



Delårsrapport per den 31 augusti med prognos för helår 2023

Verksamhetsstöd och service

Innehåll

Förvaltningschefens tjänstepersons bedömning och analys	3
Händelser av väsentlig betydelse	4
Förväntad utveckling.....	4
Ekonomi.....	5
Intäkter och kostnader.....	5
Resultat och helårsprognos	7
Investeringar	9
Uppföljning av mål och inriktning	10
Målredovisning med prognos	10
Uppföljning av förvaltningens verksamhet.....	17
Planer och program.....	17
Volymtal, personalstatistik och förvaltningsindikatorer	18
Volymutveckling	18
Personal	18
Förvaltningsindikatorer.....	18

Bilagor

- Uppföljning av förvaltningens verksamhetsplan
- Uppföljning av nämndens lokalförsörjningsplan

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 service 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

VSS justerar prognosen till 4 mnkr, justeringen kan härledas till att flera verksamhetsområden justerat prognoserna. LKDATA justerar prognosen till 8,2 mnkr, Kost och restaurang justerar prognosticerat resultat till 0, Verksamhetsområde ekonomi justerar prognosen till -0,9 mnkr samt Verksamhetsområde HR justerar prognosticerar ett underskott på -0,3 mnkr. Övriga verksamhetsområden har en oförändrad prognos. Se vidare analys av det ekonomiska resultatet nedan.

Verksamhetsresultaten i förvaltningen är goda, vi ser en stabil servicenivå och lösningsgrad i förvaltningens olika kundtjänster både externa och interna. Kontakt Linköping som under första delen av 2023 haft en något försämrad svarsservice under mål nivå, är nu tillbaka på eller över målnivåer.

Stort arbete görs inom Kost och Restaurang för att dämpa påverkan av samhällsinflationen. Trots verksamhetsområdets insatser ser det beräknade överskottet för 2023 ut att försvinna till ett nollresultat.

Medarbetarområdet ser i grunden bra ut för förvaltningen. Sjukfrånvaron är något lägre än förra året och nära målnivåer. Personalomsättningen är att anse som normal och förvaltningen har ett bra attraktionsvärde i samband med rekryteringar. HR funktionen inom förvaltningen genomför avslutssamtal och återkopplar till förvaltningens chefer olika systematiska orsaker till avslut. Utifrån dessa återkopplingar kan insatser göras för att förstärka förvaltningens förmåga att behålla medarbetare.

VSS bidrar till kommunövergripande utvecklingen genom att delta i och driva för kommunen viktiga projekt och aktiviteter. Mitt Linköping som hanterar det digitala kundmötet för både invånare och företag upptar flera olika kompetenser från VSS. Projektet arbete följer projektplan, vad gäller både resultat, tid och resursåtgång. Projektet medför på ett positivt sätt förbättrad samverkan inom IT styrningsmodellen pm3, där bla samtliga objekt bidrar som referensgrupp och med förstudier inom samtliga objekt. Ett orosmoln är dock att finansiering för tidsperioden 2024 ännu inte är säkrad.

Under året har arbetet med att bilda den kommunövergripande kommunikationsfunktionen, kommunikationsservice, intensifierats. Facklig samverkan har hanterats och arbetet tillsammans med medarbetarna har börjat för att utveckla den nya funktionens arbetssätt. Arbetet drivs i nära samverkan med både kommunikations- och utvecklingsstaben men också med hela kommunens kommunikations profession. Genom den organisatoriska hemvisten i Verksamhetsområde medborgare tydliggörs samverkan med Kontakt Linköping och projektet Mitt Linköping.

Inom IT området drivs många olika utvecklingsinsatser. Tillsammans med digitaliseringsenheten ses IT styrningen över för att ytterligare stärka kommunens förmåga att utveckla arbetssätt med IT som stöd, digitalisering. I samverkan med ekonomistaben ses prismodellen för IT över för att se om eventuella förändringar behöver göras. Under tidsperioden har upphandling gjorts inom telefoniområdet och kommunen kommer att byta operatör och leverantör av telefonitjänster, samtidigt görs stora insatser att avsluta gamla tekniker inom Linköpings kommun som kopparnät, 2G och 3G.

Inför 2024 har VSS fått två tydliga kostnadsreducerande åtgärder inom Verksamhetsområdena LKDATA samt Kost och restaurang, arbetet intensifieras nu med att göra handlingsplaner för att klara dessa och visa på effekter. Under kvartal 4 kommer VSS redovisa konsekvenser av dessa besparingar så övriga förvaltningar får en tydlig bild av vilka förändringar som kan komma under 2024.

Ekonomi, belopp i mnkr

	Prognos helår	Budget 2023	Avvikelse
Verksamhetens nettokostnader	4	0	4
Investeringar, netto	78	60,5	-17,5

Händelser av väsentlig betydelse

Målområde kund

Skolrestaurangen på Kvinnebyskolan har vunnit Hagdahlsakademins pris för Skolbarns matvanor.

Självbetjäningsportalen för interna tjänster finns nu som mobilapplikation.

Målområde ekonomi

Förändrad finansiering av Kontakt Linköping är beslutad och förbereds nu inför 2024. Den nya finansieringen innebär minskad administration och säkerställer framtida utveckling av Kontakt Linköping.

Ny finansiering av digital arkivering, genom att etablera en tjänst för digital arkivering kan kommunen säkerställa en framtidssäkrad utveckling inom arkivområdet.

Mottagande av kostnadsreducerande åtgärder inom LKDATA och Kost och restaurang, vilket nu ger upphov till ett intensivt och viktigt arbete med handlingsplaner och konsekvensbedömningar.

Målområde verksamhet

Upphandling inom telefoniområdet har genomförts och resultatet är en ny operatör och leverantör av telefonitjänster. Resultatet ger en minskad kostnadsnivå för kommunen och möjligheter till utvecklade och förbättrade tjänster inom telefoniområdet.

Löneservice har digitaliserat utbildningen för administratörer i personaladministrativa systemet Heroma, det innebär att fyra dagars utbildnings har ersatts av ett digitalt utbildningspaket på ca fem timmar.

Grunden är lagd för att etablera Kommunikationservice, med start första oktober 2023.

Köksutredningen är inledd genom att första styrgruppsmötet har genomförts och projektdirektivet är godkänt av styrgruppen.

Målområde medarbetare

Kost och restaurang har nu gjort samtliga förberedelser för att restaurangchefer kan bli fullvärdiga förstalinjechefer från första oktober 2023. Det innebär chefer inom verksamhetsområdet nu har ett medarbetarspann på 15 – 20 personer istället för som tidigare upp mot 60 – 70 personer.

Utifrån årets medarbetarundersökning sker grupputveckling inom flera verksamhetsområden.

Förväntad utveckling

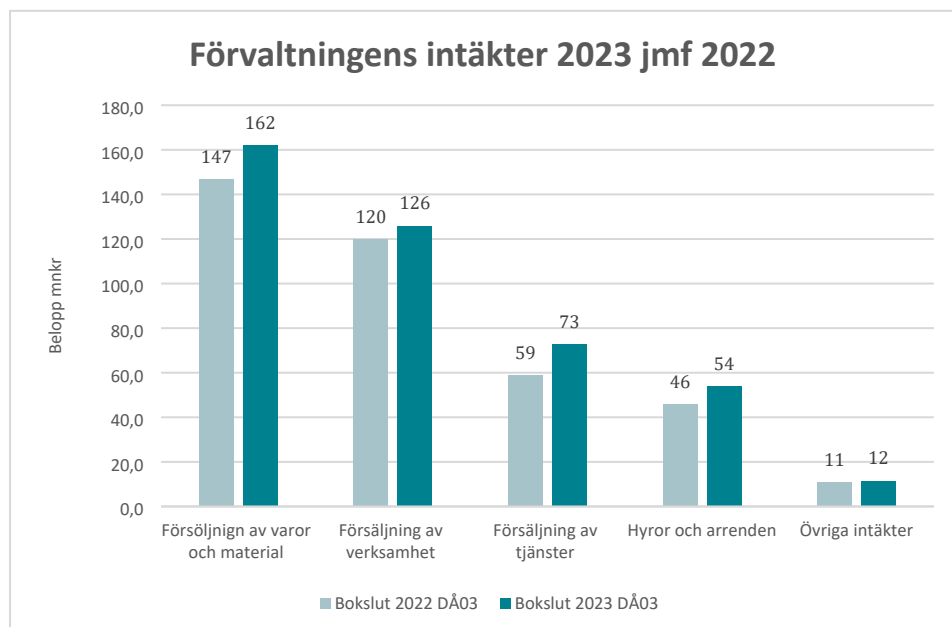
Verksamhetsstöd och service ser en fortsatt positiv utveckling på verksamhetsresultat vad gäller förvaltningens grunduppdrag. Genom VSS roll i flera kommunövergripande initiativ ser vi att förvaltningen kan bidra till Linköpings kommuns utveckling. Det ekonomiska resultatet kommer vara positivt på förvaltningsnivå för 2023, däremot finns osäkerhet inför 2024. Det sparkrav som läggs på förvaltningen hanteras genom handlingsplaner, dessa handlingsplaner kan få konsekvenser för verksamheten. En möjlig konsekvens kan vara sänkt kvalitet och en minskad utvecklingstakt inom förvaltningen. En försvårande faktor i hanteringen är den samhällsekonomiska utvecklingen med inflation.

Genom ett intensivt arbete med kommunikations- och utvecklingsstaben ser förvaltningsledningen tydliga möjligheter att på ett positivt sätt bidra till utveckling av Linköpings kommuns förmåga till förbättrad service. Det handlar om en utvecklad och tydligare IT styrning, utveckling av styrmodellen pm3 och förändringar runt IKT objektet.

Mitt Linköping kommer tillsammans med befintliga Kontakt Linköping och nya kommunikationservice bilda en komplett enhet för att driva utveckling runt den service som kommunen vill ge invånare och företag.

Ekonomi

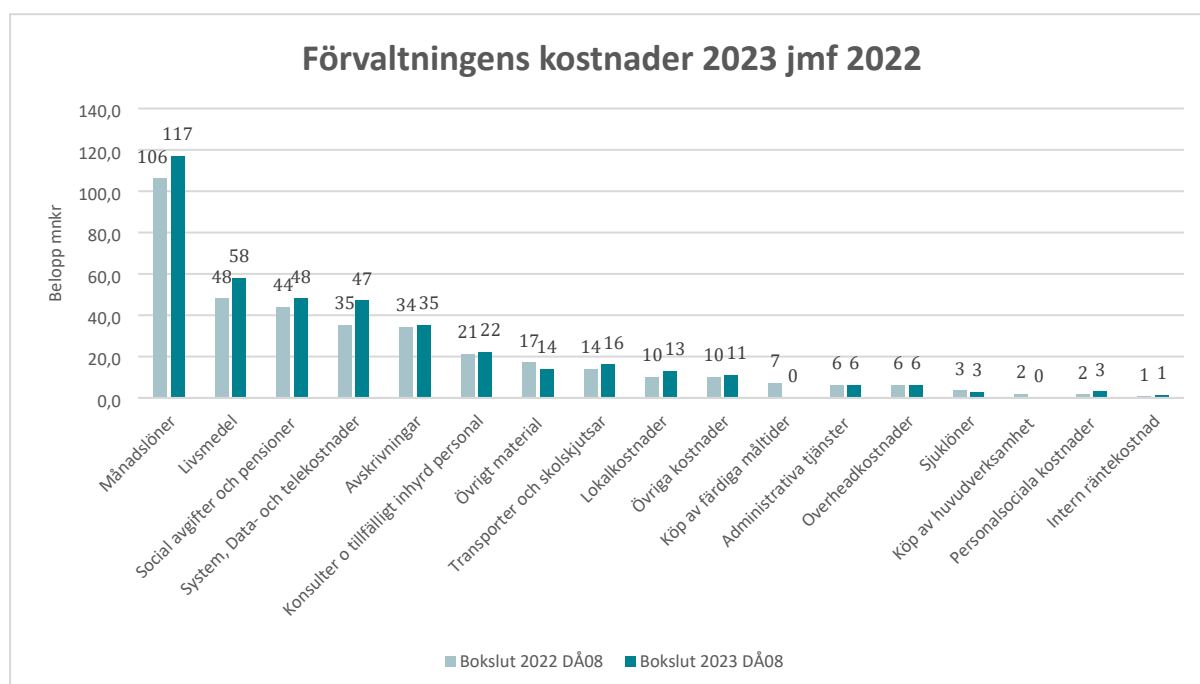
Intäkter och kostnader



Analys och kommentarer intäkter:

Förvaltningens intäkter redovisas som olika försäljningsposter, det är både försäljning av grunduppdrag men även försäljning av enskilda tjänster. IT utrustning som hyrs ut av LKDATA redovisas som hyror och arrenden.

Intäkterna har ökat något och kan till största del förklaras av prisuppräkningar men även i förekommande fall volymökningar.



Analys och kommentarer kostnader:

Förvaltningens största utgiftspost är personalkostnader vilka har ökat, denna kostnad kan dels härledas till lönerrevisionen, men även att LKDATA har lyckats anställa ett antal tjänster som varit svåra att tillsätta tidigare vilket gjort att personalkostnaderna för förvaltningen i jämförelse med föregående år.

Kostnader för livsmedel har ökat med drygt 20% till och med augusti jämfört med samma period förra året. Anledningen till att kostnaderna för livsmedel gått upp så pass mycket kan framförallt härledas till den stora kostnadsökning som varit generellt i samhället på livsmedel. Kost och restaurang kan också konstatera att eleverna äter större portioner i takt med att livsmedelspriserna gått upp, samt att fler elever inom högstadiet och gymnasiet äter lunch på skolan vilket naturligtvis också är en stor förklaring till de ökade livsmedelskostnaderna.

Resultat och helårsprognos

Driftsammandrag för resultat 31 augusti 2023, belopp mnkr

	Redovisat jan-augusti 2023	Budget jan- augusti 2023	Avvikelse	Redovisat samma period föregående år
Stab och ledning	-2,3	0,0	-2,3	2,4
Verksamhetsområde ekonomi	-1,4	0,0	-1,4	0,5
Verksamhetsområde HR	-0,5	0,6	-1,1	0,6
Verksamhetsområde medborgare	1,2	0,7	0,5	2,0
Verksamhetsområde Kost och restaurang	11,2	9,8	1,5	13,0
Verksamhetsområde LKDATA	9,5	1,9	7,6	-0,2
Summa nettokostnader	17,7	13,0	4,8	18,3

Driftsammandrag för prognos för helår 2023, belopp mnkr

	Prognos helår	Budget 2023	Avvikelse	Bokslut 2022
Stab och ledning	-3,0	0,0	-3,0	-0,8
Verksamhetsområde ekonomi	-0,9	0,0	-0,9	0,3
Verksamhetsområde HR	-0,3	0,0	-0,3	0,2
Verksamhetsområde medborgare	0,0	0,0	0,0	0,3
Verksamhetsområde kost och restaurang	0,0	0,0	0,0	6,1
Verksamhetsområde LKDATA	8,2	0,0	8,2	1,7
Summa nettokostnader	4,0	0,0	4,0	7,7
<i>varav kostnader</i>	626,8	620,1	6,7	594
<i>varav intäkter</i>	630,8	620,1	10,7	601

Analys och kommentar

Analys av resultat

VSS levererar totalt sett ett resultat som är något bättre än periodiserad budget, däremot varierar resultatet mellan verksamhetsområden och enheter.

Stab och ledning har ett underskott på 2,3 mnkr som kan förklaras av kostnaderna för projektet Mitt Linköping, projektet går som planerat och har upparbetat kostnader för stab och ledning på motsvarande 1,9 mnkr.

Verksamhetsområde ekonomi har byggt upp ett underskott inom Ekonomiservice baserat på att uppgraderingen av ekonomisystemet kostat mer än planerat, portokostnader som är högre än planerat då övergången till digital brevlåda blev något försenad samt övergången till debitering av timmar istället för fasta avtal.

Verksamhetsområde LKDATA har 4 mnkr lägre avskrivningskostnader än budgeterat på grund av att reinvesteringstakten har varit något lägre än planerat, dock aktiverades mycket investeringar i augusti. Även försäljningsvolymerna är något högre än budgeterat kopplat till volymökningar men även övertagande av applikationsförvaltning.

Kost och restaurang har ett uppbyggt överskott baserat på hur intäkter och kostnader periodiseras över året.

Prognos för helår 2023

VSS justerar prognosen till 4 mnkr, justeringen kan härledas till att flera verksamhetsområden justerat prognoserna. LKDATA justerar prognosen till 8,2 mnkr, Kost och restaurang justerar prognosticerat resultat till 0, Verksamhetsområde ekonomi justerar prognosen till -0,9 mnkr samt Verksamhetsområde HR justerar prognosticerar ett underskott på -0,3 mnkr. Övriga verksamhetsområden har en oförändrad prognos.

LKDATA baserar den justerade prognosen framförallt på försenade reinvesteringar av datorer och därmed lägre avskrivningskostnader, men också vakanta tjänster och ökade försäljningsvolymer.

Kost och restaurang hanterar stora prisjusteringar på livsmedel som har ökat kostnadsmässigt med 10 mnkr (+20%) jämfört med samma period föregående år. Ytterligare prisjusteringar väntas i september och november. Utöver de avtalsenliga prisjusteringarna kan en del av kostnadsökningen på livsmedel härledas till att eleverna äter större portioner samt att närvaron på luncherna är högre i högstadiet och gymnasiet. Detta ligger till grund för den justerade prognosen.

Projektet Mitt Linköping som finansieras genom ett budgeterat underskott inom stab och ledning fortsätter som planerat, upparbetade kostnader till och med augusti är 1,9 mnkr (57% av projektbudget). Projektet prognosticeras klara uppsatt projektbudget.

Verksamhetsområde ekonomi justerar prognosen till -0,9 mnkr. Upphandling och inköp är i balans och prognosticerar ett resultat på 0,8 mnkr, däremot har ekonomiservice ett underskott och prognosticerar ett resultat på -1,7 mnkr. Underskottet baseras som tidigare nämnts på uppgradering av ekonomisystem, portokostnader samt lägre antal debiterade timmar än budgeterat. VSS arbetar med att ta fram en handlingsplan och undersöker debiterade timmar för att komma i balans till 2024.

Verksamhetsområde HR justerar prognosen till -0,3 mnkr baserat på att övertidstimmar betalats ut hos Löneservice, detta är kopplat till hantering av lönespecifikationer via ett försystem som på sikt planeras att bytas ut.

Övriga verksamhetsområden följer budget även om det kan vara obalans mellan enheter inom respektive verksamhetsområden.

Investeringar

Resultat 31 augusti 2023 och prognos för helår 2023, belopp mnkr

	Redovisat jan-aug 2023 Utgifter	Redovisat jan-aug 2023 Inkomster	Prognos 2023 Utgifter	Prognos 2023 Inkomster	Prognos 2023 Netto	investeringsram 2023	Avvikelse
LKDATA							
<i>IT utrustning</i>	50,8	0,0	77,5	0,0	-77,5	60	-17,5
Gemensamt							
<i>Inventarier Ebbepark</i>	0,0	0,0	0,5	0,0	0,5	0,5	0
Summa investeringar							
<i>varav utgifter</i>	50,8	0,0	78,0	0,0	78,0	60,5	-17,5
<i>varav inkomster</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Analys och kommentar

VSS Investeringar består huvudsakligen av investeringar av IT-utrustning och gemensamma utvecklingsinsatser för förvaltningen. LKDATA står för det absolut största investeringsbehovet och kan till största delen härledas till löpande reinvesteringar. Förvaltningen ser ett utökat investeringsbehov framöver, dels för att komma ikapp med investeringar som släpat på grund av komponentbrist och dels beroende på volymökningar beroende på ökade beställningar som kommer in till LKDATA. VSS har fått en utökad investeringsram under 2023 för att komma ikapp med dessa investeringar.

Förvaltningen har justerat investeringsprognosen till 78 mnkr, de planerade nyinvesteringarna och reinvesteringarna går i stort enligt plan. Däremot följer inte utbytestakten på datorer planen för 2023 då det fortfarande är en bristvara.

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.

Målområde Medborgare/kund

Förvaltningsmål: God service

Uppnås

Förvaltningsmålet bedöms att det uppnås, det baseras på att ett flertal indikatorer i målområdet är gröna och att merparten av beslutade aktiviteter genomförs enligt plan.

Nedan anges ett urval resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet Valfärdstjänster med hög kvalitet, tillgänglighet och individen i centrum.

- Kontakt Linköping har en svarsservice över mål på 96% (92% mål), samt ett tapp två på 2,6% (5% mål)
- Rekryteringservice visar upp en hög kundnöjdhet beställare på 9,7 (mål 9,6)
- HR Direkt kundnöjdhet på 4,6 (mål 4,5)
- Löneservice en kundnöjdhet på 4,5 (mål 3,5)
- Verksamhetsområde Medarbetare utbildar medarbetare i Linköpings kommun i service och bemötande
- Fakturor till medborgare skickas digitalt via elektroniska brevlådor. Insatser görs för att öka det digitala fakturaflödet genom att fler tjänsteprocesser anpassar sig till digitalt utskick samt att kommunen uppmanar invånare att ansluta sig till digitala brevlådor.

Förvaltningsmål: God kundsamverkan

Uppnås

Förvaltningsmålet bedöms att det uppnås aktivitetsnivån är hög i området. Samtliga verksamhetsområden har forum/dialoger med sina kunder på olika nivåer. Kundmätningar etableras och ligger sedan till grund för att genomföra fördjupade dialoger med kunderna.

Nedan anges ett urval av resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet Valfärdstjänster med hög kvalitet, tillgänglighet och individen i centrum.

- Första kundmätningarna har genomförts för Löneservice och Ekonomiservice.
- Projektet Mitt Linköping drivs i nära samarbete med referensgrupper och medarbetare runt om i kommunen.
- Kontakt Linköping och enheten Upphandling och Inköp samverkar nära med Företag och Näringsliv för att förbättra relationen med näringslivet i Linköping. Det kan handla om branschdialoger, mätningar och effektiv hantering av kontakter.
- Arbetet med självbetjäningssportalen och ärendehantering görs i samverkan med flera verksamheter utanför VSS som säkerhet, Lejonfastigheter, Leanlink, SoF och MoS.

Målområde ekonomi

Förvaltningsmål: Korrekta och effektiva inköp

Uppnås

Förvaltningsmålet bedöms sammantaget uppnås vid helår. Bedömningen baseras på att förvaltningen har en hög leverantörstrohet samt hög E-handelstrohet. Även andel lämnade och vunna anbud har en god följsamhet. Nedan anges ett urval av resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet kostnadseffektiv verksamhet:

- Det strategiska utvecklingsuppdraget att prioritera avtalsuppföljning (utvecklingsuppdrag 6) omhändertas genom avtalsuppföljning och leverantörsuppföljning som utförs av enheten upphandling och inköp.
- Förvaltningen har aktivt arbetat med att ta fram upphandlingsplaner och följer kontinuerligt upp dessa.
-

Förvaltningsmål: God ekonomisk kontroll

Uppnås

Förvaltningsmålet bedöms sammantaget uppnås vid helår. Bedömningen baseras på att förvaltningen i stort följer budget samt att de flera av de planerade aktiviteterna är genomförda alternativt kommer genomföras under året. Nedan anges ett urval resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet hållbar ekonomi:

- Ny modell för finansiering av Kontakt Linköping är framtagen i förvaltningens prisärende
- Kost och restaurang har blivit en del av förvaltningens ordinarie prisärendeprocess och finns med i prisärende 2024.
- En tjänst för E-arkiv har tagits fram och kommuniceras inom kommunkoncernen.

Målområde verksamhet

Förvaltningsmål: God styrning av tjänsteproduktion

Uppnås

Förvaltningsmålet bedöms som uppnås. Bedömningen baseras på bra bedömning av nyckelindikatorer och en hög aktivitetsnivå enligt plan.

Nedan anges ett urval av resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet Effektiv organisation med goda resultat.

- Kundmätningar etableras över hela förvaltningen enligt plan.
- Kundmätningars resultat sammanfogas med produktionsuppföljning och skapar bra diskussionsunderlag med referens- och användargrupper.
- Förvaltningen genomför benchmarking och utbyten med andra kommuner inom flera områden
- OBS – rapporten och liknande redskap används omvärldsanalys och kunskap om samhällsutveckling både på chefs- och medarbetarnivå.
- Genom dialoger med kunder så etableras en god förståelse för framtida efterfrågan vilket underlättar för en stabil tjänsteproduktion.
- Fler verksamhetsområden planerar för säsongsvariationer inom sina processer i syfte att en god styrning av tjänsteproduktionen.

Förvaltningsmål: Hög digitaliseringsgrad

Uppnås

Förvaltningsmålet bedöms att nås under 2023.

Bedömningen baseras till viss del på utfall i nyckelindikatorer men framför allt på insatser på aktivitetsnivå i verksamhetsplanen men också på deltagande i kommunövergripande projekt och initiativ.

Nedan anges ett urval resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet Effektiv organisation med goda resultat.

- Samtliga verksamheter inom VSS arbetar med ärendehantering och därmed plockas successivt fler och fler blanketter bort och förvaltningen får digitala processer.
- Kundmöten förflyttas från telefon till ärendehantering vilket förbättrar arbetsmiljön både för kunder och medarbetare inom VSS.
- Drivandet och deltagandet i det kommunövergripande projektet Mitt Linköping.
- Löneservice har digitaliserat hela sin tidigare analoga utbildning för HR administratörer.
- Ekonomiservice är nu enligt plan inne i självbetjäningsportalen och arbetar med ärendehantering.
- Inom IKT objektet drivs utvecklingsarbete kring kommunens digitala förmågor. LKDATA är stort delaktiga i dessa uppdrag, här sker arbetet i nära samarbete med kommunikations- och utvecklingsstaben och kommunens kärnverksamheter.
- Inom VSS utvecklas fortlöpande arbetet inom samarbetsplattformen, Google workspace.

Förvaltningsmål: En hållbar förvaltning

Uppnås

Förvaltningsmålet bedöms att uppnås under 2023.

Bedömningen baseras på en god aktivitetsnivå och måluppfyllelse inom planerade aktiviteter.

Nedan anges ett urval av resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet Hållbar verksamhetsutveckling.

- LKDATA säkerställer ekologisk hållbarhet i kommunens hantering och avtal med IT produkter.
- Kost och restaurang arbetar aktivt med att minska matsvinnet, i dagsläget når man målet för svinn per portion.
- VSS som förvaltning verkar med moderna mötesformer för att minska resandet för våra medarbetare, som exempelvis kan nämnas ett digitalt studiebesök av Lunds kommun under augusti.
- Upphandling och inköp samarbetar nära med hållbarhetsenheten för att säkerställa att relevant hållbarhetskrav alltid finns med i kommunens samtliga upphandlingar.
- Tillsammans med hållbarhetsenheten utreder vi på vilken nivå som VSS kan bidra med inom området för social hållbarhet

Målområde Medarbetare

Förvaltningsmål: Goda arbetsplatser

Uppnås

Förvaltningsmålet bedöms sammantaget uppnås vid helår. Bedömningen baseras på att samtliga aktiviteter i verksamhetsplanen är genomförda eller planerade och alla indikatorer tyder på en riktning åt rätt håll med undantaget kvinnors sjukfrånvaro som ligger på en fortsatt hög nivå.

Nedan anges ett urval av resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet Attraktiv arbetsgivare:

- Sjukfrånvaron har minskat men kvinnors sjukfrånvaro ligger fortsatt högt totalt sett över förvaltningen vilket kräver fortsatt arbete med att utreda bakomliggande orsaker och komma med förslag på åtgärder.
- HME har ökat för både medarbetare och chefer och når målvärdet.
- Förvaltningen har utvecklat det gemensamma APT-materialet och det används av enheterna.
- Det pågår en utvärdering av medarbetares upplevelser av enhetens APT som ligger till grund för utveckling av APT och ökad delaktighet inför nästa år.
- Grupputvecklingsinsatser genomförs under året i flera verksamheter med syfte att förbättra den sociala arbetsmiljön.

Förvaltningsmål: Hållbart chef- och ledarskap

Uppnås

Förvaltningsmålet bedöms uppnås vid helår. Bedömningen baseras på att aktiviteten vi verksamhetsplanen genomförs enligt plan och att indikatorerna uppfyller målvärdet.

Nedan anges ett urval av resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet Attraktiv arbetsgivare:

- Samtliga chefer inom förvaltningen genomgår Chefsutvecklingsprogrammet.
- Antalet medarbetare per chef sänks kraftigt inom Kost och restaurang i och med omorganisationen där restaurangcheferna blir enhetschefer med ansvar för verksamhet, ekonomi och personal.

Förvaltningsmål: Nya vägar för kompetensförsörjning

Uppnås

Förvaltningsmålet bedöms sammantaget uppnås vid helår. Bedömningen baseras på att planerade aktiviteter genomförts och att alla indikatorer ligger i målvärdesnivå.

Nedan anges ett urval av resultat som bidragit till utveckling inom förvaltningsmålet och det kommunövergripande målet Attraktiv arbetsgivare:

- Pensionsåldern ser ut att öka jämfört med föregående år. Tillämpningsanvisningen för gratifikation och förlängt arbetsliv har implementerats på förvaltningen.
- Andelen heltidsanställningar inom förvaltningen ökar i helt rätt riktning även om arbetet inom Kost och restaurang måste fortsätta kommande år.
- Andelen externa avgångar ligger inom målvärde men fortsatt högt inom vissa enheter och arbetet med att utreda bakgrundsorsaker vid extern omsättning behöver fortsätta. HR-funktionen stöttar i genomförandet av avgångssamtal.
- Kontakt Linköping arbetar nu enligt en karriär- och kompetensmodell för Samhällsväglare och Upphandling och Inköp arbetar för att ta fram en karriärmodell.
- Löneservice utnyttjar tekniken smart och minskar personberoende genom att digitalisera Heromautbildningen för administratörer.
- Förvaltningens mallar och checklistor för introduktion har uppdaterats och förenklats.
- Den kommunövergripande aktiviteten om att implementera en ny kompetens- och lärplattform skjuts fram till 2024.

Strategiska utvecklingsuppdrag

Kommunfullmäktige gav i Budget 2023 med plan för 2024-2028 strategiska utvecklingsuppdrag till nämnderna. Åtgärder i enlighet med uppdragen har inarbetats i nämndens internbudget som redovisats till kommunfullmäktige i april 2023 (KF 2023-04-25 154) och till kommunstyrelsen i april (2023-05-09, KS §148). I tabellen nedan redovisas aktuell status för strategiska utvecklingsuppdrag riktade till nämnden.

Kommungemensamma	Status
1. Samtliga nämnder ska fortsätta arbetet med kommunens totalförsvarsplanering och kommunens krigsorganisation.	Beredskapsplaner tas fram. Organisation bemannad och utbildad. Informerad men ej övad.
2. Samtliga nämnder ska inom ramen för sitt basuppdrag vidta åtgärder och intensifiera arbetet för att minska och motverka segregation samt bidra till samordningen av kommunens insatser avseende segregation och trygghetsskapande åtgärder.	VSS bidrar i de delar som är möjliga ofta i mer indirekta roller som Kontakt Linköping och Upphandling/Inköp
3. Samtliga nämnder ska vidta och genomföra åtgärder i enlighet arbetsmarknadsprogrammet med handlingsplan.	VSS hanterar sin kvot av arbetsmarknadsplatser. Bidrar också med att ta emot praktikanter, studenter
4. Samtliga nämnder ska i enlighet med de politiska styrdokumenterna prioritera, avsätta resurser och genomföra åtgärder inom ekologisk hållbarhet.	VSS bidrar på ett aktivt sätt i kommunövergripande nätverk. Tydliga insatser görs genom återbruk av IT utrustning, samordnad varudistribution, lågt svinn i kommunens matproduktion. Tydliga krav i samtliga kommunens upphandlingar.
5. Samtliga nämnder ska vidta och genomföra åtgärder i enlighet med näringslivsprogrammets fokusområden.	God samverkan mellan Kontakt Linköping och upphandling/Inköp med enheten företag och Näringsliv.
6. Samtliga nämnder ska prioritera avtalsuppföljning utifrån ett risk- och väsentlighetsperspektiv för att förebygga välfärdsbrottslighet samt fusk och oegentligheter.	VSS deltar i vissa delar av kommunens plan för trygghetsförebyggande åtgärder. Tydligaste påverkan finns runt upphandling och inköp som utökar uppföljning av befintliga och framtida leverantörer i just brottsförebyggande syfte.
7. Samtliga nämnder ska i sin planering inarbeta åtgärder utifrån OBS-rapport och resultatjämförelser med andra kommuner.	OBS rapporten används som underlag för förvaltningen i omvärldsanalys och i arbete med verksamhetsplaneringsarbetet.

Kommungemensamma	Status
8. Samtliga nämnder ska öka användandet av digitaliseringens möjligheter för förbättrad service till medborgare samt fortsatt verksamhetsutveckling och effektivisering.	VSS driver ett intensivt internt arbete med att utveckla förvaltningens egna rutiner/processer. Förvaltningen deltar också naturligt i flera stora kommunala utvecklingsprojekt som en viktig part i tex Mitt Linköping, men också när det gäller arbete internt med Självbetjäningssportalen och hanteringen av den digitala arbetsplatsen
9. Samtliga nämnder ska vidta åtgärder för att stärka chefers förutsättningar.	Pågår enligt plan att alla chefer genomgår Chefsutvecklingsprogrammet.
10. Samtliga nämnder ska vidta åtgärder för att minska personalomsättningen.	Aktiviteter genomförda förutom implementering av ny kompetens- och lärplattform som skjutits fram till 2024.
11. Samtliga nämnder ska vidta åtgärder för att minska sjukfrånvaro.	Aktiviteter genomförda.
12. Samtliga nämnder får uppdraget att inhämta medarbetarnas perspektiv på sina arbetsmiljöer, utifrån målsättningen att minska sjuktal och utveckla arbetsmiljöerna i kommunen och med detta som grund komma med förslag på insatser som förbättrar arbetsmiljön. Uppdraget ska återrapporteras till kommunstyrelsen under 2023.	Genomfört. Resultatet i medarbetarundersökning, skyddsron och årlig uppföljning SAM har analyserats och integrerats i VP-aktiviteterna inom målområde medarbetare för 2024.
13. Samtliga nämnder ska effektivisera nyttjandet av administrativa- och verksamhetslokaler samt övriga kommunala anläggningar. <i>Kvarstår från Budget 2021 med plan för 2022-2024.</i>	Kvarstår för BOU, BIN och SON. Övriga har genomfört uppdraget.
14. 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>	Kvarstår för AN, BMN och SBN. Övriga har genomfört uppdraget.
15. Samtliga nämnder ska utifrån personalframskrivningsanalyser och nya vägar till kompetensförsörjning anpassa rekryteringsbehovet till ekonomisk ram. <i>Kvarstår från Budget 2022 med plan för 2023-2028.</i>	Kvarstår för BOU, BIN, BMN, SBN, SON och ÄN. Övriga har genomfört uppdraget.

Nämndspecifika	Satus
1. Barn- och ungdomsnämnden, bildningsnämnden, bygg- och miljönämnden, kommunstyrelsen (Verksamhetsstöd och service) och samhällsbyggnadsnämnden ska genomföra en genomlysning av den centrala förvaltningsorganisationen för att identifiera och föreslå	Förvaltningen har genomfört genomlysningen och lämnat in sitt resultat till

Nämndspecifika	Satus
kostnadsreducerande åtgärder. Inriktningen är att kärnverksamhet ska prioriteras framför central förvaltningsadministration. Uppdraget ska återrapporteras till kommunstyrelsen under 2023.	kommunledningskontoret .
2. Kommunstyrelsen (Verksamhetsstöd och service) ska i samverkan med barn- och ungdomsnämnden, bildningsnämnden och äldre- och funktionsnämnden samt berörda nämnder genomföra en köksutredning och bedömning av kökslokaler. I uppdraget ingår att utarbeta förslag till inriktning för en framtida köksstruktur för fortsatt kvalitet samt optimalt nyttjande av kapacitet och resurser i behovet av tillagnings- och mottagningskök. Uppdraget ska återrapporteras till kommunstyrelsen under 2023.	Köksutredningen är startad genom att styrgruppen har träffats för första gången och godkänt uppdragsdirektivet. Uppdragstagare har tagit fram en uppdragsplan. Kost och restaurang har förberett ett omfattande kunskapsunderlag för arbets- och referensgruppers arbete
3. Social- och omsorgsnämnden ska genomföra en översyn för att värdera om ytterligare arbetsuppgifter och ärenden kan överföras till Kontakt Linköping (Verksamhetsstöd och service).	Löpande dialog förs på taktisk nivå mellan Kontakt Linköping, Leanlink och SoF.
4. Barn- och ungdomsnämnden ska genomföra en översyn för att se om ytterligare arbetsuppgifter och ärenden kan överföras till Kontakt Linköping (förvaltningen Verksamhetsstöd och service).	Löpande dialog förs på taktisk nivå mellan Barn- och ungdomsnämnden och Kontakt Linköping.

Uppföljning av förvaltningens verksamhet

Planer och program

Internkontroll

Enligt internkontrollplanen ska VSS fortsätta arbetet med att lägga en grund för internkontrollarbetet i förvaltningen. En årsplanering har gjorts av internkontrollsamordnare, som håller ihop arbetet gentemot förvaltningens verksamheter. Årsplaneringen fokuserar på planeringen, utförandet och uppföljningen av riskanalyser i syfte att få en aktivitet i hela förvaltningen där man ser värdet av att genomföra riskanalyser. I samtliga verksamheter har minst en riskanalys genomförts.

VSS stab, som består av stödfunktioner vilka arbetar förvaltningsövergripande, har genomfört en riskanalys avseende HR-administration i förvaltningen. Riskanalysen visar på ett antal risker med höga riskvärden. Resultatet har lyfts upp till förvaltningschef som har tillsatt en översyn av HR-administrationen. Denna ska utföras av VSS stab under kvartal 4, 2023.

Kontrollmomenten löper på enligt plan. Under området oegentligheter/mutor/jäv har inköpsamordnare gjort en kontroll av eventuellt förrådssvinn i Färgeriet, VSS och MoS arbetsplats. Den uppvisar att det inte föreligger något problem kring svinn av material som förvaras i förråden.

Personal- och kompetensförsörjningsplan

Det genomförs aktiviteter inom alla de identifierade områden som finns med i förvaltningens personal- och kompetensförsörjningsplan för 2023 och VSS har ökat HME för både medarbetare och chefer. Satsningar på det systematiska arbetsmiljöarbetet behöver fortgå och utgår ifrån friskfaktorena delaktighet och ledarskap för 2024. Förvaltningen har arbetat med utveckling av introduktionen och goda avslut och ändrar arbetssätt exempelvis genom att HR-funktion erbjuder att genomföra avgångssamtal vid behov. Arbetet med att utöka andelen heltidsanställningar inom Kost och restaurang fortgår vilket har gett effekt. Kontakt Linköping har under våren infört karriär- och kompetensmodellen för Samhällsvägledare och arbete pågår även med att införa en karriärmodell för Upphandling & Inköp. Arbeta med att minska sårbarhet och personberoende pågår inom vissa enheter, ex har Löneservice digitaliserat Heroma-utbildningen för administratörer.

Objektsplan (IT-styrning)

Flera av förvaltningens verksamheter arbetar aktivt inom ett antal olika förvaltningsobjekt. Objektägare för dessa finns inom Kommunledningsförvaltningen, men Verksamhetschef LKDATA är objektägare IT inom samtliga objekt.

Volymtal, personalstatistik och förvaltningsindikatorer

Volymutveckling

Basuppdrag (volymmått)	Augusti 2022	Augusti 2023	Prognos 2023
Ärenden Kontakt Linköping <i>män</i> <i>kvinnor</i>	173 724	126 370	195 000
Ärenden LKDATA support	31 260	44 500	70 000
Ärenden HR-Direkt	1 871	1 845	3 300
Ärenden Stadsarkivet	430	496	730
Antal rekryteringar	426	307	400
Antal e-utbildningar	27	3	50
Antal upphandlingar	88	54	110
Antal lönespecifikationer	101 613	103 033	154 000
Antal kund- och leverantörsfakturor	311 464	320 000	500 000
Antal kök	IU	70	70

Kommentar

Volymerna ligger i stora drag i fas med prognoser som gjordes i framtagandet av förvaltningsbudget, en stor förändring är dock att ärenden i Kontakt Linköping mäts på ett nytt sätt.

Personal

Personal	Augusti 2022	Augusti 2023	Målvärde 2023
Antal tillsvidare anställda	503	508	500
Total sjukfrånvaro	6,6	6,1	6,0
Personalavgångar externt	4,0	6,5	10,0

Kommentar

Sjukfrånvaron har minskat totalt sett för förvaltningen men kvinnors sjukfrånvaro ligger högt på 7,3%. Externa avgångar har ökat jämfört med föregående år men föregående år fanns ett fel i användandet av avgångskoder vilket medför att vi inte kan jämföra siffrorna helt.

Förvaltningsindikatorer

Målområde: Medborgare

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

Förvaltningsmål	Mål uppnås	Förvaltningsindikator	2021	2022	Augusti 2023	Målvärde
God service	Ja	Kundnöjdhet				
		-LKDATA (0-5)	4,3	4,5	4,5	≥4,0
		-Kontakt Linköping (0-5)	4,4	4,3	4,3	≥4,5
		-HR-service (0-10)	9,6	9,6	9,7	≥9,5
		Svarsservice				
		-LKDATA (%)	83	78	76	≥82
-Kontakt Linköping (%)	96	95	89	≥92		

Förvaltningsmål	Mål uppnås	Förvaltningsindikator	2021	2022	Augusti 2023	Målvärde
		Verksamhetsområden där samtliga enheter presenterar tjänster i tjänsteportalerna (%)	25	65	80	≥75
God kundsamverkan	Ja	Strategiska dialoger med förvaltningarna (%)	100	86	IU resultat kommer till verksamhetsberättelse	100
		Strategiska dialoger med funktionsansvariga direktörer (%)	100	100	IU resultat kommer till verksamhetsberättelse	100
		Utförare i tjänsteportalerna som tillhör andra förvaltningar än VSS (antal)	0	0	5	≥2

Målområde: Medborgare

Målområde: Ekonomi

Kommunövergripande mål: Kostnadseffektiv verksamhet

Förvaltningsmål	Mål uppnås	Förvaltningsindikator	2021	2022	Augusti 2023	Målvärde
Korrekta och effektiva inköp	Ja	Leverantörstrohet (%)	80	85	96	≥95
		E-handelstrohet (%)	45	90	92	≥95
		Avvikelse mellan lämnade och vunna anbud av kommunens samlade upphandlingar via VSS (%-enheter)	-4	-7	-8	≤±5
		-Mikro	0	1	-4	≤±5
		-Små	0	1	-1	≤±5
		-Medel	3	5	18,2	≤±5
		-Stor				

Kommunövergripande mål: Hållbar ekonomi för att värna kärnverksamheten

Förvaltningsmål	Mål uppnås	Förvaltningsindikator	2021	2022	Augusti 2023	Målvärde
God ekonomisk kontroll	Ja	Budgetavvikelse (årets resultat i % av omsättning)	1,0	1,3	3	≤±1
		Investeringsavvikelse (kvarvarande investeringsutrymme i % av investeringsbudget)	25	12	IU resultat kommer till verksamhetsberättelse	≤10
		Verksamhetsområden i balans (%)	100	80	60	≥80

Målområde: Verksamhet

Kommunövergripande mål: Effektiv organisation med goda resultat

Förvaltningsmål	Mål uppnås	Förvaltningsindikator	2021	2022	Augusti 2023	Målvärde
God styrning av tjänsteproduktion	Ja	Verksamhetsområden där samtliga enheter använder förvaltningens gemensamma ärendehanteringssystem (%)	25	72	76%	≥75
Hög digitaliseringsgrad	Ja	Digital mognad (0-6)	3,8	4,0	Utgår – mäts inte längre	≥4,0

Kommunövergripande mål: Hållbar verksamhetsutveckling

Förvaltningsmål	Mål uppnås	Förvaltningsindikator	2021	2022	Augusti 2023	Målvärde
En hållbar förvaltning	Ja	Matsvinn per portion (gram)	50	53*	45,5	≤45

Målområde: Medarbetare

Kommunövergripande mål: Attraktiv arbetsgivare

Förvaltningsmål	Mål uppnås	Förvaltningsindikator	2021	2022	Augusti 2023	Målvärde
Goda arbetsplatser	Ja	Total sjukfrånvaro	5,9	7,0	6,1	≤6,0
		<i>Män</i>	4,2	5,8	2,9	
		<i>Kvinnor</i>	6,6	7,5	7,6	
		Hållbart medarbetarengagemang (HME)	75	76	78	≥77
		<i>Män</i>		77	79	
		<i>Kvinnor</i>		75	78	
		Andel nyanställda kvar i organisationen (%)	84,4	72,2	IU	≥90
		Internkommunikation (medarbetarundersökning) -”framgångar och ”bästa praxis” delas inom organisationen” -”jag är insatt i min arbets-plats mål”	56	64	67	≥70
	81	84	88	≥85		
Hållbart chef- och ledarskap	Ja	Antal medarbetare per 1:a linjens chef	23,1	24	23	≤25
		Chefsindex	79,5	IU	IU	≥75

Kommunövergripande mål: Hållbar kompetensförsörjning

Förvaltningsmål	Mål uppnås	Förvaltningsindikator	2021	2022	Augusti 2023	Målvärde
Nya vägar för kompetensförsörjning	Ja	Avgångsålder pension	64,8	64,2	65,0	≥64,5
		<i>Män</i>	65	64,3	65,0	
		<i>Kvinnor</i>	64,8	64,2	65,0	
		Andel heltidsanställningar (%)	72,2	74,9	78,4	≥76

Förvaltningsmål	Mål uppnås	Förvaltningsindikator	2021	2022	Augusti 2023	Målvärde
		<i>Män</i>	90,4	91,9	94,0	
		<i>Kvinnor</i>	64,6	67,8	71,4	
		Personalavgångar externt (%)	9,7	7,1	6,5	≤10
		<i>Män</i>	12,9	7,4	7,0	
		<i>Kvinnor</i>	8,4	7,0	6,3	