa lokaler genom färdigställandet av Ebbepark och framtagandet av kommunstandarder inom IT arbetsplats, standard på konferensrum och ett aktivitetsbaserat arbetssätt. Förvaltningen ökar sin digitalisering och verkar för en utveckling inom hela kommunen med insatser från LKDATA, Kontakt Linköping och stadsarkivet.

Ekonomi

Ekonomi, belopp tkr	Prognos helår	Budget 2022	Avvikelse	Avvikelse i prognos helår, mars
Verksamhetens nettokostnader	-1 308	0	- 1 308	-2 550
Investeringar, netto	59 400	59 400	0	0

Kommentar

Förvaltningens två enskilt största resultatpåverkande poster är dels de för låga avskrivningskostnaderna tillhörande 2020 och 2021 på närmare 6 mnkr som hanterats som en kostnad 2022. Det andra är de ökade livsmedelskostnaderna med upp till 10 mnkr. Det innebär ett prognostiserat underskott för förvaltningen 2022, även om stora delar kan hanteras inom årets budget. Detta är möjligt dels för att försenade investeringar i IT-utrustning innebär lägre avskrivningskostnader, samt att det inom Kost och restaurang gjorts en hel del åtgärder för att både minska livsmedelskostnader med ändrade portioner, restriktivitet kring övriga kostnader samt att det funnits ett visst överskott i ny debiteringsmodell. Gällande investeringar kommer budgeterade nivåer uppnås

Volymutveckling

Basuppdrag (volymmått)	Prognos helår	Augusti 2022	Augusti 2021
Ärenden Kontakt Linköping	260 000	173 724	190 721
Ärenden LKDATA support	72 000	31 260	42 317
Ärenden HR-Direkt	2871	1871	1 153
Ärenden Stadsarkivet	700	430	425
Antal rekryteringar	616	426	231
Antal e-utbildningar	40	27	22

Antal upphandlingar	120	88	40
Andel mikro, små och medelstora företag som lämnar anbud i upphandlingar (%).			
<i>Mikro</i>			29
<i>Små</i>		40	28
<i>Medel</i>		21	20
<i>Stor</i>		18	17
Andel mikro, små och medelstora företag som vunnit upphandlingar (%).			
<i>Mikro</i>			22
<i>Små</i>		54	28
<i>Medel</i>		17	20
<i>Stor</i>		16	24
Antal lönespecifikationer	154 000	101 613	N/A
Antal leverantörsfakturer	235 000	141 148	N/A
Antal kundfakturer	245 000	170 316	N/A

Kommentar

Samtliga volymer ligger i fas med prognoser som gjordes inför framtagande av förvaltningsbudget.

Personal

Personal	Målvärde helår	Augusti 2022	Augusti 2021
Antal tillsvidareanställda	516	503	465
Total sjukfrånvaro	5	6,6	5,7
Personalavgångar externt	6,0	4,0	6,2

Kommentar

Sjukfrånvaron är fortfarande hög men har sjunkit succesivt under våren och förhoppningsvis når målvärde per helår.

Händelser av väsentlig betydelse

Tjänsteutvecklingsprojektet går nu enligt plan och det innebär att en tjänsteportal för interna tjänster nu växer fram på ett tydligt sätt. Beslut har nu tagits att i september går följande verksamheter in i självbetjäningssystemet, HR- Service, Ekonomiservice och Löneservice, det innebär att majoriteten av VSS tjänster nu finns i portalen och stora kundströmmar styrs till portalen. Det innebär också att de flesta av VSS verksamheter nu har ett digitalt ärendestöd för sin produktion.

Beslut är nu taget för att Kontakt Linköping flyttar sig från sitt tidigare ärendehanteringssystem till Lindesk, det betyder att det nu skapas bättre förutsättningar för samverkan med övriga förvaltningar och det läggs en basplatta för en utvecklad digital arbetsplats.

VSS säkerhetssamordnare är nu på plats och satsningen på ett långsiktigt och systematiskt säkerhetsarbete kan nu ta sin början. Samtidigt intensifieras förvaltningens insatser runt både kris- och civilförvarsarbete.

Förvaltningens lokaler, Färgeriet i Ebbepark, är nu mer eller mindre färdigställda. VSS ledningsgrupp har nu gjort en utvärdering av det första dryga halvåret, en enig ledningsgrupp ser behov av vissa förändringar. Förändringarna handlar om att säkerställa samhörighet i förvaltningens underliggande verksamheter. VSS HR funktion har fått ett uppdrag att korrigera det nuvarande upplägget med fokus på samhörighet på verksamhets- och enhetsnivå förändringarna ska förankras under hösten och genomföras under Q4 2022.

Inom i IT- området har leveranssituationen förbättrats, komponentbristen syns mindre men kan fortfarande påverka leveranssituationen. Linköpings kommun ligger fortfarande efter det ordinarie utbytesschemat. LKDATA samarbetar med flera olika samarbetspartners med nya upphandlingar för att skapa fördelaktiga och långsiktiga avtal med leverantörer.

Mitt Linköping är nu formaliserat som ett projekt under hösten 2022 och hela 2023, projektet resurssätts nu och arbetet kommer att intensifieras under hösten. VSS med Kontakt Linköping och LKDATA har en central roll id etta kommunövergripande initiativ för att förbättra servicen till invånare och företag i Linköpings kommun.

Inflationen i samhällsekonomin drabbar även VSS verksamheter, VO Kost & restaurang är påverkade. I god samverkan med sina kunder Utbildningsförvaltningen och LeanLink görs kostnadsdämpande åtgärder för att minska påverkan av inflationen.

Förvaltningen har under perioden ansökt om att gå över till samverkan med de fackliga organisationerna, tyvärr skjuts övergången upp då den centrala samverkansgruppen inte var redo att hantera förvaltningens ansökningar. Det innebär att VSS fortsätter samverkan med MBL och LSK.

Förväntad utveckling

Förvaltningsledningens bedömning är att verksamhetsresultaten kommer att fortsatt vara enligt plan och på målnivå. VSS ligger väl till i arbetet med krigsorganisation. VSS räknar med att gå in i samverkan under hösten 2022.

VSS kommer vara aktiva i kommunövergripande insatser både vad gäller Mitt Linköping och Digital arbetsplats, men också vad gäller att ta fram på ändrad strategi för lokalvård i kommunen.

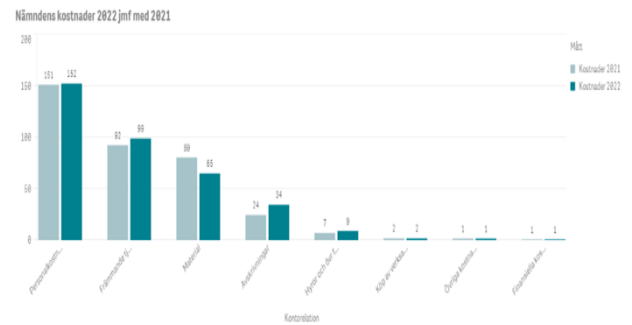
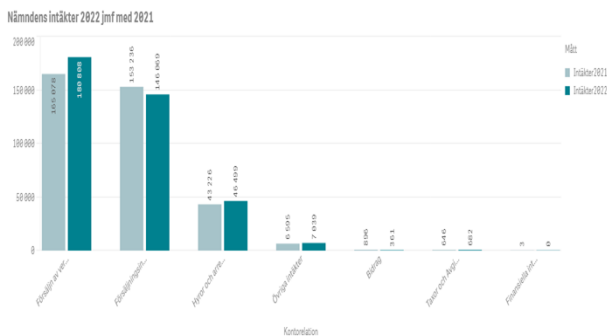
De insatser som görs runt säkerhet för det förändrade säkerhetspolitiska läget kan påverka vissa leveranser, särskilt inom IT-området. Det sammantagna verksamhetsstrycket kan påverka förvaltningens prestation inom vissa kommunövergripande initiativ där förvaltningen kan hamna i resursbrist och därmed tvingas till prioriteringar.

Ekonomi kommer vara fortsatt ansträngd under 2022 dels på grund av retroaktiva avskrivningskostnader för IT-utrustning, samt fortsatt utveckling av förvaltningens lokaler och det interna tjänsteutvecklingsprojektet.

Efterverkningar från pandemin börjar klinga av men det förändrade säkerhetspolitiska läget ger en ovisst ekonomisk framtid, med hög inflation och möjliga breda kostnadsökningar.

Ekonomi

Kostnader och intäkter jan-aug 2022 jämfört med 2021



Analys och kommentar

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

Intäkterna har sjunkit jämfört med första kvartalet 2021, vilket är helt kopplat till att beredskapslager för Covid-19 minskat, då länslagret stängts ned och kommunens egna behov minskat.

Förvaltningens största kostnadspost är personalkostnaderna. Inom LKDATA finns även stora delar teknikkostnader, inköp av tjänster samt avskrivningskostnader för den teknik som hanteras som investeringar. Inom Kost och restaurang är en stor post livsmedelskostnader som redovisas som material. Verksamhetsområdet har dock nästintill inga lokalkostnader, eftersom kostnaden för köken står kunden för.

Materialkostnad har sjunkit från 2021 till 2022 kopplat till att länslagret för Covid-19 avslutades hösten 2021.

Avskrivningskostnader innehåller en engångskostnad på 6 mnkr under mars 2022, som egentligen skulle hanterats under perioden 2020-2021.

2021 tillhörde Kost och restaurang Leanlink, men presenteras med för VSS för att få jämförbara resultat både för intäkter och kostnader

Ekonomiska tabeller

Resultat 31 augusti 2022

Driftsammandrag, netto tkr Verksamhet	Redovisat jan-augusti 2022	Budget jan-augusti 2022	Avvikelse	Redovisat samma period föregående år
Stab och ledning	2 412	200	2 212	56
Verksamhetsområde ekonomi	482	227	255	700
<i>-skyddslager Covid-19</i>	-30	0	-30	1 076
Verksamhetsområde HR	574	710	-136	482
Verksamhetsområde medborgare	1 983	690	1 293	2 808
Kost och restaurang	13 045	9 334	3 711	-312
LKDATA	-235	1 838	-2 072	6 113
Summa	18 262	12 998	5 264	10 923

Negativt värde (minus) visar på ett underskott eller negativ avvikelse mot budget.

*tillhörde 2021 Leanlink, varpå utfallet påverkar förvaltningens totala resultat med samma summa.

Prognos för helår 2022

Driftsammandrag, netto tkr Verksamhet	Prognos helår	Budget 2022	Avvikelse	Bokslut 2021
Stab och ledning	750	0	750	-2 969
Verksamhetsområde ekonomi	-500	0	-500	115
Verksamhetsområde HR	0	0	0	634
Verksamhetsområde medborgare	425	0	425	1 184
Kost och restaurang	-3 000	0	-3 000	885*
LKDATA	1 017	0	1 017	6 019
Summa nettokostnader, tkr	-1 308	0	-1 308	5 868
<i>varav kostnader</i>	<i>581 364</i>	<i>574 949</i>	<i>-6 415</i>	<i>561 276</i>
<i>varav intäkter</i>	<i>580 056</i>	<i>574 949</i>	<i>5 107</i>	<i>567 144</i>

Negativt värde (minus) visar på ett underskott eller negativ avvikelse mot budget. Både intäkter och kostnader redovisas utan tecken.

*tillhörde 2021 Leanlink, varpå utfallet påverkar förvaltningens totala resultat med samma summa.

Analys och kommentar

Under stab och ledning finns både stabens kostnader men också lokalkostnader för Ebbepark. Detta har varit en relativt stor osäkerhetspost inför 2022. Under årets första månader har projektkostnader för nästan 1 mnkr tagits, vilket täcks av vakanser inom staben och som också skapar ett visst överskott. Kvarvarande osäkra post är nivån på fastighetsskatt där exakta nivåer inte gått att få fram inför flytten. Under 2022 tar också VSS över uppdrag kopplat till civilt försvar vilket kommer att öka omsättningen av centrala medel, dessa uppdrag är finansierade i sin helhet.

Inom verksamhetsområdena HR och Medborgare prognostiseras resultat i enlighet med budget eller lite bättre. Verksamhetsområdena klarar själva av att bära kostnader för införandet av Lindesk, dock med en viss obalans mellan enheter. Inom verksamhetsområde Medborgare ger nya uppdrag gentemot Lejonfastigheter en ekonomisk förstärkning. Vidare sker det en hel del utvecklingsinsatser kring Mitt Linköping, vilket finansieras av Kommunledningsförvaltningen.

Inom verksamhetsområde ekonomi prognostiseras för ett underskott med 0,5 mnkr. Ett underskott inom Ekonomiservice på 1 mnkr är en kombination mellan ökade kostnader för porto (inklusive digitala transaktionsavgifter), utvecklingskostnader för Lindesk samt vakanser som hanteras med inhyrda konsulter både

på medarbetar- och chefsnivå. Detta kompenseras till viss del upp av ett överskott från Upphandling och inköp på 0,5 mnkr. Inom verksamhetsområdet har en utredning genomförts kring hantering av nivåer av varor för Covid-19 krislager. Ett antal varor riskerar att passera utgångsdatum såsom desinfektionsmedel och handsprit. Dock är lagerhållning av visir den enskilt största produkten att hantera, då det finns stora lager och detta inte använts inom vården i den omfattning som beräknades med när inköpen gjordes under våren 2020. Beslut har fattats kring av och nedskrivningar i dialog med Social- och omsorgsförvaltningen vilket innebär stor påverkan på Äldrenämndens resultat för såväl 2022 som 2023 då nämnden äger lagren.

Inom Kost och restaurang räknas med stigande livsmedelskostnader som en konsekvens av kriget i Ukraina. Även om Linköpings kommun inte köper livsmedel från Ukraina eller Ryssland, så drivs marknadspriserna upp. Priset på livsmedel påverkas även av ökade kostnader tidigare i kedjan för exempelvis konstgödsel och drivmedel. Flera av livsmedelsavtalen uppdaterades under våren vilket ger ekonomiska påverkan under hösten. Under september månad har priserna höjts med ca 10 %. I samband med detta genomförs en översyn för att identifiera ekonomiska konsekvenser samt vilka möjligheter till parerande åtgärder som går att genomföra, vilket kommer ske i dialog med utbildningsförvaltningen. Sedan tidigare har även drivmedelskostnader för utkörning av maten ökat, men den kostnaden belastar främst skolan.

Inom LKDATA har under perioden 2020 till 2021 avskrivningskostnaderna varit för låga, motsvarande nästan 6 mnkr. Detta beror på att vid nedskrivning av anläggningstillgångar återaktiverades dessa inte. Detta hanteras som en engångskostnad under mars 2022. Det råder fortsatt stora osäkerheter kring inköp av IT-utrustning vilket gör att årets avskrivningskostnader sannolikt bli lägre än budgeterat och kan därmed täcka engångskostnaden.

Investeringar

Investeringar	Redovisat jan-augusti	Redovisat jan-augusti	Prognos	Prognos	Prognos	Investerings-	Avvikelse
Belopp tkr	2022	2022	2022	2022	2022	ram	
	Utgifter	Inkomster	Utgifter	Inkomster	Netto	2022	
LKDATA							
IT-utrustning	45 920	0	57 000	0	57 000	58 400	1 400
Gemensamt							
Inventarier Ebbepark	2 224	0	2 400	0	2 400	500	-1 900
Tjänsteutveckling		0	0	0	0	500	500
Summa investeringar	48 143	0	59 400	0	59 400	59 400	0
<i>varav utgifter</i>	<i>48 143</i>	<i>0</i>	<i>59 400</i>	<i>0</i>	<i>59 400</i>	<i>59 400</i>	<i>0</i>
<i>varav inkomster</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>

Analys och kommentar

Under perioden 2020 till 2021 skapade leveranssvårigheter av IT-utrustning en brist som innebar investeringsvolymer till ett belopp av 27 mnkr lägre än planerat. En stor del av detta var datorer och telefoner, men också annan typ av IT-utrustning. Under 2022 är planen att LKDATA ska kunna genomföra extra investeringar för att komma ikapp med stora delar av eftersläpningarna. För detta beviljades VSS 13,4 mnkr att föra över från 2021 års investeringsbudget och utökade således årets ram från 45 mnkr till 58,4 mnkr för investeringar i IT-utrustning. Under våren är det framförallt telefoner som funnits att tillgå, varpå ingen större brist längre upplevs. Datorer och viss annan IT-utrustning är fortsatt en bristvara, men förhoppningen är ändå att delvis komma ifatt under 2022. Priserna på den utrustning som finns att tillgå ökar i flera fall.





För investeringar i inventarier Ebbepark har ett antal planerade investeringar från 2021 belastat 2022 på grund av leveranssvårigheter under vintern. Detta hanteras dels genom att inga investeringar kommer att ske i tjänsteutveckling, samt tillsammans med de 13,4 mnkr som flyttades över från 2021 års ram för IT-utrustning. Under hösten kommer ett antal kompletteringar att ske, men den största delen är redan avklarad under våren.

Uppföljning av mål och inriktning

Målredovisning med prognos

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 utifrån resultat, förvaltningens verksamhetsplan, nämndindikatorer och andra genomförda eller planerade aktiviteter. Fler resultat redovisas i nämndens verksamhetsberättelse.

Färgsättningen indikerar:

	Uppfylls per helår
	Uppfylls delvis per helår
	Uppfylls ej per helår
	Nämndmålet kan ej bedömas

Målområde Samhälle

Målområde Medborgare/kund

God service

 Uppfylls

Förvaltningsmålet bedöms uppnås under året. I punktform visas de viktigaste resultaten inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet Välfärdstjänster med hög kvalitet, tillgänglighet och individen i centrum:

- Förvaltningens kundtjänster är väl fungerande vad det gäller både externt och internt. De har en god tillgänglighet genom relevanta öppettider och en hög svarsservice. Den höga lösningsgraden externt mot invånare och företag i Kontakt Linköping har etablerats på en stabil nivå på runt 60 %. Samverkan med samtliga förvaltningar har under året utvecklats. Kundnöjdheten är god och ligger på eller över mål i samtliga kundtjänster.
- Kundnöjdheten är hög för förvaltningens tjänsteproduktion, rekryteringsservice ökar sitt värde till 9,7 (9,6), LKDATA förbättrar sitt värde till 4,5 (4,4) och Kontakt Linköping bibehåller sitt höga värde på 4,3.
- Taktiska dialoger utvecklas över samtliga förvaltningens tjänsteområden
- Servicenivåer bibehålls trots, dels ökade volymer inom vissa områden och dels ekonomisk påverkan inom andra områden.

God kundsamverkan

 Uppfylls

Förvaltningsmålet bedöms uppnås under året. Strategiska uppdrags- och kunddialoger är etablerade och förbereds nu för att genomföras under Q4 2022. Resultatet av dialogerna omsätts i kommunens långsiktiga planeringsunderlag, förvaltningens egen verksamhetsplanering och i det årliga prisärendet. Nedan anges ett urval resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet Effektiv organisation med goda resultat.

- LKDATA genomför och fördjupar dialoger med samtliga förvaltningar i syfte att följa upp leveranser, utvecklingsarbeten och förändrade behov.
- VSS är aktiva i det gemensamma arbetet inom kommunens IT styrning pm3, med representanter i olika objektstyrgrupper.

- Kontakt Linköping fortsätter att utveckla referensgruppsarbetet, samverkan med samtliga förvaltningar har utvecklats mycket vilket får en positiv inverkan på både befintliga uppdrag som finns från respektive förvaltning men också utveckling av nya uppdrag/ärenden.
- VSS driver två viktiga virtuella organisationer inom områdena arkivering och inköp. På arkivsidan omfattar organisationen hela kommunkoncernen. De båda organisationerna fortsätter att utvecklas. Stor kraft läggs på att öka aktiviteten ute på förvaltningarna inom båda områdena
- Trots komponentbrist har LKDATA genom prioriteringar, omfördelningar och "jakt på" leverantörer lyckats bibehålla en bra servicenivå, en lyckosam del har varit samverkan med förvaltningar där prioriteringar varit tvungna att genomföras.

Målområde Ekonomi

Korrekta och effektiva inköp



Uppfylls

Förvaltningsmålet bedöms uppnås under året. Bedömningen baseras dels på att resultat i form av förvaltningsindikatorer är nära målvärdena samt att aktiviteterna genomförs enligt plan. Aktiviteterna har inte fått synbar effekt än. Nedan anges ett urval resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet Kostnadseffektiv verksamhet:

- Det strategiska utvecklingsuppdraget att "Samtliga nämnder ska se över sin egen inköpsorganisation i syftet att säkerställa en hög e-handels- och avtalstrohet" har genomförts både intern inom förvaltningen samt genom Inköp och upphandlings uppdrag att stödja övriga förvaltningar i detta uppdrag. VSS har anpassat den nya inköpsorganisationen i samband med att verksamhetsområdet Kost och restaurang kom över till förvaltningen vid årsskiftet. Verksamhetsområdet har också den störst påverkande delen i andel beställningar via e-handel, där de redan sedan tidigare ligger på en hög nivå. Inom övriga verksamhetsområden är det betydligt färre köp, men förbättringspotential finns inom ett antal enheter.
- Aktiviteter i förvaltningens verksamhetsplan kopplade till förvaltningsmålet har genomförts enligt plan, med undantag av allmänna utbildningsinsatser för chefer. Där har istället denna insats ersatts med en tydligare struktur för inköpsorganisation där dessa stödresurser istället fått nödvändiga utbildningar för att kunna fungera som cheferna stöd. En uppbyggnad av den interna inköpsorganisationen inom VSS med förtydligande i olika roller ger också förutsättningar för att i framtiden få ett mer korrekt beteende och därmed också möjlighet att göra bättre affärer. Där brister upptäckts, främst kopplat till val av fel leverantör vid köp med inköpskort, har utbildningsinsatser genomförts och det är också på dessa enheter en tydlig förbättring inom leverantörstrohet och e-handelstrohet syns tydligast jämfört mot tidigare år. Antalet köp med inköpskort har minskat kraftigt, vilket ökar både säkerheten i att göra korrekta inköp, samt att det minskar den administrativa kostnaden för hantering av dessa inköp.

God ekonomisk kontroll



Uppfylls

Förvaltningsmålet bedöms uppnås under året. Bedömningen baseras främst på samtliga enheter har en god kontroll på sin ekonomi och att samtliga delar av verksamheten har en finansiering som klarar av att hantera de kostnader som uppstår för grunduppdraget. Alla avvikelser är kopplade till utvecklingsuppdrag eller händelser som ligger utöver ordinarie verksamhet, exempelvis flytt till Ebbepark och brist på IT-utrustning. Nedan anges ett urval resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet Hållbar ekonomi:

- Exkluderat överskottet som kommer från att investeringar i ny IT-utrustning inte varit möjlig på grund av brist från leverantörer, så har förvaltningen som helhet ett resultat i balans enligt prognos, det vill säga ganska nära ett nollresultat. Detta trots stora utvecklingskostnader kopplat både till tjänsteutveckling och för flytt till Ebbepark som skett utan extra medel. Detta är ett resultat av god framförhållning och kontroll inom de olika enheternas ekonomiska planering. Olika delar av verksamheten har dock olika möjlighet att bidra till utvecklingen, då flera av transaktionsverksamheterna har svårt att ställa om verksamhet som vissa av de andra verksamheterna.

Även införande av nya prismodellen ger möjlighet till god ekonomisk kontroll framförallt för kommande års utfall. Här bidrar även modellen till att underlätta för övriga förvaltningars ekonomiska planeringsarbete genom att kunna leverera tjänstepriser innan deras budgetarbete.

- Det strategiska utvecklingsuppdraget att ”samtliga nämnder ska beakta kommunens Nuläges- och trendrapport - Linköpings utmaningar (OBS-rapporten) och resultatjämförelser (Kommunens Kvalitet i Korthet och Resultatrapporten R9) i sitt budgetarbete” har skett på ett strukturerat sätt i ledningsgruppens samlade planeringsprocess.
- VSS har följt särskild process för prisärende och kommunikation av denna enligt tidigare beslut. Dock finns på verksamhetsnivå ännu ingen systematik i hur kommunikation sker med kund i samband med beställning. I och med införandet av gemensam tjänsteportal så kommer priser på tjänster bli mycket tydligare för de verksamheter som använder sig av detta. Den effekthemtagning som ska genomföras med omställning i arbetssätt kopplat till att nyttja Kontakt Linköping har enbart delvis skett. Vissa verksamheter är aktiva, medan frågan ännu inte hanterats inom andra verksamheter. VSS har här inte kommit lika långt som vissa andra förvaltningar, som har en betydligt mer aktiv dialog med Kontakt Linköping.

Målområde Verksamhet

God styrningen av tjänsteproduktion



Uppfylls

Förvaltningsmålet bedöms uppnås under året. Grunden till bedömningen baseras på att förvaltningen i sin grundläggande tjänsteproduktion når målnivåer, men också att det interna tjänsteutvecklingsprojektet nu kommit så långt att merparten av VSS verksamheter under året kommer att ha digitalt stöd, ärendehantering, för sin tjänsteproduktion.

Nedan redovisas ett urval av de resultat som till grund för bedömningen av förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet Effektiv organisation med goda resultat.

- ITSM verktyget LinDesk är fullt ut infört hos LKDATA, vilket ger god styrning av tjänsteproduktion inom IT området
- Införandet av applikationsförvaltning inom den operativa delen av pm3 organisationen har bidragit till förbättrad produktion runt förvaltning av de system som i dagsläget ingår i applikationsförvaltningen.
- Kontakt Linköping byter ut sitt befintliga ärendehanteringssystem, Flexite, mot Lindesk och därmed läggs grunden för en mer utvecklad samverkan med kommunens förvaltningar. Det nya systemet kan användas i samtlig bas utrustning som I pads och mobiltelefoner, samt är mer användarvänligt än det tidigare systemet.
- Förutsättningarna för mätning av kundnöjdhet läggs under hösten 2022, därmed kommer ytterligare ett verktyg finnas för att styra både tjänsteproduktion och utveckling.

Hög digitaliseringsgrad



Uppfylls

Förvaltningsmålet bedöms uppnås under året. Målet är till stor del ett strävansmål som uppnås genom löpande utvecklings- och förbättringsarbete. En del i bedömningen ligger därför dels i att pågå flera utvecklings- och förbättringsaktiviteter, dels i att det finns en vilja och medvetenhet kring utveckling genom digitalisering i förvaltningen. I bedömningen vägs också resultatet av DiMiOS in, vilket visar på en ökning av den digitala mognaden. Nedan anges ett urval resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet hög digitaliseringsgrad:

- Rekryteringservice har infört ett nytt digitalt referenstagningssystem som påtagligt ökar kvalitén i rekryteringsarbetet.
- Större delen av VSS verksamheter kommer under året ha ärendehantering som stöd för sin tjänsteproduktion.

- Förvaltningen jobbar med handlingsplaner utifrån resultatet i DiMiOS enkäten, under hösten 2022 genomförs en utbildning kopplingen mellan verksamhetsplanering, budgetarbete och arbetet med att ta fram objektsplaner, allt i syfte att utveckla förvaltningen digitalisering.
- Verksamheten utvecklas på individ- och gruppnivå genom att utnyttja den moderna digitala utrustningen som finns i förvaltningslokalerna, med effektiv arbetsplats och väl fungerande konferensrumsutrustning.
- VSS kommer under hösten 2022 inför enkla överenskommelser i arbetet inom den nya samarbetsplattformen, Google Workspace, allt i syfte av ett enhetligt och därmed effektivt arbetssätt.

En hållbar förvaltning



Uppfylls

Förvaltningsmålet bedöms uppnås under året. Det baseras också på att dom aktiviteter som skulle genomföras under året har genomförts. Nedan anges resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet Hållbar verksamhetsutveckling:

- Utifrån det strategiska uppdraget ”i enlighet med de politiska styrdokumenterna prioritera, avsätta resurser och genomföra åtgärder inom ekologisk hållbarhet så har VSS under våren gjort en genomlysning av arbetet med hållbarhetsfrågor inom förvaltningen. I samband med den sattes struktur för planering, uppföljning och styrning av hållbarhetsfrågor.
- Att arbetet med daglig svinmätning, minska köttmängden i recept och lokala inköp fortgår. Kost och restaurang kommer även arbeta med att ta fram nya vegetariska rätter samt göra en fördjupad statistikuppföljning av inköpta livsmedlens CO2 påverkan.
- I VSS är framförallt LKDATA och Upphandling & Inköp delaktiga i planerna kopplat till ekologisk hållbarhet. VSS bidrar utifrån det till planerna som ligger inom ramen för de strategiska utvecklingsuppdragen ”Samtliga nämnder ska prioritera och avsätta resurser för att genomföra åtgärder i enlighet med handlingsplan för koldioxidneutralt Linköping 2025”. Samtliga nämnder ska genomföra åtgärder i enlighet med Linköpings kommuns handlingsplan för klimatanpassning och enligt respektive nämnds handlingsplan utifrån kemikalieprogrammet.
- I och med att Kost och Restaurang har införlivats i VSS har förvaltningens stabsarbete utvecklats genom att personberoenden har minskat på ett positivt sätt.
- Genom Kontakt Linköpings arbete med medarbetare som verkar i utsatta områden och etablering av kontaktcenter i Berga bidrar VSS till det strategiska utvecklingsuppdraget ”Samtliga nämnder ska utveckla samordningen mellan nämnder och inom koncernen för effektivare insatser och åtgärder för att minska och motverka segregation och otrygghet”.
- Genom flytten till nya förvaltningslokaler i Ebbepark har VSS nu fysiska förutsättningar för en hållbar fysisk arbetsmiljö. Lokalerna är modernt utformade med återbrukade möbler, energisnåla system i lokaldriften och goda möjligheter till källsortering.

Målområde Medarbetare

Goda arbetsplatser



Uppfylls delvis

Förvaltningsmålet bedöms delvis uppnås under året. Bedömningen baseras på att sjukfrånvaron fortfarande är hög men succesivt sjunkit under våren för att troligtvis nå målvärde per helår. Även heltidsanställningar har inte nått målvärde men går stabilt åt rätt håll. Det är i verksamhetsområdet Kost och restaurang som utmaningarna finns vad gäller att erbjuda alla medarbetare högre sysselsättning. Nedan anges ett urval resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet Goda arbetsplatser:

- Utifrån det strategiska utvecklingsområdet ”Effektiverat nyttjandet av administrativa- och verksamhetslokaler samt övriga kommunala anläggningar” har VSS flyttat in i med ungefär hälften av

sin verksamhet till Ebbepark. Flyttprojektet är avslutat med uppnådda projektmål och lämnat över till linjen för förvaltning. Uppföljning av aktivitetsbaserat arbetssätt följs upp och utvärderas. Stöd har getts i form av föreläsning till chefer och medarbetare i självledarskap och kommer under hösten följas upp med fler stödjande aktiviteter.

- VSS har utbildat alla chefer och medarbetare i samverkansformer och har i september lämnat in en ansökan om att få starta upp med samverkan inom förvaltning med undantag Kost och restaurang. Kost och restaurang behöver mer tid för att sätta strukturerna för att möjliggöra arbetsplatsträffar (APT).

Hållbart chefs- och ledarskap



Uppfylls

Förvaltningsmålet bedöms uppnås under året. Bedömningen baseras på en ökning i indikatorn HME och ett högt chefsindex på enkäten Chefers förutsättningar samt genomförda aktiviteter inom området för nämndmålet.

Nedan anges ett urval resultat som bidragit till utveckling inom målet Hållbart chefs- och ledarskap:

- Utifrån det strategiska utvecklingsuppdraget att ”Vida åtgärder för att stärka chefers förutsättningar samt minska personalomsättningen och sjukfrånvaron” finns nu en årsplanering för systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM) framtagen med en gemensam agenda för hela förvaltningen. Det löpande APT-materialet från staben innehåller delar från årsplaneringen för SAM. Utbildning i konflikthantering har genomförts då det var ett av utvecklingsområdena i medarbetarundersökningen.
- En gemensam föreläsning för både medarbetare och chefer i självledarskap har genomförts under våren. Föreläsningen följs upp under hösten med ett APT-material.
- VSS har reviderat underlaget till medarbetarsamtalet och dokumentationen görs nu digitalt.

Nya vägar för kompetensförsörjning



Uppfylls delvis

Förvaltningsmålet bedöms delvis uppnås under året. Bedömningen baseras på att personalomsättningen är problematisk inom vissa enheter. Det övergripande värdet är dock ok. Målvärde för avgångsålder pension har inte heller nått målvärde. Förvaltningen kommer vid helår nå sitt målvärde på antal arbetsmarknadsplatser under året. Nedan anges ett urval resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet Nya vägar för kompetensförsörjning:

- Utifrån det strategiska utvecklingsuppdraget ”Utifrån personalframskrivningsanalyser anpassa rekryteringsbehovet till ekonomisk ram” arbetar VSS bland annat med att skapa fler karriärvägar, möjliggöra seniora roller och säkerhetsställa rätt använd kompetens. Arbetet är dock i sin linda. Flera verksamheter arbetar med nya sätt att organisera arbetet för att minska sårbarhet och personoberoende.
- Aktivitet att säkerhetsställa lärande vid avslut genom att utveckla metoder för avgångssamtal har startat och beräknas uppfyllt vid helår.

Uppföljning av förvaltningens verksamhet

Planer och program

10-årig lokalförsörjningsplan

VSS ingår i Kommunstyrelsens gemensamma lokalförsörjningsplan. Flytt från flera olika adresser till gemensamma lokaler i Ebbepark skedde i projektform med in- och utflytt januari 2022. Förvaltningen fortsätter att se över möjligheten till färre adresser, men inga beslut finns i dagsläget.

10-årig investeringsplan

VSS ingår i KLF:s investeringsplan. Under 2020 och 2021 har IT-investeringar minskat med sammanlagt 27 mnkr gentemot plan, kopplat till bristen på IT-utrustning. Som ett steg i att komma ifatt beviljades VSS att föra över 13,4 mnkr från 2021 till 2022. Bedömningen är att budgetvärden kommer uppnås.

Upphandlingsplan

Förvaltningen har inför 2022 arbetat aktivt med att lyfta fram alla planerade upphandlingar, vilket tidigare inte funnits samlat. De flesta av dessa är inom IT, där VSS hanterar samtliga upphandlingar av sådant som ingår i objektverksamheten. Således krävs ett gott samarbete i planeringen med övriga nämnder.

Internkontroll

Enligt internkontrollplanen har VSS startat upp arbetet med riskanalyser. Två riskanalyser har genomförts under 2022. Den ena avser rutinen för utlämning av taggar i huset Färgeriet och den ägs av VSS stab. Där har några risker lyfts över till VSS riskbruttolista för vidare uppföljning via kontrollmoment 2023. Ekonomiservice äger den andra riskanalysen som avser leverantörsfakturaprocessen. Dessa visar inte på några brister av större vikt. Däremot har ett antal aktiviteter identifierats där åtgärd krävs av verksamheterna och några av dem har lyft över till riskbruttolistan.

Kontrollmomenten löper på enligt plan. Ytterligare ett kontrollmoment är utfört inom området personal. Genom stickprov har man kontrollerat huruvida chefer använder systemstödet Adato för dokumentation gällande rehabilitering. Kontrollen visar att det finns en utvecklingspotential när det gäller korrekt användande av Adato som rehabiliteringssystem. Om bristerna beror på bristande kompetens eller annan faktor är svårt att avgöra, men ytterligare uppföljning behövs inom VSS HR-funktion.

Personal- och kompetensförsörjningsplan

Personal- och kompetensförsörjningsplanen 2023 har följts upp och VSS behöver fortsatt utveckla nya effektiva arbetssätt, säkerhetsställa att kompetens används rätt, möjliggöra för seniora medarbetare och ett minskat personoberoende. VSS måste även fortsätta utveckla introduktion och goda avslut för att minska personalomsättning och vara en attraktiv arbetsgivare. Arbetet med att öka andel heltidsanställningar fortsätter inom verksamhetsområdet Kost och restaurang.

Objektsplan (IT-styrning)

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.

Förvaltningsindikatorer

Senast tillgängligt utfall redovisas för nämndens nämndindikatorer. All individbaserad statistik skall vara uppdelad efter kön om det inte finns särskilda skäl mot detta.

Om utfall inte finns per den 31 augusti 2022 anger ni när utfall kommer att finnas tillgängligt i kolumnen/cellen.

Målområde: Medborgare/kund

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

Förvaltningsmål	Mål uppnått	Förvaltningsindikator	2020	2021	Augusti 2022	Målvärde	
God service	Ja	Kundnöjdhet					
		-LKDATA (0-5)	IU	4,4	4,5	>4,0	
		-Kontakt Linköping (0-5)	4,1	4,3	4,3	>4,5	
		-HR-service (0-10)	9,6	9,6	9,7	>9,5	
		Svarsservice					
		-LKDATA (%)	IU	83	87	>82	
-Kontakt Linköping (%)	93	96	95	>92			
Verksamhetsområden där samtliga enheter presenterar tjänster i tjänsteportalen (%)		25	25	20*	>75		
God kundsamverkan	Ja	Strategiska dialoger med förvaltningarna (%)	83	100	0	100	
		Strategiska dialoger med funktionsansvariga direktörer (%)	0	100	100	100	

*sjunkit då ett verksamhetsområde tillförts 2022

Målområde: Ekonomi

Kommunövergripande mål: Kostnadseffektiv verksamhet

Förvaltningsmål	Mål uppnått	Förvaltningsindikator	2020	2021	Augusti 2022	Målvärde
Korrekta och effektiva inköp	ja	Leverantörstrohet (%)	84	80	94	>85
		E-handelstrohet (%)	82	45	88	>95
		Andel (%) genomförda upphandlingar dokumenterade i upphandlingsplan	0	50	44	>50

Kommunövergripande mål: Hållbar ekonomi

Förvaltningsmål	Mål uppnått	Förvaltningsindikator	2020	2021	Augusti 2022	Målvärde
God ekonomisk kontroll	Ja	Budgetavvikelse (% av omsättning)	1,9	1,4	0,2	<±1
		Investeringsavvikelse (% av investeringsbudget)	39	25	0	<10
		Verksamhetsområden i balans (%)	75	75*	60	>80

Målområde: Verksamhet

Kommunövergripande mål: Effektiv organisation med goda resultat

Förvaltningsmål	Mål uppnått	Förvaltningsindikator	2020	2021	Augusti 2022	Målvärde
God styrning av tjänsteproduktion	Delvis	Verksamhetsområden där samtliga enheter använder förvaltningens gemensamma ärendehanteringssystem (%)	25	25	20*	>75
Hög digitaliseringsgrad	Ja	Digital mognad (skala 0-6)	IU	3,8	3,8	>3,8

*sjunkit då ett verksamhetsområde tillförts 2022

Kommunövergripande mål: Hållbar verksamhetsutveckling

Förvaltningsmål	Mål uppnått	Förvaltningsindikator	2020	2021	Augusti 2022	Målvärde
En hållbar förvaltning	Ja	Klimatkompensation (% av transportkostnader*)	0,89	0,73	0,72	<0,73

* transportkostnader avser persontransporter kontorelation 701, exklusive samordnad varudistribution ID111004 och lager samt Kost och restaurang

Målområde: Medarbetare

Kommunövergripande mål: Attraktiv arbetsgivare

Förvaltningsmål	Mål uppnått	Förvaltningsindikator	2020	2021	Augusti 2022	Målvärde
Goda arbetsplatser	Delvis	Total sjukfrånvaro (%)	6,8	6,7	6,6	5
		Män	4,1	4,7	6,0	
		Kvinnor	7,9	7,3	6,9	
		Heltidsanställningar (%)	70,8	71,4	74,2	82
		Män	90,6	88,6	91,2	
		Kvinnor	63,2	64,4	67,2	
		Jämställdhetsindex (Jämix)	159	143	IU resultat kommer till verksamhetsberättelse	-
		Attraktiv arbetsgivarindex (AVI)	137	121	IU resultat kommer till verksamhetsberättelse	-
Hållbart chef- och ledarskap	Ja	Internkommunikation (medarbetarundersökning) -"framgångar och "bästa praxis" delas inom organisationen"	49	56	64	70
		-"jag är insatt i min arbetsplats mål"	69	81	84	85
		Hållbart medarbetar-engagemang (HME)	68	75	IU resultat kommer till verksamhetsberättelse	78
		Chefsindex		70	IU resultat kommer till	71

Förvaltningsmål	Mål uppnått	Förvaltningsindikator	2020	2021	Augusti 2022	Målvärde
					verksamhetsberättelse	

Kommunövergripande mål: Hållbar kompetensförsörjning

Nämndmål	Mål uppnått	Förvaltningsindikator	2020	2021	Augusti 2022	Målvärde
Nya vägar för kompetensförsörjning	Delvis	Andel avgångar (tillsvidare som slutat %)	6,2	9,7	4	6
		<i>Män</i>	9,8	12,9	3,4	
		<i>Kvinnor</i>	4,8	8,4	4,2	
		Avgångsålder pension	65	65	64,2	>65
		<i>Män</i>	-	-	64,3	
		<i>Kvinnor</i>	65	65	64,2	
		Antal arbetsmarknadsplatser	0	8	10	14