



Instruktion till förvaltningen för Verksamhetsstöd och service

Förvaltningens uppdrag

Verksamhetsstöd och service i Linköpings kommun samlar kommuninterna 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.

Ändamål

Förvaltningen ska utföra verksamhet med den inriktning och omfattning som framgår av respektive uppdrag/beställning till förvaltningen från övriga förvaltningar inom kommunen.

- Verksamhetsstöd och service erbjuder tjänster och service till kommunens förvaltningar och bolag inom de områden som beskrivs nedan och som betraktas som naturliga (ingen annan möjlig utförare) eller tekniska monopol (av kommunstyrelsen fastställd monopol tjänst):
 - Ekonomi- och upphandlingstjänster
 - HR- och lönetjänster samt E-utbildningsproduktion och kommunikationstjänster
 - IT-tjänster
 - Kost- och restaurangtjänster
 - Arkivtjänster
 - Kontaktcenter
 - Budget- och skuldrådgivning samt konsumentvägledning
 - Överförmyndarenhet
- Verksamhetsstöd och service övergripande uppdrag, tjänsteutbud, affärsmodeller och prisnivåer fastställs årligen av kommundirektören.
- I Verksamhetsstöd och services tjänster ingår utveckling - alltid i nära relation med beställande verksamheter, utförande och support.
- Verksamhetsstöd och service ska ansvara för samtliga insatser gentemot beställande förvaltning genom att agera mäklare mellan

verksamhetsbehov och externa leverantörer i de fall verksamhetsstöd och service inte kan tillhandahålla efterfrågad tjänst.

Verksamhetsstöd och service ska säkerställa att kommuninterna tjänster är ändamålsenliga och kostnadseffektiva. Förvaltningar och bolag i kommunkoncernen ska uppleva Verksamhetsstöd och services tjänster som prisvärda, med hög leveranssäkerhet och förknippade med kunddriven utveckling.

Särskilda riktlinjer

Verksamhetsstöd och service ska tillhandahålla koncerninterna tjänster som kommunen inte kan eller vill upphandla på marknaden. Verksamhetsstöd och service kan använda sig av upphandlade utförare och leverantörer i sitt uppdrag. Dessa underleverantörer ses som företrädare för Verksamhetsstöd och service.

- Verksamhet som faller under förvaltningars uppdrag i enlighet med Linköpings kommuns reglemente kan organiseras på Verksamhetsstöd och service efter beslut av kommundirektören.
- Verksamhetsstöd och service ska bedriva sin verksamhet på ett sätt som säkerställer löpande utveckling av interna tjänster med högre kvalitet som mål.
- Förvaltningen får inte starta verksamhet eller förändra kvalitetsnivån i sina tjänster utan skriftligt uppdrag från kommundirektören. Förvaltningen kan dock lämna förslag till berörda förvaltningar och därefter till kommundirektören om att få starta ny verksamhet eller förändra kvalitetsnivån inom ovannämnda områden.
- Verksamhetsstöd och service ska löpande effektivisera verksamheten, effektiviseringskravet fastställs årligen i kommunstyrelsens budgetförslag eller i samband med antagande av internbudget.
- Förvaltningens kundtjänstfunktioner, eller motsvarande, ska ha öppethållande och tillgänglighet som motsvarar kundens behov.
- Förvaltningen ska ha som målsättning att ligga på nöjd kund index (el motsvarande) på minst 80 i respektive serviceområde.

Ekonomistyrningsprinciper

För Verksamhetsstöd och service gäller ekonomistyrningsregler för Linköpings kommun. Vid sidan av dessa ska särskilt gälla:

- Verksamheten finansieras genom de intäkter som förvaltningen får genom ersättning från beställande förvaltningar.
- Prissättning får endast ske enligt självkostnadsprincipen i enlighet med den definition som finns i kommunen ekonomistyrningsregler.
- Ekonomisk resultatutjämnning mellan verksamhetsområden är inte tillåten och varje område ska särredovisas. Undantag från denna princip ska godkännas av kommunens ekonomidirektör.

- Förvaltningens ekonomiska resultat ska årligen vara minst ett nollresultat eller den resultatnivå som godkänns av kommunstyrelsen.
- Förvaltningens ekonomiska resultat i form av över- eller underskott redovisas som eget kapital. Det egna kapitalet kan med kommunstyrelsens godkännande nyttjas för oförutsedda händelser, interna utvecklingsinitiativ som inte ryms inom ordinarie finansiering och omställning av verksamheten. Det egna kapitalet får maximalt uppgå till 3 procent av förvaltningens omsättning. Återställning av negativt eget kapital ska ske inom en tvåårsperiod om inget annat beslutas av kommunstyrelsen.

Ledningsstruktur

Förvaltningen är organiserad under kommunstyrelsen. Förvaltningen svarar dock inte verksamhetsmässigt gentemot kommunstyrelsen utan mot beställande förvaltningar. För förvaltningen gäller därför:

- Förvaltningschefen är förvaltningens högsta tjänsteman och har i den rollen det yttersta ansvaret för förvaltningens verksamhet, ekonomi och personal. Förvaltningschefen är underställd kommundirektören och rapporterar till denna. Förvaltningschefens uppdrag och mandat framgår av Linköpings kommuns reglemente, delegationsordning, förvaltningschefsinstruktion och denna instruktion.

Planering och uppföljning

- Förvaltningen ska upprätta en budget, verksamhetsplan och uppföljning i enlighet med Linköpings kommuns planerings- och uppföljningsprocess.
- Förvaltningens planering och uppföljning i form av budget, verksamhetsplan och månads-/delårsrapporter ska godkännas av kommundirektören och är en del av kommunstyrelsens planerings- och uppföljningsprocess.