



Verksamhetsstöd och service
förvaltningsbudget för 2024 med plan
för 2025-2029

Kommunövergripande mål

Målområde Samhälle

Målområde samhälle beskriver vad kommunen ska uppnå för att utveckla närmiljön och Linköping som plats.

Ett tryggt och säkert Linköping

I Linköping är det tryggt att bo, leva och verka i hela kommunen. Det finns inte några områden som av polisen klassas som särskilt utsatta. De kommunala verksamheterna driver ett aktivt trygghetsskapande och brottsförebyggande arbete på olika nivåer tillsammans med polis, näringsliv, civilsamhälle och andra aktörer i samhället. Skola och socialtjänst har en nära kontakt med polisen i det förebyggande arbetet för att skapa bättre förutsättningar att nå unga i ett tidigt skede. Alla kommunala verksamheter arbetar med att stärka såväl den upplevda som den faktiska tryggheten i offentliga miljöer.

Linköping har ett rikt idrotts- och kulturutbud där fler ges möjlighet att delta. Ideellt engagemang inom föreningar uppmuntras och idrottsföreningarnas arbete för samhället värdesätts. Genom en bred samverkan finns det möjlighet till aktivitet och rörelse för alla hela livet. Satsningar på arbete, skola och fritidsaktiviteter görs i samarbete med näringsliv och föreningsliv för att alla Linköpingsbor ska ha likvärdiga möjligheter att utveckla sina förmågor och forma sina liv. Särskilt viktigt är en meningsfull fritid i unga år. Fritidsverksamheten finns därför i fler stadsdelar för att komplettera skolan och erbjuda barn och unga en meningsfull fritid.

I ett skärpt säkerhetspolitiskt läge prioriteras insatser för höjd beredskap och ökad motståndskraft. Linköpings kommun tar ansvar för att säkra en stark civil beredskap och är en aktiv part i uppbyggnaden av totalförsvaret.

Ett Linköping med minskad segregation

I Linköping finns goda livschanser. Här skapas förutsättningar för ett jämställt och jämlikt samhälle.

För att minska skillnaderna i livsvillkor och för att skapa ett mer integrerat och tryggt Linköping tas ett gemensamt ansvar för Linköpings utveckling. Kommunen har ett tydligt, strukturerat och målinriktat arbete för att minska och motverka rumslig segregation som ger negativa effekter för samhället och individen. Arbetet med att motverka segregationens negativa effekter och de ojämlika livsvillkor den skapar är prioriterat.

Områden med socioekonomiska utmaningar förbättras strukturellt. Utanförskap bryts och bostadskarriär möjliggörs inom ett och samma område. De naturliga mötesplatserna för Linköpingsborna blir fler, och de finns för människor med olika kulturella och socioekonomiska bakgrunder samt för olika åldrar.

Ett Linköping i framkant inom miljö- och klimat

Linköping ligger i framkant med ett offensivt arbete för miljö och klimat. Linköpings kommun, Linköpingsbor och näringsliv arbetar tillsammans för att nå målet om netto noll växthusgasutsläpp senast 2045. Arbetet som präglas av samsyn och långsiktighet stärker näringslivet och bidrar till ökad livskvalitet för kommuninvånare. För att målen ska nås tillhandahåller kommunkoncernen robust och resurseffektiv el- och värmeproduktion där kontinuerlig teknikutveckling är en förutsättning. Hela kommunkoncernen verkar för en omställning till cirkulär ekonomi och delningsekonomi som omfattar hela Linköping. Genom ett samordnat och proaktivt klimatanpassningsarbete säkras kommunkoncernens verksamhet mot de klimatförändringar som ger effekt redan idag.

I miljöarbetet prioriteras insatser för att säkra en välmående och tillgänglig natur och miljö där kommunkoncernen även arbetar för att minska användningen av hälso- och miljöskadliga kemikalier.

Ett växande Linköping med ett starkt näringsliv

Näringslivet skapar samhällsnytta i form av arbetstillfällen och utveckling vilket bidrar till kommunens tillväxt. Näringslivets kompetensförsörjning tillgodoses via högkvalitativ kommunal vuxenutbildning, ett brett utbud av relevanta YH-utbildningar och tillgänglig högre utbildning. LiU-studenter stannar, i allt högre grad, efter avslutade studier tack vare den goda arbetsmarknaden. Det är enkelt att starta, driva och utveckla företag i Linköping, både i staden och på landsbygden. Som företagare är det enkelt att ta kontakt med kommunen för att få råd och stöd som kan underlätta vardagen.

Linköpings attraktionskraft för nyetableringar är fortsatt god tack vare tillgång på mark, kompetens, bostäder, service och god infrastruktur (inklusive el, värme och fjärrkyla). Väg- och järnvägsförbindelser är mycket goda och Linköping City Airport har en central regional funktion. Kommunens klustermiljöer växer och fler innovativa företag etableras som bidrar till kommunens ledande position inom teknik/IT samt lösningar för miljö- och klimatomställningen.

Linköpings utveckling utgår från helheten när nya stadsdelar planeras och hållbar omställning står i fokus. Trafiksystemet utvecklas genom olika samspelande mobilitetslösningar. Linköping har en attraktiv stadskärna och en levande landsbygd. Linköpings kommun skapar förutsättningar för en hög och jämn byggtakt som tillgodoser olika behov med fokus på företag och verksamheter. Linköping är, och förblir, den ekonomiska motorn i en växande region.

Målområde Medborgare

Målområde medborgare beskriver vad kommunen ska uppnå i tjänster och service för att tillgodose medborgarnas behov och förväntningar.

Lättillgänglig, god och jämlik välfärd

I Linköping är välfärdsuppdraget överordnat. Alla Linköpingsbor kan känna sig trygga i att det finns en väl fungerande välfärd i livets alla skeenden. Kommunalt finansierade tjänster är effektiva och har kvalitet. Linköpings kommun är bra på service.

Vård, omsorg och socialtjänst finns nära Linköpingsborna. Inom vård och omsorg finns det flera alternativ som Linköpingsborna själv väljer mellan. Till exempel finns det inom hemtjänsten möjlighet att välja bort utförare och det finns fortsatta möjligheter att byta äldreboende. Äldre har också möjlighet att bo kvar hemma längre och det finns ett aktivt arbete för att minska och bryta ofrivillig ensamhet bland äldre. Det är ordning och reda i äldreomsorgen. Linköpingsborna kan räkna med en likvärdig vård och omsorg med kvalitet, oavsett utförare.

Familjer i Linköping känner trygghet i att barn har en tillvaro där de kan växa och utvecklas under goda förhållanden. Ett viktigt område för socialtjänsten är tidiga och förebyggande insatser. Kommunala insatser utformas för att underlätta vardagen och möta Linköpingsbornas behov. I alla kontakter med Linköpings kommun kan Linköpingsborna räkna med stöd i utsatta situationer.

Skolor med fokus på kunskap och studiero

Linköping är den bästa kommunen för barn och unga att växa upp i. Här får fler Linköpingsbor möjlighet till en lyckad skolgång och det finns utbildning för livet. Linköpings skolor präglas skolmiljön av lugn och studiero, här kan alla elever känna sig trygga. Barn och unga får rätt hjälpmedel i skolan för att nå sin fulla potential och kunskapskraven. Elever med särskilda behov erbjuds anpassad undervisning. Elever möts av kunniga och engagerade lärare med god språkkunskap. Skolorna arbetar förebyggande, och i nära samverkan, med tidiga insatser. Det finns en fungerande elevhälsa och skolan har en tät kontakt med föräldrar för att tidigt stötta elever.

Förskolan har en viktig roll åren innan skolplikten träder in. Förskolan ges också bättre förutsättningar att fokusera på varje barns behov genom mindre barngrupper och ökad grundbemanning. I grundskolan klarar fler elever kunskapskraven och så många som möjligt går gymnasiet med examen. SFI och andra vuxenutbildningar har hög kvalitet och genomströmning samt bidrar till en fungerande integration, individuell utveckling och leder till jobb.

Fler i jobb och egenförsörjning

I Linköping finns enkla vägar till egenförsörjning. Linköpingsbor går från bidragsberoende och utanförskap in i arbete och gemenskap genom stöd och tydliga krav på individen. Den kortaste vägen till att kunna försörja sig själv söks alltid och därmed den snabbaste vägen till integrationen för nyanlända. Kommunen prioriterar jobb och välfärd framför bidrag för en långsiktigt hållbar utveckling. Genom att öka samarbetet med myndigheter och det lokala näringslivet, där de flesta jobbtillfällen finns, så kortas tiden ytterligare.

Linköpings kommun är en aktiv part i arbetet med bra utbildningsinsatser, anställningar med anställningsstöd genom arbetsförmedlingen, serviceyrken och praktikplatser riktade till långtidsarbetslösa med försörjningsstöd för ett vuxenliv i arbete. Utifrån sin förmåga är alla människor delaktiga i arbetslivet och tar ansvar för sin försörjning. Kommunen kan, genom att återta delar av

verksamhet i egen regi när avtalen med de privata aktörerna upphör, skapa platser inom till exempel städning eller parkskötsel för arbetsträning.

Målområde Ekonomi

Målområde ekonomi beskriver vad kommunen ska uppnå för en stabil och god ekonomi.

En hållbar ekonomi

Linköpings kommun har en stark och hållbar ekonomi. Det förs en ansvarsfull ekonomisk politik i såväl goda som sämre tider. Den kommunala kärnverksamheten är prioriterad, kostnadseffektiv och möter Linköpingsbornas behov. Lokalerna är ändamålsenliga och används effektivt. Kommunens bolag har en kostnadseffektiv verksamhet på affärsmässig grund. Bolagen har en ekonomisk ställning som medger utveckling och investeringar utan ägartillskott. En ordnad ekonomi möjliggör satsningar för att klara välfärdsuppdraget. Linköpingsborna ska kunna räkna med god kvalitet på kommunal verksamhet, service och anläggningar.

Målområde Verksamhet

Målområde verksamhet beskriver hur arbetsprocesser och organisation ska utvecklas för att uppnå goda resultat.

En organisation med hög produktivitet och effektivitet

Linköpingsborna är trygga med att offentliga medel används på rätt sätt. Kommunens resurser prioriteras till kärnverksamheterna som präglas av ordning och reda. Det finns höga krav på effektivitet, kvalitet och flexibilitet. Med en öppen och tillåtande attityd för nya lösningar arbetar kommunen aktivt för att effektivisera verksamheten och skapa bättre tjänster för Linköpingsborna. Kommunen testar och utmanar digitaliseringens möjligheter för att service och tjänster ska vara snabb, tillgänglig och korrekt. Verksamhetsutvecklingen är innovativ, kunskapsbaserad och bidrar till en hållbar utveckling.

Kärnverksamhet som skola, vård och omsorg är välfungerande och fria från oseriösa aktörer. All verksamhet, oberoende av utförare, följs noggrant upp mot högt ställda kvalitetskrav.

Inom klimat och miljö ligger såväl Linköping som den kommunala verksamheten i framkant. All verksamhetsutveckling görs med Linköpingsborna samt social, miljömässig och ekonomisk hållbarhet i fokus. Det bedrivs ett kontinuerligt jämställdhets- och mångfaldsarbete för att utveckla verksamheterna.

I Linköping finns en aktiv samverkan mellan Linköpingsborna, näringsliv, universitet och civilsamhället. Alla är delaktiga i kommunens utveckling och bidrar till att driva Linköping framåt och ska därför ges goda villkor för att delta i utformning och leverans av välfärdstjänster.

Målområde Medarbetare

Målområde medarbetare beskriver hur medarbetarnas resurser ska tillvaratas och utvecklas.

Linköpings kommun är en attraktiv arbetsgivare med en hållbar kompetensförsörjning

I Linköpings kommun känner varje medarbetare arbetsglädje och stolthet, har inflytande och möjlighet att utvecklas. Det finns goda förutsättningar att arbeta i hela kommunen. Arbetsgivaren medverkar till medarbetarnas kompetensutveckling och höga krav ställs på både yrkeskunskap och språkkunskap. Arbetsvillkoren upplevs som goda och kommunens arbetsplatser är trygga och säkra samt präglas av öppenhet och inkludering. Chefer och medarbetare arbetar tillsammans för en god organisatorisk och social arbetsmiljö. Arbetssätt för att attrahera, rekrytera, behålla och utveckla medarbetare är under ständig utveckling liksom nya sätt att organisera och utföra arbetet för en hållbar kompetensförsörjning.

Medarbetare är ambassadörer för sin verksamhet och rekommenderar kommunen som arbetsgivare. Fler medarbetare väljer att arbeta längre och med önskad sysselsättningsgrad.

Innehåll

Förvaltningschefens inledning	6
Förvaltningsbudget 2024 med plan för 2025-2029	8
Förvaltningens uppdrag	8
Sammanfattning av Verksamhetsstöd och service förvaltningsbudget	8
Volymutveckling	10
Planeringsförutsättningar	11
Ekonomi	15
Driftsammandrag	15
Investeringar	17
Mål och inriktning	18
Strategiska utvecklingsuppdrag	20
Förvaltningens verksamhet	21
Verksamhetsstyrning	21
Ekonomistyrning	21
Personal	21
Planer och program	22

Bilagor till förvaltningsbudgeten:

- Verksamhetsstöd och service verksamhetsplan med bilagor
- Verksamhetsstöd och service internkontrollplan
- 10-årig lokalförsörjningsplan (se kommunstyrelsens gemensamma plan)
- 10-årig investeringsplan (se kommunstyrelsens gemensamma plan)

Förvaltningschefens inledning

Verksamhetsstöd och Service (VSS) har positionerat sig på ett naturligt sätt i Linköpings kommun genom att driva eller delta i flera kommunövergripande projekt och uppdrag. Förvaltningen har över tid utvecklat gemensamma arbetssätt och har samsyn, runt tjänsteproduktion med hög kvalitet, vikten av att driva utveckling och vara proaktiva, samt förvaltningens signum bemötande och service. I internbudget för 2024 med plan för 2025 och 2029 så fortsätter förvaltningen på den inslagna vägen.

I projektet Mitt Linköping agerar VSS i centrala roller som beställare, utförare, projektledning och flera projektresurser. Projektet som under 2024 börjar göra leveranser tas emot inom Verksamhetsområde medborgare där både anpassning av befintlig organisation sker samt nya delar utvecklas för att skapa en helhet som hanterar kundmöten för både invånare och företag i samtliga kanaler. En aktiv kanalstrategi växer fram i samverkan med kommunledningsförvaltningen och övrig kärnverksamhet med fokus på digitalt först. Den nya kommunövergripande funktionen kommunikationsservice startas upp under hösten 2023 kommer att etableras och utvecklas under 2024 och blir en del i VSS anpassning för att på ett heltäckande sätt driva Linköpings kommuns olika kundmöten och kanalstrategi.

Under 2024 kommer två av förvaltningens verksamhetsområden beröras av kännbara kostnadsreducerande åtgärder, det är Kost och restaurang (6 mnkr) och LKDATA (10 mnkr), planeringsarbete kommer att ske under hösten 2023 för att möta dessa besparingskrav, konsekvensanalyser kommer att behöva kommuniceras till både kommunledning och övriga förvaltningar. VSS ambition är att samtliga konsekvenser av besparingarna ska kunna kommuniceras till samtliga berörda. Här kan vissa justeringar i ambitionsnivå komma att behöva hanteras för att klara av besparingarna.

Köksutredning som beräknas vara klar i slutet av 2023 kommer att påverka Kost och restaurang, som också stabiliserar sin organisation fullt ut under 2024 genom att restaurangchefer får fullt chefsansvar och att verksamhetsområdet kan gå över i samverkan fullt ut. Kost och restaurang har också en utsatt situation genom den rådande ekonomiska situationen med en oklar inflation i Sverige.

IT-området fortsätter att utvecklas utifrån krav på digitalisering av kommunens olika tjänsteprocesser. I samverkan med kommunikations- och utvecklingsstaben genomförs en uppdatering av kommunens IT styrning genom att fortsatt utveckla förvaltningsorganisationen pm3 i både utformning och utförande. Prissättningen inom LKDATA genomlyses under hösten 2023 inför planeringsförutsättningar för 2025 i syfte att se över om ändringar behöver göras för att nå mål inom digitaliseringsområdet. Inom IT området kommer också stor vikt under 2024 läggas på att hantera IT-säkerhet och informationssäkerhet inom Linköpings kommun, detta arbete sker i nära samverkan med juridik-, säkerhet- och digitaliseringsenheten.

VSS fortsätter driva kommunövergripande utvecklingsinsatser kring självbetjäningssportalen och arbete med ärendehantering. VSS egna tjänsteutvecklingsprojekt stängs ned under hösten 2023, men under 2024 kommer fortsatt utveckling ske dels genom att säkerställa att fler interna tjänster finns att tillgå på självbetjäningssportalen och dels genom att VSS fortsätter att utveckla den egna hanteringen.

Inför 2024 förändras prissättning inom två viktiga områden, dels digital arkivering och Kontakt Linköping, dessa två förändringar innebär både omfördelningsärenden, men också förenklingar i administration för att säkerställa utveckling av tjänsteområdena. Ansvariga verksamhetsområden och VSS ekonomifunktion måste följa dessa reformer och säkerställa att resultatet blir det förväntade.

Arbete inom säkerhetsområdet är prioriterat under 2024, det är många breda insatser som ska genomföras. Förvaltningens säkerhetsorganisation ska stabiliseras under ledning av säkerhetssamordnaren, samtliga verksamheter ska ta fram och introducera kontinuitetsplaner där det behövs samt att krigsorganisationen ska utvecklas. I området finns också VSS del i kommunens brottsförebyggande arbete som bland annat handlar om att granska leverantörer i samband med upphandlingar och över den tid de har avtal med Linköpings kommun.

Förvaltningen kommer att arbeta med konceptet friskfaktorer, fokus läggs runt faktorerna ledarskap och delaktighet och begreppet psykologisk trygghet. Runt psykologisk trygghet avser VSS att knyta samman det omfattande chefsprogrammet i Linköpings kommun med de egna strävanden att chefer och medarbetare ska vara modiga och våga både tänka och göra nytt. Delaktighet handlar mycket om att fortsätta utvecklingen av arbetet inom ramen för den fackliga samverkan och på APT.

Magnus Sjöberg
Servicechef

Förvaltningsbudget 2024 med plan för 2025-2029

För Linköpings kommun är verksamhetsresultatet centralt, det vill säga det resultat och de effekter som verksamheten får för de som använder kommunens tjänster. Kommunens verksamheter ska sträva efter att utifrån de givna resurserna optimera nyttan för de som använder kommunens tjänster. Budgetprocessen är förändringsinriktad och fokuserar på vad som ska förändras i verksamheten under budgetperioden.

Kommunens reglemente anger också förväntningar på nämnderna. Förvaltningen ska genom sitt basuppdrag och inriktningen i internbudgeten bidra till utveckling inom kommunfullmäktiges mål, detta görs inom ramen för av kommunfullmäktige anvisade ekonomiska ramar. Varje generation ska bära sina kostnader, vilket kräver stort ansvarstagande och god budgetdisciplin. Alla verksamheter ska drivas på ett ändamålsenligt och kostnadseffektivt sätt där nämnderna ansvarar för att effektiviseringar och prioriteringar görs inom nämndens ram.

Förvaltningens budget anger riktning och förutsättningar för förvaltningens verksamhet och utveckling.

Förvaltningens uppdrag

Inom Verksamhetsstöd och service (VSS) samlas kommuninterna tjänster och servicefunktioner som riktar sig mot kommunkoncernen. Kommunens förvaltningar är skyldiga att nyttja VSS tjänster. Kommunens bolag kan nyttja tjänsterna, på samma villkor som förvaltningarna i övrigt. VSS ska utföra verksamhet med den inriktning och omfattning som framgår av respektive uppdrag/beställning till förvaltningen från övriga förvaltningar inom kommunen. VSS erbjuder tjänster och service till kommunens förvaltningar och bolag som betraktas som naturliga (ingen annan möjlig utförare) eller tekniska monopol (av kommunstyrelsen fastställd monopoltjänst). De verksamheter som placeras i VSS har en gemensam verksamhetslogik som bygger på att förvaltningar och bolag i kommunkoncernen är såväl beställare som kund.

VSS ska säkerställa att interna tjänster är ändamålsenliga och kostnadseffektiva. Förvaltningar och bolag i kommunkoncernen ska uppleva VSS tjänster som prisvärda, med hög kvalitet, leveranssäkra och förknippade med kunddriven utveckling.

VSS tjänster ska ha en tydlig och transparent affärsmodell och det ska finnas ett tjänsteutbud som drivs av verksamhetens krav (kund- och verksamhetsorientering) för att ytterst skapa god medborgarservice. Tjänsterna ska hela tiden utvecklas och vikt läggs vid kostnadseffektivitet. Uppdraget och dess tydliga ambitioner är vägledning för förvaltningens verksamhetsplan och vardagliga arbete.

VSS övergripande uppdrag, tjänsteutbud, affärsmodeller och prisnivåer fastställs årligen av kommundirektören. I VSS tjänster ingår utveckling - alltid i nära relation med beställande verksamheter, utförande och support. VSS ska ansvara för samtliga insatser gentemot beställande verksamhet genom att agera mäklare mellan verksamhetsbehov och externa leverantörer i de fall VSS inte kan tillhandahålla efterfrågad tjänst.

Sammanfattning av Verksamhetsstöd och service förvaltningsbudget

- Besparingar
- Mitt Linköping – externt kundmöte – Kommunikationsservice
- Behålla medarbetare/friskfaktorer och kompetensutveckling
- Enhetlighet – interna arbetsätt samt paketering av tjänster
- Självbetjäningsportalen

Ekonomi

Belopp mnkr	Budget 2024	Plan 2025	Plan 2026	Plan 2027	Plan 2028	Plan 2029
Verksamhetens nettokostnader	0	0	0	0	0	0
Investeringar, netto	61	60	60	60	60	60

Förvaltningen är intäktsfinansierad och i enlighet med förvaltningsinstruktionen förväntas verksamhetsområdena bära sina egna kostnader på årsbasis, det betyder att varje verksamhetsområde förväntas visa ett nollresultat. LKDATA samt Kost och restaurang står gemensamt för 75% av förvaltningens omsättning. Resterande del av förvaltningens omsättning står verksamhetsområden HR, Ekonomi, Medborgare samt Ledning och stab för.

VSS har fått riktade kostnadsreducerande åtgärder till 2024 som omfattar två verksamhetsområden, det är LKDATA som fått 10 mnkr samt Kost och restaurang som fått 6 mnkr som ska hanteras i budget. De kostnadsreducerade åtgärderna hanteras inom LKDATA genom att priserna inom tjänsteporföljen kommer sänkas på totalnivå, detta innebär att vissa priser inom tjänsteportföljen kan justeras upp medan andra priser sänks. Kost och restaurang lämnar sina priser oförändrade i prisärendet 2024 och på sätt hanteras de kostnadsreducerade åtgärderna som riktats till verksamhetsområdet. Till följd av de kostnadsreducerande åtgärderna kommer VSS behöva se över kvalitativa effekter på tjänster som levereras inom de berörda verksamhetsområdena, och förmedla detta i dialog med berörda verksamheter inom kommunen. Övriga verksamhetsområden har tillämpat en prissättning med 3,7% i lönekompensation och 1,8% i priskompensation.

Förvaltningens investeringar består i huvudsak av IT-utrustning till kommunens verksamheter, LKDATA har under 2022-2023 arbetat med att arbeta ikapp den teknikskuld som uppstod under komponentbristen. Ett fortsatt arbete kommer att pågå även under 2024 med att arbeta ikapp teknikskulden.

Överförmyndarenhetens intäkter och kostnader redogörs separat i överförmyndarnämndens internbudget, förvaltningens budget hanterar enbart verksamheter inom Kommunstyrelsens ansvarsområde.

Volymutveckling

Volymmått	Utfall 2022	Budget 2023	Budget 2024	Plan 2025	Plan 2026	Plan 2027	Plan 2028	Plan 2029
Ärenden Kontakt Linköping	247 599	260 000	260 000	260 000	260 000	260 000	260 000	260 000
Ärenden LKDATA support	67 848	74 000	76 000	76 000	76 000	76 000	76 000	76 000
Ärenden Ekonomiservice	IU	15 000	18 000	18 000	18 000	18 000	18 000	18 000
Ärenden HR-Direkt	2 883	3 400	3 300	3 300	3 300	3 300	3 300	3 300
Ärenden Löneservice	IU	24 000	24 500	24 500	24 500	24 500	24 500	24 500
Ärenden Stadsarkivet	646	750	750	750	750	750	750	750
Antal rekryteringar	582	450	500	500	500	500	500	500
Antal E-utbildningar	35	50	50	50	50	50	50	50
Antal upphandlingar	93	110	110	110	110	110	110	110
Antal lönespecifikationer	156 777	154 500	154 600	154 700	154 700	154 700	154 700	154 700
Antal kund- och leverantörsfakturor	485 000	500 000	510 000	515 000	515 000	515 000	515 000	515 000
Antal Kök	78	68	59	59	59	59	59	59

Kommentar till volymmått

Generellt sett har inte volymtalen för förvaltningen nått de planerade volymerna, därav har VSS analyserat och korrigerat vissa volymmått i budget för 2024 i syfte att mer stämma överens med faktisk produktion. För Kontakt Linköping har antalet ärenden minskat trots att fler uppdrag adderats till portföljen. Detta beror troligen på ett förbättrat samarbete mellan förvaltningarna samt att arbetet som Webbteamet gjort med tydligare information har gett effekt.

Två nya mått i förvaltningens volymutveckling är att Ekonomiservice och Löneservice börjat mäta antal ärenden, dessa gick under 2023 in i Självbetjäningssportalen. Därför har förvaltningen lagt till dessa som mått i volymutvecklingen för att kunna mäta och följa dessa likt övriga verksamheter som redan tidigare varit inne i Självbetjäningssportalen.

Antalet förfrågningar på rekryteringar ökade kraftigt under 2022, här har antalet rekryteringar minskat under 2023 och ligger nu i nivå med tidigare år.

Antal kök kommer under 2024 att minska, detta beror på att Kost och restaurang inte längre kommer bemanna servicehusen samt skolnedläggningarna som beslutats under 2023. Verksamhetsstöd och service driver i den kommunövergripande köksutredningen, under 2024 kommer förvaltningen genomföra de konsekvenser som beslutats i köksutredningen.

Förvaltningen arbetar med att samla kommunens kommunikationstjänster i en ny enhet inom verksamhetsområde medborgare. Målet är att utveckla och effektivisera kommunikationsarbetet för kommunen och minska kostnader.

Planeringsförutsättningar

Medborgare/kund

I målområde medborgare kopplar Verksamhetsstöd och service mycket av sina insatser till de strategiska utvecklingsområdena digitalisering och växande stad, samt de prioriterade politiska styrdokumenterna program för digital transformation och näringslivsprogrammet.

VSS under det senaste verksamhetsåret tagit en central roll i utveckling av kommunens verksamhet. Det handlar om kundmöte både externt och internt. Den rollen sätter tydliga spår i förvaltningens verksamhetsplan 2024 och vidare planering.

I det externa perspektivet sker detta arbetet inom projektet Mitt Linköping, där Linköpings kommun utvecklar det digitala mötet med invånare och företag i ett tydligt syfte att bli en attraktiv kommun att leva och verka i. I projektet har förvaltningen flera viktiga roller som beställare, uppdragstagare och projektmedlemmar. Från kommunikations- och utvecklingsstaben kommer ett uppdrag att skapa och utveckla en kommunikationsenhet. Under 2024 och framåt kommer dessa två uppdrag tillsammans med Kontakt Linköping bilda en stark kraft att utveckla servicen till kommunens invånare och företag. I Mitt Linköping finns nu en långsiktig blockplanering som projektet följer och VSS organisation ställer om för att kunna driva och utveckla i ett långsiktigt perspektiv.

I ett internt perspektiv handlar det om att samla all intern service i en självbetjäningsportal där medarbetare och chefer i Linköpings kommun på ett enkelt sätt ska kunna få information, beställa, felanmäla samt kunna följa sina ärenden. Samordning sker med andra utförare av servicetjänster utanför VSS som exempelvis Lejonfastigheter och arbetsmarknadsservice inom Integrations- och arbetsmarknadsförvaltningen.

VSS driver insatser för att utveckla service och bemötande inom kommunen, både inom egen förvaltningen men också till andra förvaltningar som har externa möten med invånare eller företag. Här har begreppet service academy tagits fram och kommer att utvecklas och spridas över hela kommunen under 2024 och framåt.

Ekonomi

Förvaltningens uppdrag att skapa effektiv intern service utifrån tydliga och verksamhetsstyrda tjänster, sker med utgångspunkt från förvaltningsinstruktionen samt förvaltningens affärsmodell. Det har under 2023 skett ett utvecklingsarbete som kommer att implementeras i prisärendet 2024. En ny modell för finansiering av Kontakt Linköping har tagits fram, Kost och restaurang kommer att ingå i prisärendet för första gången samt att en tjänst har tagits fram för E-arkiv. Det finns dock ett fortsatt utvecklingsbehov där förvaltningen framförallt ser att den nya enheten kommunikationsservice tjänster kan behöva utvecklas över tid när organisationen satt sig.

Vidare arbetar VSS vidare med att se över hur tjänsterna debiteras i syfte att minska administrationen genom att exempelvis öka antalet automatiserade transaktioner istället för internfakturerings.

Den sviktande konjunkturen kan potentiellt få fler effekter på förvaltningens verksamhet, bland annat skulle det kunna leda till minskat antal beställningar på förvaltningens tjänster. VSS ser vidare att Kost och restaurang och LKDATA som gör störst inköp kan komma att påverkas av det osäkra omvärldsläget samt konjunkturen, vilket kan leda till att det blir svårare att få tag i produkter/råvaror samt ökade inköpspriser. Demografin är också en faktor som spelar in och kan påverka beställningar på förvaltningens tjänster och här har VSS en viktig roll i att anpassa sin organisation till kommunens framtida behov.

Kommunikationsinsatser kring förvaltningens affärsmodell och prismodell är något som kommer fortsatt prioriteras, både internt inom förvaltningen och externt med andra förvaltningar. Syftet är att öka kunskapen om VSS tjänster men också för att öka förståelsen för hur ekonomin kan påverka styrningen.

VSS har fått kostnadsreducerande åtgärder riktat till LKDATA (10 mnkr) samt Kost och restaurang (6 mnkr). Justeringar kommer troligtvis behöva genomföras vad gäller ambition och kvalitet på tjänster

som levereras inom LKDATA och Kost och restaurang för att kunna hantera de kostnadsreducerande åtgärderna inom given ekonomisk ram.

Inom Kost och restaurang har arbete med en organisationsutveckling pågått under 2023 som kommer få ekonomiska effekter 2024. Organisationsutvecklingen skapar bättre förutsättningar genom att antalet medarbetare per chef minskas när restaurangcheferna även får medarbetaransvar men även ett inträde i samverkansavtalet, förändringarna ska leda till en mer stabil organisation. Dessa förändringar kan potentiellt leda till ökade kostnader skapar bättre förutsättningar för chefer och medarbetare.

Förvaltningen ser ett fortsatt behov att arbeta med att säkra upp e-handelstrohet och leverantörstrohet för att säkra upp att Linköpings kommun har korrekta, säkra, effektiva och kostnadsbesparande inköp. Förvaltningen har under 2023 arbetat mycket med att ha ett större fokus på uppföljningsplaner, men har också arbetat med att ta fram rapporter för att följa just följa e-handelstrohet och leverantörstrohet. Detta är också en viktig del i att förebygga välfärdsbrottslighet, fusk och oegentligheter.

Den centrala översynen av Lednings- och stödfunktioner har hanterats av förvaltningen genom att hålla nere OH-nivåerna inom förvaltningen. Detta har kunnat genomföras genom minskad central administration inom framförallt verksamhetsområde Kost och restaurang. VSS behöver fortfarande utveckla stabsfunktionerna inom kommunikation och administration. Under 2024 görs ytterligare samordning av stabens arbete, vissa tjänsteköp planeras från den nybildade enheten kommunikationsservice och en genomlysning runt administration inom förvaltningen.

Verksamhet

VSS driver vidare arbetet inom området säkerhet och civil beredskap. VSS säkerhets-, kris- och krigsorganisation samverkar för att få viktiga byggstenar på plats. Det handlar om att förvaltningen skapar en robust verksamhet som har kontinuitets- och beredskapsplaner som innehåller tydliga prioriteringar och reservrutiner som kan användas vid olika typer av avvikelser i både freds- och krigstider. Säkerhetssamordnaren och förvaltningens stabschefer (kris- och krigsorganisation) samordnar detta arbete med hjälp av sina organisationer som täcker hela förvaltningen. Utöver detta har VSS/ LKDATA ett extra ansvar kring IT- och informationssäkerhet på uppdrag av kommunledningsförvaltningen, genom juridik och digitaliseringsenheten.

Verksamhetsstöd och service deltar i det brottsförebyggande arbetet i kommunen med olika delar. Ett tydligt exempel är uppföljning av leverantörer som hanteras av enheten Upphandling och inköp, i samband med upphandlingar men också fortlöpande under avtalstiden. Ett annat exempel är arbetet i Kontakt Linköping där det skapas en medvetenhet om olika målgruppers utsatthet och hur man kan föra iakttagelser vidare till rätt instans. Här finns också insatser som stöttar samverkan mot segregation (SMS) som exempelvis arbetet i besöksytor inom kontakt Linköping och rekryteringservice som säkerställer att rekryteringsprocessen är inkluderande.

Inom ekologisk hållbarhet sker insatser i två former direkt eller indirekt påverkan. Direkt påverkan sker genom LKDATA och Kost och Restaurang som säkerställer en god hantering av utrustning och matvaror. Här är det viktigt att samtliga IT-produkter hanteras med en tydlig plan för cirkulär hantering, Kost och restaurang arbetar aktivt både med att utnyttja ekologiska livsmedel men också med att hålla nere matsvinnet på låga nivåer. Indirekt påverkan har Upphandling och inköp genom sitt arbete med att kravställa både ekologiskt och social hållbarhet i kommunens samtliga upphandlingar där så är möjligt.

Arbetsmarknads- och näringslivs- och näringspolitiska programmet stöttas genom olika insatser från olika delar av förvaltningen. Kontakt Linköping och upphandling och inköp jobbar nära näringslivskontoret när det gäller att skapa enkel kontakt med företag i kommunen men också genom kontakter med olika branscher i syfte att hantera upphandlingar på ett aktuellt och tillgängligt sätt. VSS verkar för att klara sin "kvot" av arbetsmarknadsinsatser, huvudsakliga aktörer är Kost och restaurang, Kontakt Linköping och Serviceteamet i förvaltningens verksamhetslokaler.

När det gäller VSS interna utvecklingsarbete så handlar det mycket om att förenkla, effektivisera och kvalitetssäkra förvaltningens egna processer. Det arbetet påverkar ofta kommunens övriga förvaltningar genom att VSS processer ofta är kommunövergripande. Här kan det handla om

arbetsprocesser inom administration-, ekonomi- och HR området. Exempel på detta är att få full effekt av att hantera nya digitala förmågor som digital post, digital underskrift och automatiserade e-tjänster.

VSS bör under 2024 lansera fler tjänster högre upp i värdekedjan för att avlasta förvaltningar och höja kvalitén i vissa områden. Exempel på detta är projektledning, kommunikationsresurser och avtalsuppföljning. Utveckling av mer avancerade tjänster måste ske i god samverkan med förvaltningarna, det vill säga VSS kunder.

Förvaltningen måste tydligt se över sina tjänster/processer som tangerar ambitionen i Mitt Linköping, så dessa anpassas till projektets ambitioner och krav.

Medarbetare

För att säkerställa kompetensförsörjningen och kunna utföra förvaltningens uppdrag arbetar VSS kontinuerligt för att erbjuda attraktiva arbetsplatser med spännande uppdrag och tillitsfulla och närvarande chefer där medarbetare vill stanna kvar. En viktig del i det arbetet är den organisationsutveckling som genomförs inom Kost och restaurang under 2023 där antalet medarbetare per chef minskas kraftigt i och med att restaurangcheferna fullt ut blir första linjechefer med ekonomi-, personal- och verksamhetsansvar. Förändringen möjliggör för en mer stabil organisation och inträde i samverkansavtalet samtidigt som det medför vissa ökade kostnader för exempelvis chefslöner. Att få den nya organisationen att fungera utifrån nya chefsuppdrag, införande av APT och samverkan kommer fortsatt vara ett viktigt område under 2024.

VSS verksamheters olikheter medför behov av både gemensamma strategier för kompetensförsörjning och planering av specifika åtgärder utifrån olika behov. Flera av förvaltningens yrkesgrupper är svårrekryterade, exempelvis systemspecialister till Löneservice och olika specialister inom IT och ibland även svåra att behålla. Detta ställer krav på tidig planering av ersättningsrekrytering eller kompetensöverföring för att inte tappa kompetens samtidigt som det kräver omvärldsbevakning och mod att prova flexibla lösningar för att kunna konkurrera om kompetensen med andra arbetsgivare.

VSS kommer under 2024 arbeta med interna karriärvägar genom karriär- och kompetensmodellen eller andra lösningar som exempelvis att internutbilda en lönespecialist till systemspecialist. Ett annat sätt är att uppmuntra till kompetensutveckling genom att nyttja de interna utbildningar som finns för att minska personberoende och sårbarhet och samtidigt stötta i karriärutveckling.

VSS kommer under 2024 arbeta med friskfaktorerna ledarskap och delaktighet och har som prioriterat arbetsmiljömål att implementera begreppet psykologisk trygghet inom förvaltningen. Syftet är att behålla medarbetare och på sikt öka frisknärvaron genom att uppnå ökad trivsel, känsla av att bli sedd, känsla av samhörighet och tillit att våga prata om det som är svårt. Ständiga förändringar utifrån demografiska förutsättningar och digitalisering av arbetsuppgifter ställer krav på förvaltningens chefer utifrån exempelvis förändringsledning och distansledarskap. VSS chefer måste vara modiga och våga testa nytt utan att hindras av rädslan att göra fel samtidigt som cheferna måste vara mänskliga och stötta och coacha medarbetare genom förändringar.

Förvaltningen gick in i samverkansavtalet hösten 2022 och kommer under 2024 fortsätta utveckla arbetet utifrån samverkansavtalet med fokus på att öka förutsättningarna för delaktighet på APT och att få frågor att lyftas från APT till samverkansgruppen på förvaltningsnivå.

Fysisk, social och organisatorisk arbetsmiljö behöver fortsatt prioriteras inom alla VSS verksamheter. Hybridarbete och distansledarskap är fortsatt en viktig fråga för många av förvaltningens verksamheter och något chefer inom förvaltningen fortsatt behöver arbeta med för att kunna skapa trivsel, gruppkänsla, effektiva team, fånga tidiga signaler på ohälsa och vara en attraktiv arbetsgivare.

Inom Kost och restaurang är heltidsanställning fortfarande en stor utmaning och ett arbete som kommer behöva fortgå de kommande åren. År 2022 var andelen heltidsanställningar inom förvaltningen 74,9% och under jan-juni 2023 är andelen 77,8% men arbetet behöver fortsätta och är en viktig aspekt i andra utvecklingsfrågor inom Kost och restaurang som exempelvis den köksutredning som görs under 2023 som sätter förutsättningar för hur arbetet kan organiseras eller arbetet med beredskapslager av frystorkad mat.

VSS organisation och uppdrag förändras ständigt vilket kräver att medarbetare och arbetssätt kontinuerligt utvecklas och anpassas efter nya behov. Under de närmsta åren utvecklas förvaltningens ärendehanteringssystem och införandet av Mitt Linköping kräver nya arbetssätt och ny teknik. Kompetensutveckling av medarbetarna inom service och bemötande är fortsättningsvis en viktig faktor för att klara förvaltningens grunduppdrag.

Ekonomi

Driftsammandrag

Nettokostnad, belopp mnkr	Utfall 2022	Budget 2023	Budget 2024	Plan 2025	Plan 2026	Plan 2027	Plan 2028	Plan 2029
Stab och ledning	-0,8	0	0	0	0	0	0	0
- Varav kostnader	21,3	29,3	29,4	29,5	29,6	29,7	29,8	29,9
Verksamhetsområde ekonomi	0,3	0	0	0	0	0	0	0
- Varav kostnader	42,3	41,3	42,3	43,4	44,5	45,6	46,7	47,8
- Tillkommande Coronauppdrag	8,5							
Verksamhetsområde HR	0,2	0	0	0	0	0	0	0
- Varav kostnader	30,5	33,5	25,9	26,5	27,2	27,9	28,6	29,3
Verksamhetsområde Medborgare	0,3	0	0	0	0	0	0	0
- Varav kostnader	46,6	46,1	59,6	60,9	62,6	64,2	65,8	67,4
Kost och restaurang	6,1	0	0	0	0	0	0	0
- Varav kostnader	216,9	235,0	235,0	240,1	246,9	253,1	259,4	265,9
LKDATA	1,7	0	0	0	0	0	0	0
- Varav kostnader	227,4	235	240,1	246,9	253,1	259,4	265,9	272,3
Summa förvaltningsbudget	7,7	0	0	0	0	0	0	0
varav intäkter	601	620	632,3	647,3	663,9	679,9	696,2	712,6
varav kostnader	594	620	632,3	647,3	663,9	679,9	696,2	712,6
<i>Budgettram enligt KF beslut till budget 2024 med plan 2025-2029, 2023-06-13</i>	0	0	0	0	0	0	0	0

*Verksamhetsstöd och service förvaltningsbudget fungerar som en bilaga till Kommunstyrelsens internbudget, därför syns inte omsättningen för överförmyndarenheten i detta dokument utan enbart i Överförmyndarnämndens internbudget.
De poster som anges som kostnad och intäkt ovan kan variera mot det som redogörs som budgeterad kostnad och intäkt i delårsrapporter och verksamhetsberättelse. Anledningen är att beslutet för VSS i Kommunstyrelsens internbudget hanterar enbart ett nollresultat. Först efter att detaljbudget har genomförts används detta som budget att styra på för verksamheterna och används således också i uppföljning.

Förvaltningens verksamheter är indelade i fem verksamhetsområden. Självkostnadsprincipen gäller för förvaltningens tjänster, det innebär att varje tjänst ska bära sina egna kostnader samt att verksamhetsområdena budgeteras med ett nollresultat. Således ska intäkterna inom verksamhetsområdena motsvaras av lika stora kostnader.

VSS har arbetat med att inkludera Kost och restaurangs priser i förvaltningens prisärendet för 2024, i syfte att förbättra planeringsmöjligheterna för våra kunder. Här ser VSS fortsatta prisökningar på råvaror vilket ökat kostnaderna för förvaltningen. Kost och restaurang lyckades under 2022 hantera de stora prisökningarna med ett arbete där man kontinuerligt såg över vilka råvaror som användes beroende på prisutveckling, i vissa fall byttes rätter ut och i andra fall där det var möjligt ersattes vissa råvaror. Kost och restaurang fortsätter arbeta med att sträva efter så låga inköspriser som möjligt men med bibehållen kvalitet, men ser att i takt med att avtalen med leverantörer har inflationsreglerats är det mindre marginaler att hämta på att byta ut råvaror.

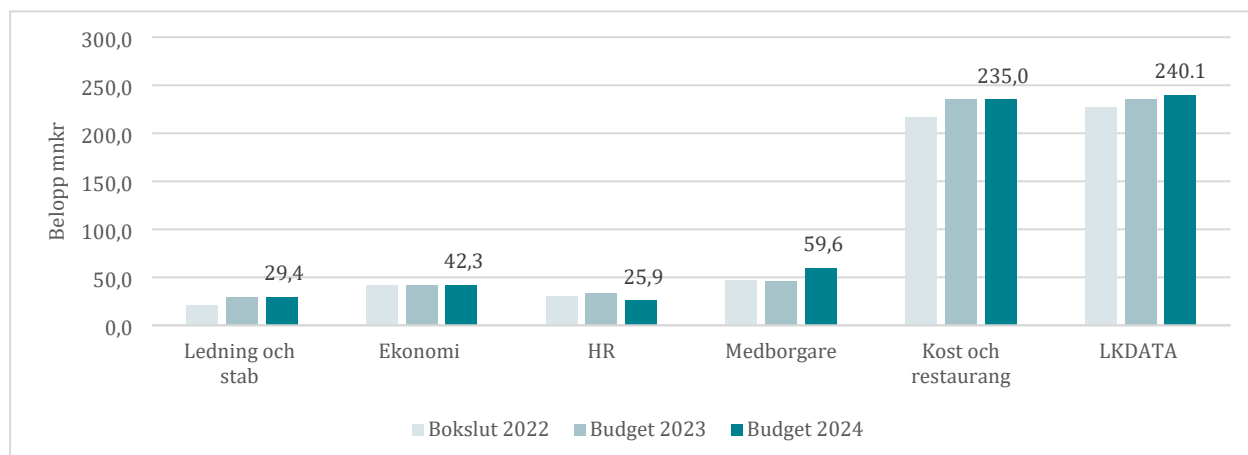
Förklarande text till förslag till förändringar

VSS har under 2023 arbetat intensivt med att bygga en ny kommunikationsfunktion inom verksamhetsområde medborgare. Detta är något som naturligtvis kommer påverka driftsbudgeten, då befintlig kompetens inom kommunen och samlas inom en funktion hos VSS. E-lärande som idag finns hos verksamhetsområde HR kommer i flyttas in i den nya kommunikationsfunktionen som kommer vara placerad hos verksamhetsområde Medborgare. Detta förklarar varför nettokostnaderna minskar hos HR och ökar för Medborgare.

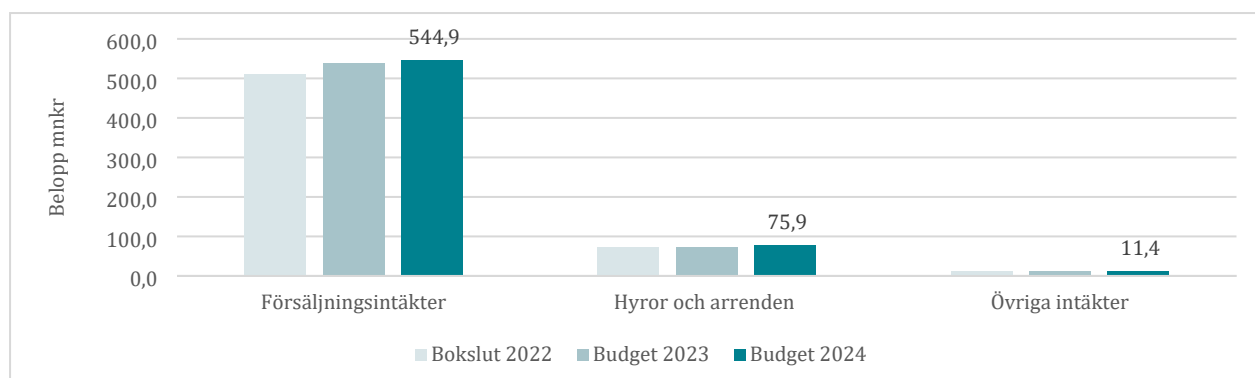
LKDATA tar över applikationsförvaltning vilket förklarar varför nettokostnaderna ökar, trots de kostnadsreducerande åtgärder som arbetas in i prisärendet för 2024. Kost och restaurang ligger däremot kvar på samma nettokostnader som för 2023 i och med de kostnadsreducerande åtgärder

som verksamhetsområdet hanterar under 2024. Inom Kost och restaurang pågår även en köksutredning som inte är klar ännu men som på sikt kan få effekter på verksamhetens nettokostnader.

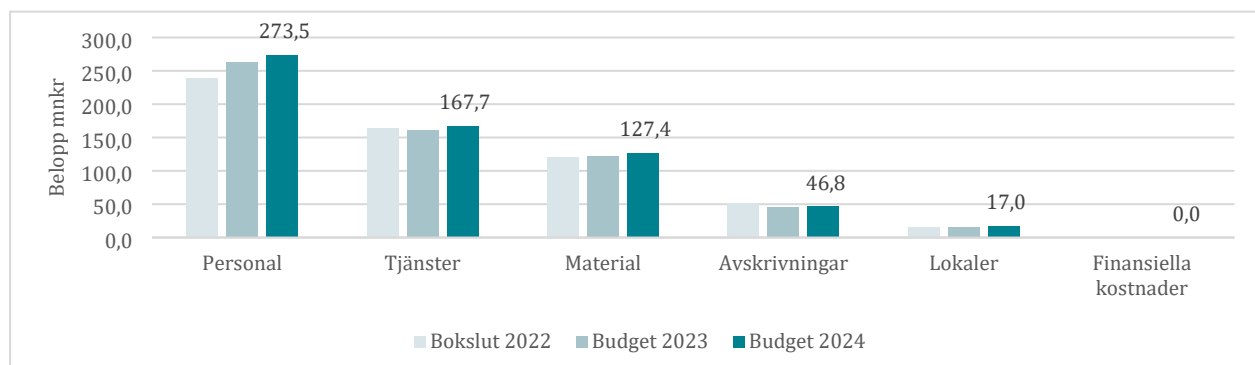
Förvaltningens verksamheter, kostnader och intäkter



Förvaltningens intäkter



Förvaltningens kostnader



Investeringar

Investeringar netto, belopp mnkr	Budget 2023	Budget 2024	Plan 2025	Plan 2026	Plan 2027	Plan 2028	Plan 2029
LKDATA – IT-utrustning	45	61	60	60	60	60	60
<i>Gemensamt – tjänsteutveckling</i>	<i>0,5</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Summa investeringar	45,5	61	60	60	60	60	60
<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>
<i>varav utgifter</i>	<i>45,5</i>	<i>61</i>	<i>60</i>	<i>60</i>	<i>60</i>	<i>60</i>	<i>60</i>
<i>Investeringsram enligt beslut i KF 2023-06-13</i>	<i>45,5</i>	<i>61</i>	<i>60</i>	<i>60</i>	<i>60</i>	<i>60</i>	<i>60</i>

VSS investeringar består under planeringsperioden av IT-utrustning, tidigare år har förvaltningen även haft med utrymme för investeringar i inventarier Ebbepark och tjänsteutveckling men dessa delar utgår från och med 2024. Investeringarna för tjänsteutveckling som förvaltningen jobbade med under 2023 var kopplade till arbete med intern kanalstrategi för tjänsteportalen och det påbörjade arbetet med gemensam kundtjänst.

Förvaltningen har äskat utökad investeringsutrymme för att kunna hantera utökade investeringsbehov som till exempel reinvesteringar, plattor, kamerautrustning och investeringar i säkerhet. En förändring är att mobiltelefoner har flyttats från drift- till investeringsbudgeten från och med 2023 för att minska administrationen inom LKDATA.

Den teknikskuld som uppstod under komponentbristen är något som LKDATA fortsatt arbetar med att hantera och syns i de utökade reinvesteringarna som förvaltningen jobbar vidare med.

Mål och inriktning

I kommunens budget fastställer kommunfullmäktige kommunövergripande mål inom fem målområden: samhälle, medborgare, ekonomi, verksamhet och medarbetare. Utifrån inriktningen i budgeteten, de kommunövergripande målen och övriga politiska styrdokument beslutar nämnderna om nämndmål och inriktning för nämndens verksamhet.

Enligt kommunens reglemente beslutar kommunstyrelsen, utifrån rollen som arbetsgivare, om nämndmål för samtliga nämnder i målområdet medarbetare. Utifrån nämndmålen ska förvaltningschef fastställa nämndindikatorer i målområde medarbetare, vilka inarbetas i nämndernas internbudget. Nämndindikatorerna inom målområde medarbetare som är markerade (*) nedan är obligatoriska, dessa ska utgöra nämndindikatorer hos samtliga nämnder/förvaltningar. Utöver dessa kan förvaltningschefen lägga till ytterligare nämndindikatorer utifrån prioritering.

Målområde: Medborgare/kund

Kommunövergripande mål: Lättillgänglig, god och jämlik välfärd

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2022	2023	Riktning 2024	Riktning 2025
God service	Kundnöjdhet				
	-LKDATA (0-5)	4,5	4,5*	≥4,0	≥4,0
	-Kontakt Linköping (0-5)	4,3	4,3*	≥4,5	≥4,5
	-HR-service (0-10)	9,6	9,7*	≥9,5	≥9,5
	-Lönesevice (0-5)	IU	IU	≥4,0	≥4,0
	-Ekonomisevice (0-5)	IU	IU	≥4,0	≥4,0
Svarsservice	-LKDATA (%)	78	76*	≥82	≥82
	-Kontakt Linköping (%)	95	89*	≥92	≥92
God kundsamverkan	Antal genomförda branschdialoger av Upphandling och inköp	IU	IU	≥3	≥3
	Antal genomförda fokusgrupper av Kontakt Linköping	IU	IU	≥3	≥6
	Aktiv dialog med kunder, genomförande av referensgrupper (%)	IU	IU	100	100
	Utförare i tjänsteportalen som tillhör andra förvaltningar än VSS (antal)	0	5*	≥4	≥4

*utfall januari till augusti

Målområde: Ekonomi

Kommunövergripande mål: En hållbar ekonomi

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2022	2023	Riktning 2024	Riktning 2025
Korrekta och effektiva inköp	Leverantörstrohet (%)	84	96*	≥95	≥95
	E-handelstrohet (%)	89	92*	≥95	≥95
God ekonomisk kontroll	Budgetavvikelse (% av omsättning)	1,3	3*	<±1	<±1

	Följa upp kostnadsreducerande åtgärder inom Kost och restaurang (budgetavvikelse)	IU	IU	<±1	<±1
	Följa upp kostnadsreducerande åtgärder inom LKDATA (budgetavvikelse)	IU	IU	<±1	<±1
	Investeringsavvikelse (% av investeringsbudget)	12	IU	<10	<10

*utfall januari till augusti

Målområde: Verksamhet

Kommunövergripande mål: En organisation med hög produktivitet och effektivitet

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2022	2023	Riktning 2024	Riktning 2025
God styrning av tjänste- produktion	Följsamhet mot uppsatta volymtal (%)	IU	IU	≥85	≥85
	Lösningsgrad Kontakt Linköping (%)	IU	IU	≥65	≥70
En robust förvaltning	Alla enheter har kontinuitetsplaner (%)	IU	IU	100	100
En hållbar förvaltning	Matsvinn per portion (gram)		45,5*	≤45	≤45

*utfall januari till augusti

Målområde: Medarbetare

Kommunövergripande mål: Linköpings kommun är en attraktiv arbetsgivare med en hållbar kompetensförsörjning

Förvaltningsmål	Förvaltningsindikator	2022	2023	Riktning 2024	Riktning 2025
Goda arbetsplatser Varje medarbetare känner arbetsglädje och stolthet samt har inflytande och möjlighet att utvecklas.	* Total sjukfrånvaro, %	7,0	6,1*	≤6,5	≤6,2
	Män	5,8	2,9*	≤5,5	≤5,5
	Kvinnor	7,5	7,6*	≤7,0	≤6,5
	* Hållbart medarbetarengagemang (HME)	76	78*	≥78	≥78
	Män	77	79*		
	Kvinnor	75	78*		
	"Min arbetsplats mål följs upp och utvärderas på ett bra sätt"	63	64*	≥68	≥75
	"Framgångar och bästa praxis delas inom organisationen"	64	67*	≥70	≥75
Hållbart chef- och ledarskap	* Andel nyanställda kvar i organisationen (%)	72,2	IU	≥85	≥85
	* Antal medarbetare per 1:a linjens chef	24	23*		
	Män	22	25	≤25	≤25

Varje chef leder och utvecklar sina verksamheter mot uppsatta mål med mod, engagemang och mänsklighet.	Kvinnor				
	* Chefindex	IU	IU	≥75	≥75
Nya vägar för kompetensförsörjning <i>Utveckling av den digitala medarbetaren, ett ansvarstagande för ett livslångt lärande och ett aktivt arbete med professionsanalyser för rätt använd kompetens skapar nya vägar för kompetensförsörjningen.</i>	* Avgångsålder pension	64,2	65,0*	≥65	≥65
	Män	64,3	65,0*		
	Kvinnor	64,2	65,0*		
	* Andel heltidsanställningar (%)	74,9	78,4*	≥80	≥85
	Män	91,9	94,0*		
	Kvinnor	67,8	71,4*		
	* Personalavgångar externt (%)	7,1	6,5*	≤10	≤10
	Män	7,4	7,0*		
Kvinnor	7,0	6,3*			

*utfall januari till augusti

Strategiska utvecklingsuppdrag

Kommungemensamma

- *Samtliga nämnder ska där det är möjligt ställa sysselsättningskrav i upphandlingar som innebär att leverantören avsätter anställningar för personer som står långt ifrån arbetsmarknaden. (12)*
- *Samtliga nämnder ska i samverkan med kommunstyrelsen och arbetsmarknadsnämnden införa 500 nya arbetsmarknadsplatser inom kommunkoncernen. Bland platserna ska praktik och ökade anställningsmöjligheter för personer med funktionsnedsättning säkerställas. (13)*
- *Samtliga nämnder ska eftersträva att finansiera mer verksamhetsutveckling och fler utvecklingsprojekt med extern finansiering, exempelvis genom finansiering från EU:s fonder och program för projekt som ligger i linje med kommunens strategiska utvecklingsområden. (32)*
- *Samtliga nämnder ska förbättra förutsättningarna för och utveckla arbetet mot företags och föreningars välfärdsbrott. Ett särskilt fokus ska vara på att utveckla och förbättra arbetet med avtals- och bidragsuppföljning samt kontroll. (35)*
- *Samtliga nämnder ska öka användandet av digitaliseringens möjligheter för förbättrad service till medborgare samt fortsatt verksamhetsutveckling och effektivisering. (36)*
- *Samtliga nämnder ska utifrån perspektivet friskfaktorer vidta åtgärder i syfte att stärka chefers förutsättningar, minska personalomsättningen och minska sjukfrånvaron. (42)*

Nämnds specifika

- *Kommunstyrelsen (Verksamhetsstöd och service) ska vidta åtgärder för att förbättra upphandlingsprocessen för företag. (39)*
- *Kommunstyrelsen (Verksamhetsstöd och service) ska i samverkan med barn- och ungdomsnämnden och bildningsnämnden genomföra en översyn av de tjänster som erbjuds inom IT (LKDATA) för att bättre möta de behov som finns inom kommunens skolor. (40)*
- *Kommunstyrelsen ska i samverkan med Leanlink och Verksamhetsstöd och service erbjuda medarbetare rätten till önskad högre sysselsättningsgrad. (45)*

Förvaltningens verksamhet

Verksamhetsstyrning

VSS styr sin verksamhet utifrån den förvaltningsövergripande verksamhetsplanen och dess aktiviteter. Varje ingående verksamhet har sedan en egen specifik verksamhetsplan som säkerställer att VSS når målen men också driver den egna utvecklingen inom verksamhetsområdet. Dessa planer tas fram, förankras och följs upp i nära samverkan med chefer och medarbetare. I förvaltningens ledningsgrupp sker den strategiska uppföljningen och styrningen där ambitionen är att hålla frågeställningarna på en god strategisk och taktisk nivå.

Verksamhetsuppföljning sker inom olika steg i förvaltningen, de viktigaste delarna är den dagliga uppföljningen ute i respektive verksamhet, månatlig uppföljning mellan förvaltningschef och verksamhetschefer, samt verksamhetsdialoger där stödresurser deltar tillsammans med förvaltningschef och verksamhetschefer.

Ekonomistyrning

Verksamhetsstöd och service tillämpas och styrs av Linköpings kommuns gemensamma ekonomistyrningsregler. Det finns också ekonomistyrningsregler specifikt framtagna för förvaltningen som gäller:

- Verksamheten finansieras genom de intäkter som förvaltningen får genom uppdragsersättning från beställande förvaltning.
- Prissättning får endast ske enligt självkostnadsprincipen i enlighet med den definition som finns i kommunen ekonomistyrningsregler.
- Förvaltningens ekonomiska resultat ska årligen vara minst ett nollresultat eller den resultatnivå som godkänns av kommunstyrelsen.
- Ekonomisk resultatutjämnning mellan verksamhetsområden är inte tillåten och varje område ska särredovisas. Undantag från denna princip ska godkännas av kommunens ekonomidirektör.
- Förvaltningens ekonomiska resultat i form av över- eller underskott redovisas som eget kapital. Det egna kapitalet kan nyttjas för oförutsedda händelser och omställning av verksamheten. Det egna kapitalet får maximalt uppgå till 3 procent av förvaltningens omsättning. Återställning av negativt kapital ska ske inom en tvåårsperiod om inget annat beslutas av kommunstyrelsen.

Personal

	Utfall 2022	Budget 2023	Budget 2024	Plan 2025	Plan 2026	Plan 2027	Plan 2028	Plan 2029
Antal tillsvidareanställda	504	510	510	510	510	510	510	510
Total sjukfrånvaro	7,0	6,0	6,5	6,2	6,2	6,2	6,2	6,2
Externa personalavgångar	7,1	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0

Kommentar

Den totala sjukfrånvaron var fortsatt hög även under 2022 och fortsätter ligga högre än innan pandemin. Särskilt hög är sjukfrånvaron bland kvinnor som i snitt ligger dubbelt så högt som för män. Männen sjukfrånvaro ligger på liknande nivåer som innan pandemin. Externa personalomsättningen är fortsatt hög inom några verksamheter och det finns svårrekryterade yrkesgrupper i flera av förvaltningens verksamheter. Prognosen för antalet tillsvidareanställda kan komma att ändras beroende på utfall av den pågående köksutredningen.

Planer och program

Internkontroll

VSS har under 2023 byggt upp en internkontrollorganisation i syfte att skapa förutsättningar för ett kontinuerligt internkontrollarbete i hela förvaltningen. VSS internkontrollsamordnare följer upp arbetet utifrån årscykeln för planering och uppföljning. Under 2024 fortsätter VSS arbetet utifrån den grund som är lagd i syfte att ytterligare öka medvetenheten kring riskanalyser som ett verktyg och hjälpmedel i utvecklingsarbetet. Målsättningen är att riskanalyserna i ännu större utsträckning ska knyta an till verksamheternas tjänsteleverans.

Kontrollmomenten som är planerade för 2024 är VSS-övergripande. De har planerats och kommer att genomföras av VSS Stab. Under oegentligheter, mutor och jäv kommer två kontrollmoment att genomföras; den ena avseende rutin för inköpskort och den andra för kontroll av förvaltningens attestreglemente.

10 årig lokalförsörjningsplan

VSS ingår i KS gemensamma plan. För 2024 till 2032 finns inga beslut kring förändring av lokaler. VSS flyttade under 2022 flertalet verksamheter från sex olika adresser till gemensamma lokaler i Ebbepark.

10 årig investeringsplan

VSS ingår i KS gemensamma plan. För 2024 tas höjd för löpande utbyten av IT-utrustning samt för satsningar inom tjänsteutveckling. Planerade reinvesteringar går något långsammare än planerat, kopplat till bristen på IT-utrustning.

Strategisk objektsplan 2024 (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.