



Verksamhetsberättelse 2022

Verksamhetsstöd och service

Innehåll

Förvaltningschefens bedömning och analys.....	4
Analys av verksamhetens resultat, ekonomi och personal.....	4
Händelser av väsentlig betydelse	4
Ekonomi, belopp i tkr.....	5
Förväntad utveckling	5
Ekonomi	6
Förvaltningens verksamheter, nettokostnader bokslut 2022 jämfört med bokslut 2021.....	6
Förvaltningens intäkter och kostnader 2022 jämfört med 2021.....	7
Intäkter	7
Kostnader.....	7
Ekonomiska tabeller	8
Resultat 2022.....	8
Investeringar	9
Uppföljning av mål och inriktning	10
Målredovisning	10
<i>Förvaltningsmål: Hållbart chefs- och ledarskap</i>	12
<i>Förvaltningsmål: Nya vägar för kompetensförsörjning</i>	12
Strategiska utvecklingsuppdrag.....	12
Uppföljning av förvaltningens verksamhet.....	13
Planer och program	13
10-årig lokalförsörjningsplan	13
Upphandlingsplan	13
Internkontroll	14
Verksamhet som utförs av privat utförare.....	14
Personal- och kompetensförsörjningsplan.....	14
Objektsplan (IT-styrning).....	14
Volymtal, personalstatistik och nämndindikatorer.....	15
Volymutveckling.....	15
Personal	15
Förvaltningsindikatorer	16
Kommentar.....	18

Övriga bilagor

- Bilaga 1 Uppföljning av lokalförsörjningsplan
- Bilaga 2 Internkontrollrapport
- Bilaga 3 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 ser-vices 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

Analys av verksamhetens resultat, ekonomi och personal

Verksamhetsstöd och service (VSS) har under 2022 bedrivit verksamhet enligt gällande förvaltningsinstruktion. Förvaltningsinstruktionen har under 2022 utvecklats utifrån att verksamheten har förändrats tydligast är att verksamheter tillkommit som Verksamhetsområde Kost och restaurang och överförmyndarenheten.

Det ekonomiska resultatet för 2022 visar på att förvaltningen är finansierad på ett fullgott sätt, underliggande finns obalans på vissa enheter särskilt inom verksamhetsområdena HR och ekonomi. Verksamhetschefer är medvetna om detta och jobbar tillsammans med uppdragsgivare och egen personal för att full balans ska uppnås som förvaltningsinstruktionen eftersträvar. Det ekonomiska prognosarbetet är dock inte tillräckligt kvalitativt, här kommer insatser göras under 2023 för att få ett prognos-arbete som är mer precist.

Verksamhetsresultaten är fortsatt goda inom förvaltningen, med god leveransförmåga inom IT- området och hög tillgänglighet, lösningsgrad, kundnöjdhet inom förvaltningens olika kundtjänster. Under senare delen av året har vissa förändringar gjorts inom förvaltningens lokaler i Ebbepark vad gäller genomförandet av hemvister och korrigerig av vissa funktioner i lokalerna. Dessa förändringar har hanteras inom förvaltningens ekonomiska ram.

Förvaltningen finns väl positionerad i flera viktiga frågor i Linköpings kommun som Mitt Linköping, Digital arbetsplats, det finns en god efterfrågan på befintliga tjänster men också en efterfrågan av nya uppdrag, tjänster eller paketeringar.

Inom LKDATA sker ett visst överdrag av investeringsbudgeten, överdraget beror på flera faktorer som volymförändringar, vissa produktförändringar och prisändringar. Investeringarna omfattar både ny- och reinvestering. På grund av komponentbrist och händelser i omvärlden har det varit svårt att beräkna när beställda varor levereras.

Personalsidan visar på en ständig omsättning av personal, vilket både skapar möjligheter och ibland kan vara ett problem för kontinuitet. VSS har under året kunna knyta till sig flera bra medarbetare med hög kompetens som ökar förvaltningens förmåga. De uppdrag som drivs inom Linköpings kommun och där VSS är en del är spännande och utmanande vilket skapar en hög attraktivitet. Nivån på personalomsättning får anses som hanterbar och därmed normal.

VSS stab och ledning har under året utvecklats och stabiliserats tack vare att förvaltningen expanderat och därmed har staben har utvecklats, den har nu samtliga stödfunktioner på plats. I dagsläget är fortfarande kommunikationsfunktionen något för svag.

Händelser av väsentlig betydelse

Mottagande av Kost och Restaurang

Genom mottagandet och bildandet av verksamhetsområde Kost och Restaurang så har förvaltningen blivit dubbelt så stor. Mottagandet har fungerat väl och utvecklingsarbeten kommer att ske under 2023 och framåt utifrån både organisatorisk, verksamhetsutveckling samt köksutredning.

Inflyttning i aktivitetsbaserade lokaler i Ebbepark

Huvuddelen av förvaltningens verksamheter finns nu placerade i Färgeriet, beläget i Ebbepark. Under året har vissa justeringar i det aktivitetsbaserade konceptet gjorts där hemvister nu införs för att skapa en tydligare arbetsmiljö hos förvaltningens medarbetare. Den digitala kontorsarbetsplatsen har utvecklats radikalt och i samverkan till samarbetsplattformen skapas en bra effektivitet på både individ och kollektiv nivå.

Självbetjäningsportal och tjänsteutveckling inom VSS

Huvuddelen av VSS tjänster finns nu i självbetjäningsportalen och tjänsteproduktionen har nu också ärendehanteringsstöd. Grunden är lagd för en del av kommunens digitala arbetsplats. Arbetet fortsätter med att samla fler tjänsteförare i kommunen till självserviceportalen.

Kontakt Linköpings byte av ärendehanteringssystem

Kontakt Linköping bytte under hösten 2022 ut sitt ärendehanteringssystem. Det innebär att kommunen nu har ett gemensamt ärendehanteringssystem för medborgare och företagsärenden. Införandet har gått mycket bra och ska ses som en stor framgång. Genom ca 1200 användare över kommunen har vi lagt ytterligare en pusselbit till en gemensam digital arbetsplats i Linköpings kommun

Samverkansavtal har startats upp

Under hösten 2022 gick förvaltningen in i samverkan med våra fackliga parter. En bra start i den nya formen. Förvaltningen har fortfarande utmaningar att hantera den decentraliserade organisationen inom Kost och restaurang, här sker arbete under våren 2023 för att hantera dessa frågor.

HR rekrytering

Rekryteringsgruppen har radikalt ökat sina rekryteringar kraftigt under 2022, från 357 till 582 vilket är en ökning med 50 %. Hög efterfrågan men också ett effektivt och bra arbetssätt som ger hög kvalitet och därmed återkommande beställningar.

Kostnadsreducerande åtgärder inom Kost och Restaurang

Utifrån den höga inflationen har Kost och restaurang på ett både effektivt och kundorienterat sätt lyckats trycka ned matkostnaderna genom olika kostnadsreducerande åtgärder.

Inköpsrapport som stöd för kommunens första linjechefer

Upphandling och inköp har tillsammans med ekonomistaben tagit fram en inköpsrapport som visar enheters e – handels- och leverantörstrohet. Rapporten ger ett månatligt stöd till kommunens chefer i att hantera och utveckla sina inköp

Ekonomi, belopp i tkr

Ekonomi	Bokslut 2022	Budget 2022	Avvikelse	Bokslut 2021
Verksamhetens nettokostnader	-7 706	0	7 706	-4 983
Investeringar, netto	65 621	59 400	6 221	40 092

Kommentar

Förvaltningens positiva resultat kan framför allt härledas till ett ekonomiskt överskott inom verksamhetsområde Kost och restaurang där intäkterna blivit något högre än förväntat samtidigt som verksamheten haft vakanser på samt att det har bedrivits ett aktivt kostnadsreducerande arbete under 2022 för att möta de kostnadsökningar som skett på råvaror. Även verksamhetsområde LKDATA har haft volymökningar i beställda tjänster under året vilket genererat ett positivt resultat för verksamhetsområdet.

Förväntad utveckling

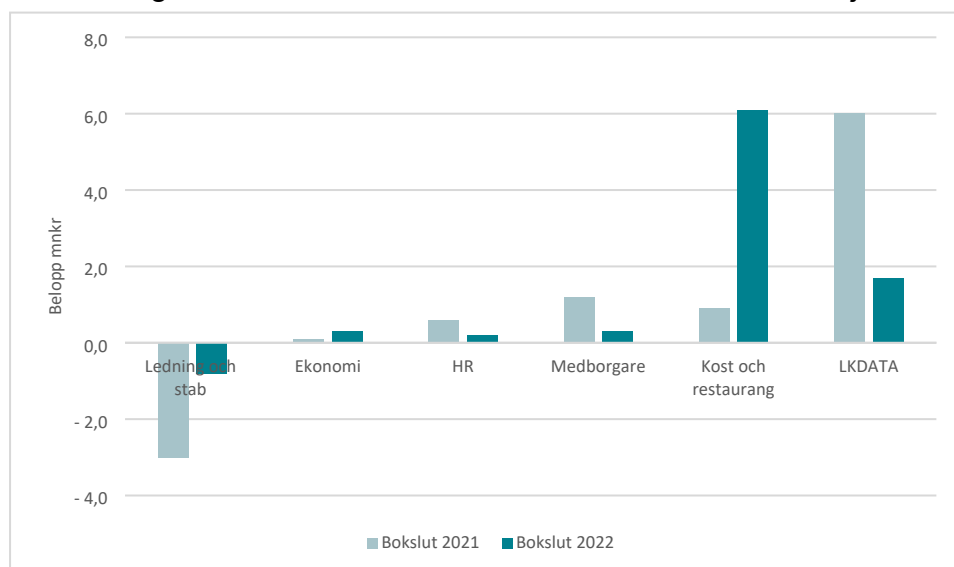
Den ekonomiska utvecklingen kommer under 2023 och framåt vara ansträngd och osäker. I samband med projektet Mitt Linköping kommer del av finansieringen ske med medel från VSS som inte är finansierade genom förvaltningens tjänstepriser. Utveckling av mer avancerade tjänster inom ledningsstöd kommer initialt ge en ekonomisk risk innan det inträder en balans mellan efterfrågan och utbud.

Omvärlden kommer påverka förvaltningen tydligt genom en förväntad inflation samt eventuella brister på insatsvaror.

Verksamhetsstöd och service räknar med att fortsätta att vara delaktiga i kommunövergripande aktiviteter som Mitt Linköping, Digital Arbetsplats samt att kunna få och ta utredningsuppdrag. Genom det nära samarbetet med Kommunikations- och utvecklingsstaben kommer förvaltningen tydlig bidra med tjänsteutveckling både genom digitalisering och genom utveckling av tjänsteprocesser.

Ekonomi

Förvaltningens verksamheter, nettokostnader bokslut 2022 jämfört med bokslut 2021



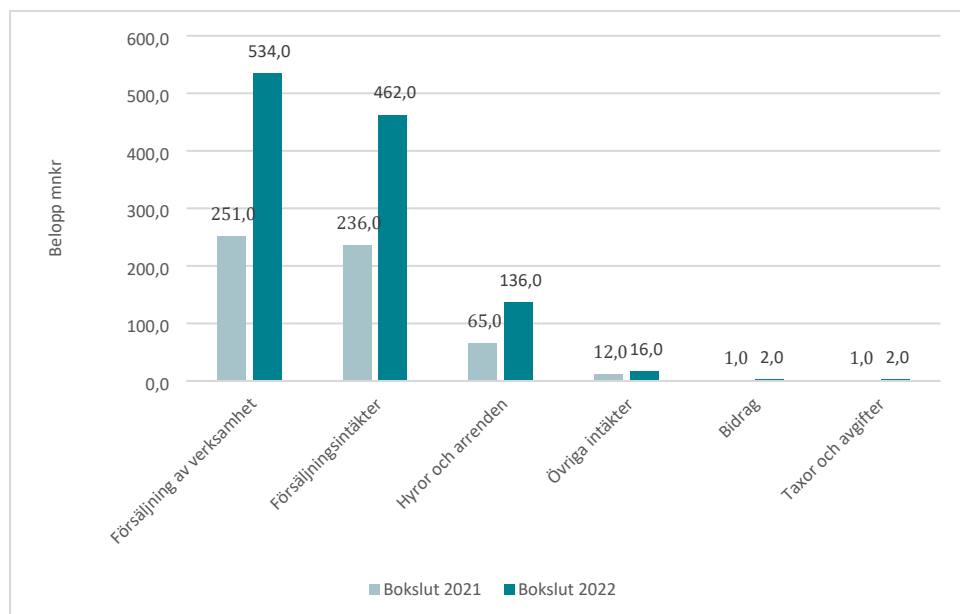
Analys och kommentar

Störst påverkan på det prognostiserade överskottet för förvaltningen ligger i överskottet för verksamhetsområde Kost och Restaurang. Detta kan delvis förklaras av att den beräknade kostnadsökningen på 10-12 mnkr för höjda priser på råvaror kunnat reduceras med hjälp av ett aktivt arbete med val av vilka råvaror som ska köpas in. Vakanser har också varit något som påverkat verksamheten, detta beräknas reducerat personalkostnaderna med cirka 3 mnkr. Det kan även konstateras att självkostnadsprincipen inte riktigt följts fullt ut inom verksamhetsområde kost och restaurang.

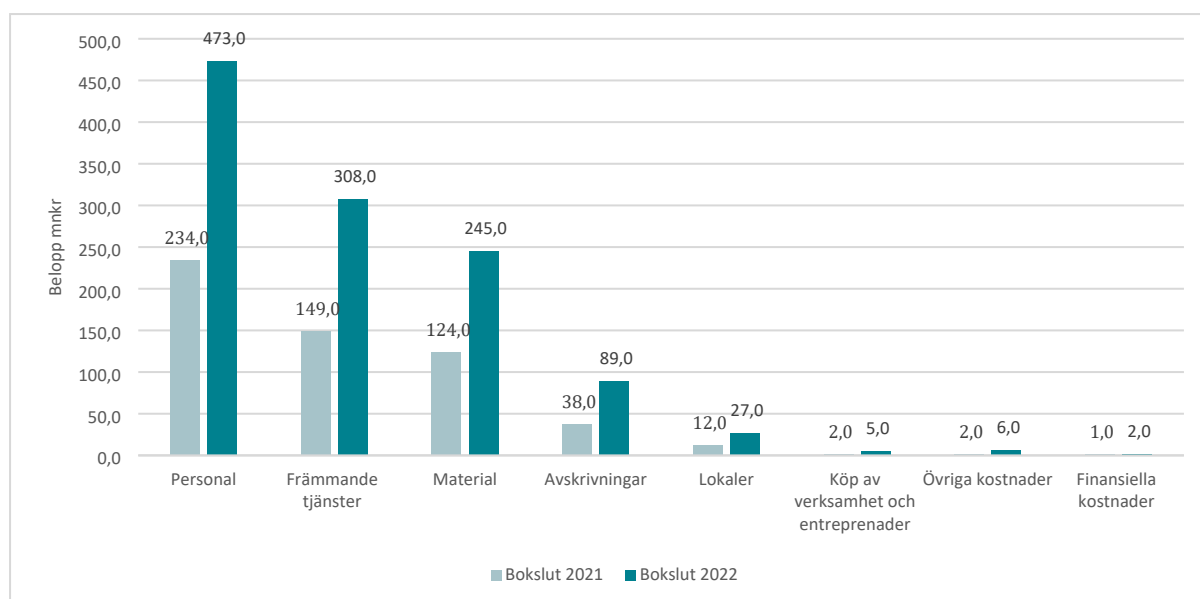
Under 2021 rådde det brist på IT komponenter vilket resulterade i ett överskott, under 2022 har tillgången varit bättre vilket resulterat i att LKDATA kunnat köpa in nya komponenter i större utsträckning vilket förklarar skillnaden i resultatet mellan åren. Verksamheten levererar fortfarande ett positivt resultat för året vilket kan härledas till goda försäljningsvolymmer.

Förvaltningens intäkter och kostnader 2022 jämfört med 2021

Intäkter



Kostnader



Analys och kommentar

VSS ökar i omsättning under 2022 vilket kan förklaras av att verksamhetsområdet Kost och restaurang tillkom 1 januari 2022. Detta förklarar även förvaltningens ökade kostnader i jämförelse med tidigare år.

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.

LKDATA har haft ökade intäkter under 2022 baserat på ökade försäljningsvolymmer.

Ekonomiska tabeller

Resultat 2022

Verksamhet	Bokslut 2022*	Budget 2022	Avvikelse	Bokslut 2021
Ledning och stab	798	0	-798	2 969
Verksamhetsområde Ekonomi	-314	0	314	-115
Verksamhetsområde HR	-168	0	168	-634
Verksamhetsområde Medborgare	-293	0	293	-1 184
Kost och restaurang	-6 075	0	6 075	-885
LKDATA	-1 654	0	1 654	-6 019
Summa nettokostnader, tkr	-7 706	0	7 706	-5 868
varav kostnader	593 572	574 949	18 623	561 276
varav intäkter	601 238	574 949	26 289	567 144

* Minustecken framför beloppet i kolumnen för bokslut motsvarar ett positivt resultat.

Analys och kommentar

Inom stab och ledning finns både stabens kostnader men också lokalkostnader för Ebbepark. Förvaltningen har under 2022 tagit över uppdrag kopplat till civilt försvar vilket kommer att öka omsättningen av centrala medel, dessa uppdrag är finansierade i sin helhet.

Verksamhetsområdet HR och Medborgare levererar ett resultat marginellt bättre resultat än budgeterat på 0,2 mnkr. Löneservice gör ett något sämre resultat än budgeterat, detta vägs upp av att E-lärendecenter och HR-service går bättre än budgeterat. Verksamhetsområdet klarar själva av att bära kostnader för införandet av Lindesk, dock är det en obalans mellan enheter.

Inom verksamhetsområde Medborgare ger nya uppdrag gentemot Lejonfastigheter en ekonomisk förstärkning, resultatet för verksamhetsområdet landar på 0,3 mnkr. Vidare sker det en hel del utvecklingsinsatser kring Mitt Linköping, vilket finansieras av Kommunledningsförvaltningen.

Verksamhetsområde Ekonomi levererar ett marginellt bättre resultat i jämfört med budget. Ett underskott inom Ekonomiservice på 1,4 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 av ett överskott inom framförallt personalområdet från Upphandling och inköp på 1,7 mnkr. Verksamhetsområdet bär sig självt ekonomiskt, dock är det obalans mellan enheter.

Kost och restaurang får ett överskott på 6,1 mnkr. Detta kan förklaras av att den beräknade kostnadsökningen på 10-12 mnkr har kunnat reduceras med hjälp av ett aktivt arbete med val av råvaror, även intäkterna blivit högre än budgeterat. En del av dessa intäkter kan härledas till intäkter för övriga aktiviteter såsom catering för externa kunder men även övriga tillfälliga tjänsteköp. Vakanser inom verksamhetsområdet är också en bidragande orsak, under året beräknas vakanserna generera 3,3 mnkr i lägre personalkostnader.

LKDATA får ett bättre resultat än budgeterat på 1,7 mnkr. Det positiva resultatet kan förklaras av ökade försäljningsvolymerna inom nät, chromebook och pekplattor genererat högre intäkter. Verksamhetsområdets resultat påverkas även av vakanser och ökade säkerhetsåtgärder och därmed kopplade kostnader.

Investeringar

Färdigställda projekt, belopp i tkr

Färdigställda projekt	Utgifter/inkomster sedan projektets start			Varav årets investeringar		
	Beslutad budget	Ack. utfall netto-investeringar	Budget-avvikelse	Budget 2022	Utfall 2022 netto-investeringar	Budget-avvikelse
LKDATA						
<i>IT utrustning</i>	58 400	63 243	4 843	58 400	63 243	4 843
Gemensamt						
<i>Inventarier Ebbepark</i>	500	2 378	1 878	500	2 378	1 878
<i>Tjänsteutveckling</i>	500	0	-500	500	0	-500
Summa färdigställda projekt	59 400	65 621	6 221	59 400	65 621	6 221

*Klar 2023-01-31

Analys och kommentar

Investeringar i IT-utrustning blir högre än budgeterat, det har kommit in relativt många leveranser av produkter som varit försenade på under andra halvan av året. Det har framförallt varit och är fortfarande till viss del brist på datorer och viss annan IT-utrustning medan tillgången på till exempel telefoner varit god. Det går även att konstatera en prisuppgång på utrustning eftersom efterfrågan har ökat samtidigt som tillgången har varierat. Ytterligare en förklaring till överdraget är de ökat antal beställningar kommit in till LKDATA under året.

VSS beviljades en utökad investeringsram för 2022 där 13,4 mnkr fördes över från 2021 vilket resulterade i en utökad ram för investeringar på 58,4 mnkr.

Investeringar som var planerade att belasta 2021 för inventarier i Ebbepark har till viss del belastat 2022 eftersom det varit leveranssvårigheter. Detta skulle ha ingått i den utökade investeringsramen för 2022 på motsvarande 13,4 mnkr men det går att konstatera att investeringsutrymmet för året inte räckte till riktigt. VSS flaggade i slutet av året för ett utökad investeringsbehov under perioden 2023-2026.

Uppföljning av mål och inriktning

Målredovisning

Målområde Medborgare/kund

Förvaltningsmål: God Service

Uppnått

Förvaltningens kundtjänster har hög kundnöjdhet, svarsservicen är god och stabil över tid. Kommunens besöksdiskar har hög tillgänglighet vad gäller öppettider men också korta väntetider. Lösningsgraden i Kontakt Linköping är hög och stabil, trots utveckling mot mer komplexa ärenden som också har en något längre handläggningstid.

Tjänsteutvecklingsprojektet har under året varit prioriterat och självbetjäningsportalen har utvecklats i stort sett enligt plan. De flesta av VSS tjänster finns nu i portalen, men också andra delar av kommunens finns i portalen som Förskola och skola, LeanLink och Vård, stöd och omsorg.

Kommunens upphandlings- och inköpsorganisation har utvecklats på ett positivt sätt och där samtliga förvaltningar mer aktivt arbetar med både upphandling och inköp, en milstolpe var den e – handels och inköpsrapport som nu skickas till samtliga förstalinjechefer varje månad.

Förvaltningsmål: God kundsamverkan

Uppnått

Utveckling har skett när det gäller samverkan med förvaltningens kunder och uppdragsgivare. Dialogerna är mer strategiska genom förbättrad struktur och förberedelsearbete. Resultatet av dialogerna används dels för uppföljning av verksamhetens mål med chefer och medarbetare, dels som input i Verksamhetsstöd och Service verksamhetsplaneringsarbete.

Målet anses uppnått trots att dialoger med SoF och UTB genomförs under Q1 2023 i stället för under 2022.

Kontakt Linköping under kvartal 4 konverterat sina förvaltningssamordnare till verksamhetsutvecklare och därmed möter man en utveckling av mer nära samarbete vad gäller förvaltningarnas utveckling av tjänsteprocesser.

LKDATA har återstartat kunddialoger på taktisk nivå i syfte att förbättra behovsfångst och utvärdering av befintligt tjänsteutbud. HR service har täta avstämningar med sina kunder vilket ger ett bra efterfrågan både runt HR Direkt och rekrytering.

Upphandling/Inköp och stadsarkivet driver virtuella organisationer inom sina ansvarsområden som varje år utvecklas när det gäller, information, utbildning och samverkan.

Målområde Ekonomi

Förvaltningsmål: Kostnadseffektiv verksamhet

Delvis uppnått

Förvaltningsmålet bedöms som delvis uppnått. Bedömningen baseras på att resultat i form av förvaltningsindikatorer inte har uppnåtts. E-handelstroheten har ökat markant mycket beroende på att verksamhetsområdet Kost och restaurang tillkommit i förvaltningen. Här köps stora volymer in och avtal följs vilket har gett god effekt. Även leverantörstroheten har ökat under året och når nästan uppsatt målvärde.

Resultatet för antal genomförda upphandlingar ligger en bit ifrån uppsatt målvärde, har kan en djupare analys göras av vilka upphandlingar som inte genomförts och hur denna process kan utvecklas framgent.

Förvaltningsmål: Hållbar ekonomi

Uppfyllt

Förvaltningsmålet bedöms som uppfyllt. Bedömningen baseras på att samtliga verksamheter har en god ekonomisk kontroll och klarar av att bära sina egna kostnader som uppstår för grunduppdraget. Dock finns det avvikelser inom prognosarbetet där förvaltningen kan behöva arbeta med att göra med precisa prognoser på verksamhetsnivå.

Inget av förvaltningens resultat når upp till uppsatt målvärde men i och med att dessa tangerar uppsatta mål och att förvaltningen sammantaget levererar inom detta område bedöms det som uppfyllt.

Förvaltningen har en låg budgetavvikelse på totalen samtidigt som det råder en balans inom verksamhetsområdena som klarar av att bära sina egna kostnader.

Målområde Verksamhet

Förvaltningsmål: God styrning av tjänsteproduktion

Delvis uppnått

VSS når inte sitt mål om att >75% av enheterna ska utnyttja det gemensamma ärendehanteringens systemet LinDesk. Tjänsteutvecklingsprojektet har genomförts i stort enligt plan men ändå inte nått detta delmål. De verksamheter som har ärendebaserad produktion ser också stora vinster och möjlig utveckling av sina processer. Under första halvåret 2023 kommer övriga delar av VSS finnas både i självbetjäningssystemen och ha infört ärendehantering.

Införandet av ärendehantering har gett goda resultat hos exempelvis löneservice, som kunnat minska antalet supportsamtal och också kan både styra och planera sin verksamhet på ett bättre sätt.

Förvaltningsmål: Hög digitaliseringsgrad

Delvis uppnått

Målet anses som delvis uppnått genom att resultatet i DiMiOS var 3,7. (mål >3,8)

Viktiga aktiviteter under 2022 har varit en utbildning för våra chefer "Digitalisering som en del av verksamhetsplanering". VSS stab har också sammanställt och tagit fram förhållningssätt hur förvaltningen använder samarbetsplattformens olika verktyg.

VSS tjänsteutvecklingsprojekt driver mot digitala möten med kunder och ärendehantering är en digitalisering av förvaltningens tjänsteproduktion.

I vardagen är det aktivitetsbaserade arbetssättet i Ebbepark en viktig del i varje medarbetares digitala mognad, där "clean desk konceptet" praktiseras och den enhetliga och moderna utrustningen stöttar förvaltningens medarbetare i ett mobilt arbetssätt.

Målområde Medarbetare

Förvaltningsmål: Goda arbetsplatser

Delvis uppnått

Förvaltningsmålet bedöms delvis uppnått. Bedömningen baseras på att sjukfrånvaron fortfarande är hög. Det beror främst på att Kost och restaurang "efter" Covid fortsatt har hög sjukfrånvaro. Övriga verksamheter inom förvaltningen har lägre sjukfrånvaro och är mer stabila. Även andel heltidsanställningar har inte nått målvärdet men trenden är en långsam ökning. Även här är det Kost och restaurang som inte har heltid fullt ut.

Internkommunikation som vi under en längre tid aktivt arbetat med och följt i vår medarbetarundersökning ökar stadigt sedan förvaltningen bildades 2019.

Nedan anges ett urval av aktiviteter som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet Goda arbetsplatser:

- VSS har flyttat in i med ungefär hälften av sin verksamhet till Ebbepark. Flyttprojektet är avslutat med uppnådda projektmål och lämnats över till linjen för förvaltning. Uppföljning av aktivitetsbaserat arbetssätt har följts upp och utvärderas med gott resultat. Stöd har getts i form av föreläsning till chefer och medarbetare i självledarskap och har under hösten följts upp med fler stödjande aktiviteter. Under hösten har vi också efter utvärdering ändrat i det ursprungliga konceptet till att alla medarbetare nu har en hemvist.
- VSS har utbildat alla chefer och medarbetare i samverkansformer och i oktober så gick VSS (exkl Kost- och restaurang) in i samverkan efter att ansökan beviljats. Kost och restaurang behöver mer tid för att sätta strukturerna för att möjliggöra arbetsplatsträffar (APT) och ett samverkansavtal.

Förvaltningsmål: Hållbart chefs- och ledarskap

Uppfyllt

Förvaltningsmålet bedöms uppfyllt. 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 aktiviteter som bidragit till utveckling inom målet Hållbart chefs- och ledarskap:

- VSS har nu en årsplanering för systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM) framtagna 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 har följts upp under hösten med APT-material vid tre tillfällen.
- VSS har reviderat underlaget till medarbetarsamtalet och dokumentationen görs nu digitalt.

Förvaltningsmål: Nya vägar för kompetensförsörjning

Delvis uppnått

Förvaltningsmålet bedöms delvis uppnått under året. Bedömningen baseras på att personalomsättningen har varit problematisk inom vissa enheter. Det övergripande värdet är dock bättre än tidigare. Målvärde för avgångsålder pension har inte heller nått önskat målvärde. Däremot har målvärdet på antal arbetsmarknadsplatser uppnåtts. Nedan anges ett urval resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet Nya vägar för kompetensförsörjning:

- VSS har startat upp ett arbete med att skapa fler karriärvägar, möjliggöra seniora roller och säkerhetsställa rätt använd kompetens. Arbetet är dock i sin linda. Flera verksamheter har under året organiserat för nya sätt att arbeta och för att minska sårbarhet och personberoende.
- Metoder vid avgångssamtal har utvecklats under året med en reviderad kompletterande enkät som skickas till medarbetare som avslutar sitt uppdrag.

Strategiska utvecklingsuppdrag

Kommunfullmäktige gav i Budget 2022 med plan för 2023-2027 strategiska utvecklingsuppdrag till nämnderna. Åtgärder i enlighet med uppdragen har inarbetats i nämndens internbudget som redovisats till kommunfullmäktige i november 2021 (KF 2021-12-14 § 394). I tabellen nedan redovisas aktuell status för de strategiska utvecklingsuppdragen

Kommungemensamma strategiska utvecklingsuppdrag	Status	Kommentar vid avvikelse
Samtliga nämnder ska inom ramen för sitt basuppdrag vidta åtgärder för att minska segregation och bidra till samordningen av kommunens insatser avseende segregation och trygghetsskapande åtgärder.	Kvarstår	Arbetet har flyttats fram i tid och kommer först genomföras under 2023.
Samtliga nämnder ska i enlighet med de politiska styrdokumenterna prioritera, avsätta resurser och genomföra åtgärder inom ekologisk hållbarhet.	Pågår	
Samtliga nämnder ska effektivisera nyttjandet av administrativa- och verksamhetslokaler samt övriga kommunala anläggningar (<i>Kvarstår från Budget 2021 med plan för 2022-2024</i>).	Genomfört	
Samtliga nämnder ska se över sin egen inköpsorganisation i syftet att säkerställa en hög e-handels- och avtalstrohet (<i>Kvarstår från Budget 2021 med plan för 2022-2024</i>).	Pågår	
Samtliga nämnder ska beakta kommunens Nuläges- och trendrapport - Linköpings utmaningar (OBS-rapporten) och resultatjämförelser (Kommunens Kvalitet i Korhet, Effektivitet i kommuner, Öppna jämförelser med flera) i sitt budgetarbete.	Genomfört	
Samtliga nämnder ska öka användandet av digitaliseringens möjligheter för förbättrad service till medborgare samt fortsatt verksamhetsutveckling och effektivisering.	Genomfört	
Samtliga nämnder ska utifrån personalframskrivningsanalyser och nya vägar till kompetensförsörjning anpassa rekryteringsbehovet till ekonomisk ram.	Genomfört	
Samtliga nämnder ska vidta åtgärder för att stärka chefers förutsättningar samt minska personalomsättning och sjukfrånvaro.	Genomfört	En avvikelse är att förvaltningen inte lyckats införa som planerat kompetens och karriärvägar. Sjukfrånvaron är också en avvikelse då den är högre än målvärdet.
Samtliga nämnder ska prioritera, avsätta resurser och genomföra åtgärder för att minska kommunens långtidsjukfrånvaro.	Genomfört	

Uppföljning av förvaltningens verksamhet

N/A

Planer och program

10-årig lokalförsörjningsplan

VSS ingår i Kommunstyrelsens gemensamma lokalförsörjningsplan. Under året har en flytt från flera olika adresser till en gemensam adress i Ebbepark genomförts i projektform. Inflyttningen påbörjades i januari och alla verksamheter är nu helt inflyttade i de nya lokalerna. Inom VSS tillämpas ett aktivitetsbaserat och flexibelt arbetssätt i de nya lokalerna.

Upphandlingsplan

VSS upphandlingsplan omfattar framförallt planerade upphandlingar inom området IT, generellt sätt har VSS genomfört planerade upphandlingar för egen del. När det gäller Upphandling/Inköp, i sin roll som kommunövergripande resurs, så finns ett antal planerade upphandlingar som inte genomförts under 2022.

Internkontroll

Under året har internkontrollarbetet inom VSS fokuserat på två saker:

- Att komma igång med riskanalysarbetet i syfte att dels få en vana vid metoden, dels succesivt få ett underlag för vidare kontrollmoment. Fyra riskanalyser har genomförts under året, varav några innefattar risker som förts över till riskbruttolistan.
- Att sätta upp en internkontrollorganisation som omfattar hela förvaltningen. Under hösten har s.k. internkontrollrepresentanter utsetts från verksamheterna och de har fått erforderlig utbildning och information, dels från ekonomistaben, dels från VSS internkontrollsamordnare. Information och förankring har skett i VSS ledningsgrupp.

Samtliga kontrollmoment inom VSS internkontrollplan har genomförts bortsett från ett som hanteras under 2023. Inga allvarliga brister har påträffats, men däremot några mindre där åtgärder behöver ske framförallt genom information och utbildningsinsatser.

Sammantaget kan konstateras att VSS har en progress kring arbetet med internkontroll med fokus att lägga bottenplattan för ett fortsatt arbete. Utvecklingspotentialen ligger i att integrera internkontrollarbetet som en självklar del av verksamheternas kontinuerliga förbättringsarbete.

Verksamhet som utförs av privat utförare

N/A.

Personal- och kompetensförsörjningsplan

Personal- och kompetensförsörjningsplanen för VSS har fortsatt följande utvecklings- och förbättringsområden: nya effektiva arbetssätt, säkerhetsställa att kompetens används rätt, möjliggöra och nyttja seniora medarbetare och minska personberoendet. VSS måste fortsatt även effektivisera och förbättra introduktion och arbetet med ett bra avslut för att fortsätta vara en attraktiv arbetsgivare. Arbetet med att öka andel heltidsanställningar är en fortsatt avvikelse där förvaltningen nu ser möjlighet att med kommande köksutredning höja sysselsättningsgraden snabbare inom verksamhetsområdet Kost och restaurang.

Objektsplan (IT-styrning)

Under 2022 har förvaltningschefen blivit objektsägare för IKT, det innebar att under hösten 2022 har den tidigare beslutade objektsplanen genomförts. Under hösten inhämtades nya styrgruppsmedlemmar från verksamheten, i detta fall Utbildningsförvaltningen och Leanlink, allt i syfte att öka delaktighet från verksamhets sidan i kommunens IT utveckling. IKT - objektet kommer under 2023 utvecklas tydligare mot att arbeta med kommunens omvärldsanalys, framtidsspaning och utveckling av nya kommunövergripande förmågor.

Förvaltningschefen är medlem i styrgruppen för AKN. Verksamhetscheferna inom HR och ekonomi deltar i styrgruppen för objektet EKHR.

Verksamhetschefen på LKDATA är objektägare IT i samtliga pm3 objekt. Förvaltningschef och Verksamhetschef LKDATA sitter båda i portföljstyrgruppen.

Volymtal, personalstatistik och nämndindikatorer

Volymutveckling

Basuppdrag (volymmått)	2018	2019	2020	2021	2022
Ärenden Kontakt Linköping	IU	206 583	259 248	283 648	247 599
*varav chatt	IU	0	5 162	10 188	9 248
Ärenden LKDATA support	IU	IU	55 516	63 891	67 848
Ärenden HR-Direkt	IU	IU	1 911	1 943	2 883
Ärenden Stadsarkivet	IU	598	708	667	646
Antal rekryteringar	IU	IU	337	375	582
Antal e-utbildningar	IU	IU	38	49	35
Antal upphandlingar	IU	IU	88	122	93
Andel mikro, små och medelstora företag som lämnar anbud i upphandlingar (%).					
<i>Mikro</i>	IU	16 %	IU	25 %	25 %
<i>Små</i>	IU	20 %	IU	25 %	30 %
<i>Medel</i>	IU	21 %	IU	20 %	18 %
<i>Stor</i>	IU	42 %	IU	25 %	23 %
Andel mikro, små och medelstora företag som vunnit upphandlingar (%).					
<i>Mikro</i>	IU	22 %	20 %	21 %	34 %
<i>Små</i>	IU	22 %	40 %	25 %	26 %
<i>Medel</i>	IU	20 %	23 %	20 %	18 %
<i>Stor</i>	IU	36 %	13 %	28 %	17 %
Antal lönespecifikationer	IU	153 974	153 945	154 207	156 777
Antal leverantörsfakturor	IU	217 100	233 500	234 100	230 000
Antal kundfakturor	IU	246 500	245 000	244 600	255 000

Kommentar

Generellt sett har förvaltningens volymtal inte utvecklats till de nivåer som legat i plan. Under 2023 bör en tydligare analys genomföras. Värt att kommentera är den minskade ärendevolymer inom Kontakt Linköping trots att fler uppdrag adderats till portföljen. En trolig orsak är dels det förbättrade samarbetet som sker med samtliga förvaltningar och den förbättrade information som det gemensamma webbteamet har bidragit med. VSS har fått ett ökat antal beställningar på tjänster kopplat till rekryteringar som ökat markant från föregående år. Detta bör analyseras under 2023 vad denna volymökning beror på.

Personal

Personal	2018	2019	2020	2021	2022
Antal tillsvidare anställda	IU	174	197	225	504
Total sjukfrånvaro	IU	3,8	4,7	4,6	7,0
Personalavgångar externt	IU	8,7	6,7	11,1	7,1

Kommentar: Förvaltningen har mer än fördubblats vad gäller tillsvidareanställda då Kost- och restaurang organiserades från Leanlink till Verksamhetsstöd och service 1 januari 2022. Det är också Kost- och restaurang som står för största delen av den ökade sjukfrånvaron men också den verksamhet som minskat personalomsättningen totalt för hela förvaltningen.

Förvaltningsindikatorer

Målområde: Medborgare

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

Förvaltningsmål	Mål uppnått	Förvaltningsindikator	2020	2021	2022	Målvärde
God service	Ja	Kundnöjdhet				
		-LKDATA (0-5)	IU	4,4*	4,5	>4,0
		-Kontakt Linköping (0-5)	4,1	4,4*	4,3	>4,5
		-HR-service (0-10)	9,6	9,7*	9,6	>9,5
God kundsamverkan	Ja	Svarservice				
		LKDATA***(%)	IU	82*	78	>82
		Kontakt Linköping (%)	93	96*	95	>92
		Verksamhetsområden** där samtliga enheter presenterar tjänster i tjänsteportalen (%)	25	25	65	>75
		Strategiska dialoger med förvaltningarna (%)	83	100	71	100
		Strategiska dialoger med funktionsansvariga direktörer (%)	0	100	100	100

*utfall januari till juli

**avser konsoliderad organisation från 1 oktober 2021

***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	Mål uppnått	Förvaltningsindikator	2020	2021	2022	Målvärde
Korrekta och effektiva inköp	Delvis	Leverantörstrohet (%)	84	80	84	>85
		E-handelstrohet (%)	82	45	89	>95
		Andel (%) genomförda upphandlingar dokumenterade i upphandlingsplan	0	0	25	>50

Kommunövergripande mål: Hållbar ekonomi

Förvaltningsmål	Mål uppnått	Förvaltningsindikator	2020	2021	2022	Målvärde
God ekonomisk kontroll	Ja	Budgetavvikelse (% av omsättning)	1,9	1,4	1,3	<±1
		Investeringsavvikelse (% av investeringsbudget)	39	11	12	<10

Förvaltningsmål	Mål uppnått	Förvaltningsindikator	2020	2021	2022	Målvärde
		Verksamhetsområden i balans (%)	75	100	80	>80

Målområde: Verksamhet

Kommunövergripande mål: Effektiv organisation med goda resultat

Förvaltningsmål	Mål uppnått	Förvaltningsindikator	2020	2021	2022	Målvärde
God styrning av tjänsteproduktion	Delvis	Verksamhetsområden* där samtliga enheter använder förvaltningens gemensamma ärendehanteringssystem (%)	25	25	72%	>75
Hög digitaliseringsgrad	Delvis	Digital mognad (skala 0-6)	IU	3,8	3,7	>3,8

Kommunövergripande mål: Hållbar verksamhetsutveckling

Förvaltningsmål	Mål uppnått	Förvaltningsindikator	2020	2021	2022	Målvärde
En hållbar förvaltning	Delvis	Klimatkompensation (% av transportkostnader)	0,89	0,86	0,81	<0,73

Målområde: Medarbetare

Kommunövergripande mål: Attraktiv arbetsgivare

Förvaltningsmål	Mål uppnått	Förvaltningsindikator	2020	2021	2022	Målvärde
Goda arbetsplatser	Delvis	Total sjukfrånvaro	4,7	4,6	7,0	<5
		<i>Män</i>	3,0	4,1	5,7	
		<i>Kvinnor</i>	5,9	4,9	7,5	
		Andel heltidsanställningar	99	99	74,9	>82
		<i>Män</i>	99	99	91,9	
		<i>Kvinnor</i>	99	99	67,8	
Hållbart chef- och ledarskap	Ja	Internkommunikation (medarbetarundersökningen) –"framgångar och "bästa praxis" delas inom organisationen –"jag är insatt i min arbetsplats mål"	49 69	56 81	64 84	70 85
		Hållbart medarbetarengagemang (HME)	68	75	76	78
		Chefsindex	I.U	80	I.U	71

Kommunövergripande mål: Hållbar kompetensförsörjning

Förvaltningsmål	Mål uppnått	Förvaltningsindikator	2020	2021	2022	Målvärde
Nya vägar för kompetensförsörjning	Delvis	Andel avgångar (externt)	6,7	11,1	7,1	6,0
		<i>Män</i>	8,4	13,4	7,4	
		<i>Kvinnor</i>	5,4	9,5	7,0	
		Avgångsålder pension	66	65	64,2	>65
		<i>Män</i>	66	65	64,3	>65
		<i>Kvinnor</i>	66	65	64,2	>65
		Antal arbetsmarknadsplatser	4	5	10	10

För målområde medarbetare ska respektive nämnd följa upp nämndmål och indikatorer. OBS följande KPI finns att hämta i Qlik applikation: Målområde medarbetare; Total sjukfrånvaro, Andel heltidsanställningar, Avgångsålder pension och Antal arbetsmarknadsplatser. KPI för Chefsindex, För 2022 finns inget resultat för Chefsindex, notera I.U.

Kommentar