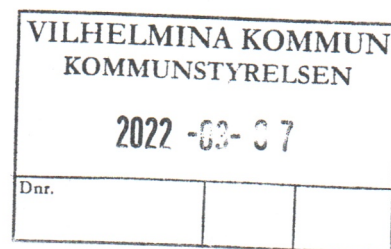


Kommunalförbundet LYSTKOM

2022-03-03



§ 2

Dnr 2022-000001

Årsredovisning 2021 för kommunalförbundet Lystkom

Beslut

Direktionen fastställer årsredovisningen för 2021 och överlämnar den till revisorerna för granskning och till respektive medlemskommuns fullmäktige för beslut om ansvarsfrihet för direktionen för 2021.

Ärendebeskrivning

Förbundschef Elisabeth Eriksson redovisar förslag till årsredovisning för 2021.

Direktionen beslutar om årsredovisningen överlämnar den sedan till revisorerna för granskning och för kännedom till respektive medlemskommun.

Varje medlemskommuns kommunfullmäktige beslutar därefter om ansvarsfrihet för direktionen.

Beslutsunderlag

Förbundschefs tjänsteskrivelse, daterad 2022-02-22
Årsredovisning för Lystkom år 2021

Beslutet skickas till

Kommunfullmäktige i medlemskommunerna
Revisorerna

Årsredovisning 2021

Kommunalförbundet
LYSTKOM

Beslutad av direktionen 2022-03-03 § xx

Innehållsförteckning

Förvaltningsberättelse.....	3
Inledning.....	3
Översikt över verksamhetens utveckling och utmaningar för kommande år.....	3
Politisk organisation.....	4
Förvaltningsorganisation.....	5
Viktiga förhållanden för resultat och ekonomisk ställning.....	6
Händelser av väsentlig betydelse.....	7
Styrning och uppföljning av kommunalförbundets verksamhet.....	9
Väsentliga personalförhållanden.....	12
Sjukfrånvaro.....	13
Förväntad utveckling.....	14
Finansiell översikt och analys.....	15
Årets resultat.....	15
Likviditet och eget kapital.....	15
Avsättning till pensioner.....	15
God ekonomisk hushållning och balanskravsresultat.....	15
Finansiella mål kopplade mot verksamheten.....	16
Finansiella rapporter.....	17
Resultaträkning.....	17
Balansräkning.....	17
Kassaflödesanalys.....	18
Noter.....	19
Driftredovisning.....	21
Investeringsredovisning.....	21
Redovisningsprinciper.....	22
Ord och begrepp.....	23
Verksamhetsberättelse.....	24
Lystkom förvaltningsgemensamt.....	24
Lystkom kundtjänst.....	25
Lystkom IT.....	26

Förvaltningsberättelse

Inledning

Kommunalförbundet Lystkom har funnits sedan 2019 och förbundet ska genom samverkan åstadkomma högre kvalitet, delad kompetens och kostnadseffektivitet. Avsikten med förbundet är också att undersöka och möjliggöra samarbete inom ytterligare områden.

Lystkom omfattar följande verksamheter:

- Drift och utveckling av medlemskommunernas växeltelefoni och stödsystem för hänvisning.
- Ansvar för telekommunikationslösningar och beställa och leverera fasta och mobila telefoner för medlemskommunernas räkning.
- Ansvar för att bemanna och dimensionera en gemensam kundtjänstorganisation som innefattar kundtjänstrelaterade uppgifter som uppstår i kontakt med medborgare, medarbetare och andra intressenter.
- Drift och utveckling av kommunernas e-tjänstekortsorganisation. Samtliga uppgifter regleras med hjälp av prissatt tjänstekatalog.
- Drift av medlemskommunernas IT-miljö samt leverera överenskomna paketerade tjänsteleveranser i form av hårdvara och support med hjälp av en prissatt tjänstekatalog.
- Ansvara för och dimensionera en gemensam IT-organisation. För medlemskommunerna ska IT-organisationen ta en aktiv del i samverkan kring IT-frågor via regionala nätverk.
- Ansvara för upphandling/avrop av IT-system inom förbundets egna ansvarsområden.

Verksamheten bedrivs i de fyra medlemskommunerna Lycksele, Storuman, Vilhelmina och Åsele. Lycksele kommun och Storumans kommun har överlämnat samtliga ovanstående uppgifter till kommunalförbundet. Åsele kommun har överlämnat kundtjänst och e-tjänstekortsorganisationen och Vilhelmina har överlämnat kundtjänst till kommunalförbundet.

Översikt över verksamhetens utveckling och utmaningar för kommande år

Under 2021 har Vilhelmina kommun tillkommit som medlemmar i Lystkom och Lystkom kundtjänst har övertagit ansvaret för växeltelefoni och bemanning av receptionen i kommunen. Fler medlemskommuner i Lystkom stärker kommunalförbundets ställning i regionen och minskar den ekonomiska sårbarheten samtidigt som det ställer ännu större krav på samordning, samsyn, delaktighet och dialog.

Under hösten 2021 fastställdes Lystkoms strategiska utvecklingsplan för perioden 2022-2024. Målet är att Lystkom, utifrån ett antal prioriterade strategier, ska utveckla verksamheten för att åstadkomma tydliga mervärden för medlemskommunerna. Planen har utarbetats i nära samarbete och dialog med medlemskommunerna och innehåller både kortsiktiga och långsiktiga strategier som kommer att omsättas praktiskt genom aktiviteter i verksamhetsplanen för 2022.

Under de två senaste åren har arbetsbelastningen i Lystkoms verksamheter ökat på ett oroväckande sätt. Antalet ärenden i IT-supporten har ökat med 56 % vilket delvis kan förklaras av den pågående pandemin som medfört hög grad av hemarbete, distansundervisning och digitala möteslösningar. Det saknas ofta tid att bedriva Lystkoms egna utvecklingsprojekt vilket också kommer att påverka medlemskommunernas digitaliseringsförmåga negativt. Det är absolut nödvändigt att tillsammans med medlemskommunerna åstadkomma en gemensam prioritering av utvecklingsprojekt som berör Lystkom IT. De egna medarbetarna är Lystkoms viktigaste tillgång och det är mycket viktigt att uppnå en bra balans mellan utvecklingsprojekt och konsolidering av befintlig verksamhet.

Den tekniska utvecklingen och digitaliseringen går snabbt men kan också innebära en större sårbarhet. Verksamhetssystemen är inte längre enbart ett stöd utan i stället en förutsättning för att verksamheten ska fungera. Ur det perspektivet är det mycket viktigt att jobba systematiskt för att förebygga och åtgärda säkerhetsbrister. Lystkom ansvarar för skydd av den tekniska driftmiljön men medlemskommunerna har det yttersta ansvaret för informationen som finns i de olika verksamhetssystemen. Systematiskt informationssäkerhetsarbete i Lystkom kan inte ske utan ett nära samarbete med medlemskommunerna. Den informationssäkerhetspolicy som fastställdes i Lystkom lägger grunden till det fortsatta informationssäkerhetsarbetet 2022.

Den pågående pandemin innebär att det råder komponentbrist i världen vilket påverkar leveranser av datorer och all annan teknisk utrustning. Detta påverkar också Lystkoms möjlighet att leverera beställd utrustning till verksamheterna. Under det gångna året har verksamheterna fått vänta länge på beställd utrustning och tyvärr kommer leveransförseningarna troligen att fortsätta under 2022. Det är en utmaning för Lystkom att kunna hålla leveranstider och bibehålla fastlagda intervall för reinvesteringar.

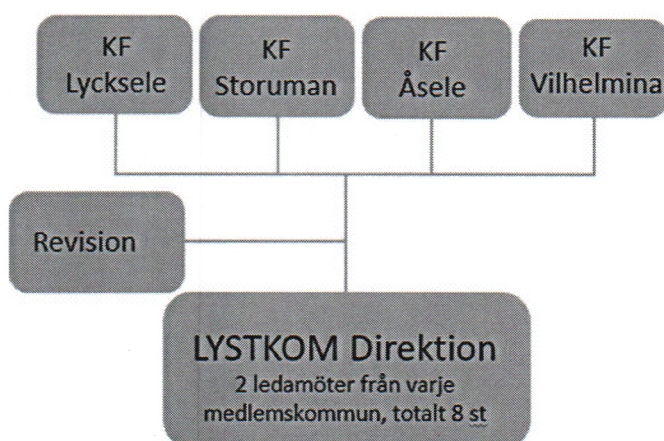
Politisk organisation

Lystkom är ett kommunalförbund med direktion. Direktionen består av två ledamöter och två ersättare från varje medlemskommun, totalt åtta ledamöter och åtta ersättare. Direktionen är vald för mandatperioden 2019-01-01—2022-12-31 och ordförande, vice ordförande och andre vice ordförande väljs av direktionen för två år i taget. Under 2021 utökades direktionen med två ledamöter och två ersättare från Vilhelmina kommun.

Vid frågor av principiell beskaffenhet eller av större vikt krävs samråd och medlemskommunernas godkännande och respektive kommunfullmäktige beslutar också om ansvarsfrihet för direktionen. I övrigt är kommunalförbundet en organisation med egen beslutanderätt.

Direktionen fastställer budget och mål för förbundets verksamhet. Direktionen leder och samordnar planeringen och uppföljningen av förbundets ekonomi och verksamheter. Direktionen har under året haft fyra sammanträden.

Politisk organisation



Direktionens ledamöter och ersättare

Namn	Uppdrag	Medlemskommun
Roland Sjögren (KD)	Ordförande	Lycksele
Tomas Mörtzell (C)	1:e vice ordförande	Storuman

Andreas From (S)	2:e vice ordförande	Åsele
Lilly Bäcklund (S)	Ledamot	Lycksele
Karin Malmfjord (S)	Ledamot	Storuman
Jim Danielsson (C)	Ledamot	Åsele
Annika Andersson (C)	Ledamot	Vilhelmina
Mikael Österberg (S)	Ledamot	Vilhelmina
Åsa Eriksson (C)	Ersättare	Åsele
Linnea Lindberg (ÅP)	Ersättare	Åsele
Lars Ohlsson (S)	Ersättare	Lycksele
Christer Rönnlund (M)	Ersättare	Lycksele
Lotten Wahlström (L)	Ersättare	Storuman
Peter Åberg (S)	Ersättare	Storuman
Joakim Risberg (C)	Ersättare	Vilhelmina
Magnus Johansson (S)	Ersättare	Vilhelmina

Förbundets revisorer ska enligt kommunallagen, reglemente och med iakttagande av god redovisningssed granska all verksamhet som bedrivs inom förbundet. Den kommunala revisionen kan delas in i två huvudområden, redovisningsrevision och förvaltningsrevision.

Redovisningsrevisionen syftar i huvudsak till att bedöma om god redovisningssed tillämpas och om räkenskaperna är rättvisande. Förvaltningsrevisionen syftar till att bedöma om direktionens beslut efterlevs och om verksamheten uppnår de politiska målen, inom de ekonomiska ramar och med den kvalitet som direktionen beslutat.

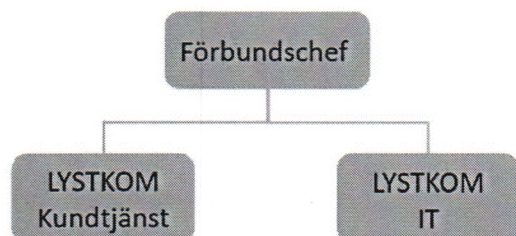
Revisorer i Lystkom

Namn	Uppdrag	Medlemskommun
Bertil Näslund (M)	Revisor	Lycksele
Johnny Svensson (S)	Revisor	Lycksele

Förvaltningsorganisation

Förvaltningsorganisationen är den verkställande organisationen och leds av en förbundschef som i sin tur är underställd direktionen. Förvaltningen är uppdelad i två verksamhetsområden, kundtjänst och IT, vars syfte är att utföra den verksamhet som har överlämnats till förbundet.

Förvaltningsorganisation



Förbundschefen är anställd på heltid men tjänsten finansieras till 50 % av kommunalförbundet och återstående 50 % finansieras genom försäljning av tjänster till medlemskommunerna. Under 2021 har Lycksele kommun och Storumans kommun köpt tjänst för samordning av digitaliseringsarbetet.

Förutom förbundschefen har Lystkom ingen egen administrativ personal utan köper tjänster av Lycksele kommun för upphandling, ekonomi- och personaladministration.

Lystkom kundtjänst

Lystkom kundtjänst leds av en kundtjänstchef som ansvarar för 10 st kundtjänstadministratörer med placering i Lycksele, Storuman, Tärnaby, Vilhelmina och Åsele. Under 2021 har verksamheten utökats med 1,5 tjänster i Vilhelmina kommun.

Kundtjänst ansvarar för drift och utveckling av medlemskommunernas telefoni, växel och hänvisningssystem, fyra bemannade receptioner, utgivning av e-tjänstekort samt beställningar och leverans av fasta telefoner och mobiltelefoner. Medlemskommunerna anlitar också kundtjänst för att utföra administrativa arbetsuppgifter inom besöksregistrering, ekonomi, lokalbokningar, utlämning av nycklar, post- och pakethantering och så vidare. Uppdragen varierar beroende på vilket behov den enskilda medlemskommunen har.

Lystkom IT

Lystkom IT leds av en IT-chef som ansvarar för 15 IT-tekniker och en affärs- och driftsansvarig. Medarbetarna är placerade i Tärnaby, Storuman och Lycksele. Under 2021 har verksamheten haft en projektförstärkning på 0,5 tjänst under januari-september och från oktober månad har förstärkningen varit 1,0 tjänst. Orsaken är de senaste årens volymökningar i medlemskommunernas verksamheter.

Lystkom IT ansvarar för drift av den gemensamma IT-miljön för Lycksele och Storuman och att leverera överenskomna paketerade tjänsteleveranser i form av hårdvara och support med hjälp av en prissatt tjänstekatalog. En annan uppgift är också att, för medlemskommunernas räkning, ta en aktiv del i samverkan kring IT-frågor via regionala nätverk.

Viktiga förhållanden för resultat och ekonomisk ställning

Lystkom redovisar ett positivt resultat på 1 688 000 kr för 2021. Orsaken i huvudsak att planerade investeringar inte har kunnat genomföras pga de globala leveransproblem som uppstått i samband med pandemin Covid-19. Det innebär att en del av de planerade investeringarna i stället kommer att genomföras under 2022.

Inför 2021 gjorde Lystkom en omfattande översyn av utbudet av IT-tjänster och priset för respektive tjänst. Den nya tjänstekatalogen tar hänsyn till högre avskrivningskostnader och kommunernas efterfrågan på fler tjänster, exempelvis fjärranslutningar. Tjänstekatalogen är också mer differentierad för att tillmötesgå skolans önskan om större valmöjligheter. Den nya tjänstekatalogen började gälla från den 1 januari 2021 och gäller även under 2022. Om leverantörernas aviserade prishöjningar för licenser och hårdvaror träder i kraft under 2022 kommer även Lystkoms priser att behöva justeras från och med 2023.

Under hösten 2021 beslutade direktionen att höja kortpriserna för SITHS-kort i Lycksele och Storuman från och med 1 januari 2022. Orsaken till de höjda priserna är att flera verksamheter i kommunerna har valt att lämna tjänsten och att intäkterna därför inte täcker kostnaderna.

Kommunalförbundet Lystkom har tecknat försäkring med KPA pension för att trygga utfästa tjänstepensionsförmåner för de anställda. Den totala pensionsförpliktelsen för kommunalförbundet uppgår till 572 532 kr.

Händelser av väsentlig betydelse

Pandemin Covid-19 har fortsatt att påverka Lystkoms verksamhet i stor utsträckning även under 2021. Arbetsbelastningen i IT-supporten har varit särskilt påverkad och antalet ärenden har ökat med 56 % under perioden 2020-2021. I långa perioder har även Lystkoms medarbetare, både i kundtjänst och IT, arbetat hemifrån vilket ställt ännu högre krav på samordning, tekniskt kunnande och utrustning.

Under 2021 har Lystkom kundtjänst övertagit ansvaret för växeltelefoni, hänvisning och bemanning av receptionen i Vilhelmina kommun, som också är ny medlemskommun i Lystkom. Anslutningen till växeln genomfördes den 10 februari 2021 med gott resultat och utan större driftstörningar. Lystkom kundtjänst har under året lagt ner mycket tid på att kvalitetssäkra informationen i växel och hänvisningssystem för att kunna ge så bra service som möjligt åt medborgare och medarbetare i alla medlemskommunerna.

Under året har direktionen fastställt en strategisk utvecklingsplan för Lystkom. Planen gäller för åren 2022-2024 och är ett viktigt styrdokument för utveckling av Lystkoms verksamhet och innehåller prioriterade strategier för utveckling på kort och lång sikt. Arbetet med utvecklingsplanen har skett i nära samarbete med medlemskommunerna. Syftet med planen är att Lystkom utvecklas på ett sånt sätt att medlemskommunerna har största möjliga nytta av förbundet.

Under 2021 har Lystkoms dialog med medlemskommunerna genomförts enligt en fastställd plan för dialog och uppföljning som omfattar ägardialog med medlemskommunerna, regelbundna avstämningsmöten med kommuncheferna, administrativa chefsträffar, IT-styrgrupp och enskilda uppföljningsmöten med respektive kommun. Medlemskommunerna och Lystkom är överens om att även i fortsättningen upprätta en årlig plan för dialog.

Vid arbete med den strategiska utvecklingsplanen framkom att medlemskommunerna anser att e-arkiv helst bör lösas gemensamt via Lystkom. Genom Lystkoms initiativ har också övriga Västerbottenskommuner i Region 10 involverats i förberedelser för upphandling av e-arkiv. Under hösten genomfördes en gemensam request for information (RFI). Resultatet av har sammanställts i en rapport som också beskriver det fortsatta arbetet för att upphandla och införa e-arkiv. Förhoppningen är att kommunerna så snart som möjligt beslutar att göra en gemensam upphandling av e-arkiv.

Under 2021 har Lystkom genomfört en enkät om kundnöjdhet i alla medlemskommunerna. Resultatet visade ett nöjd-kund-index (NKI) för kundtjänst på 7,3 och NKI för IT på 6,4 av maximalt 10. Medlemskommunerna är mest nöjda med personalens bemötande, tillgänglighet och kompetens men också att det finns förbättringsmöjligheter när det gäller återkoppling av ärenden. Resultatet är en bra utgångspunkt för Lystkoms fortsatta kvalitetsarbete och kundenkäten kommer i fortsättningen att genomföras en gång per år.

I oktober fastställdes en ny informationssäkerhetspolicy i Lystkom. Informationssäkerhetsarbetet i Lystkom är prioriterat och måste genomföras i nära samarbete med kommunerna. Under 2022 kommer det operativa informationssäkerhetsarbetet tillsammans med medlemskommunerna att intensifieras.

Lystkom kundtjänst

I februari utökades Lystkom kundtjänst med Vilhelmina kommun avseende samarbete telefoni och kundtjänst. När all grundläggande teknik för gemensam växeltelefoni med Vilhelmina var på plats och testats genomfördes driftsättningen och Vilhelmina kommun blev en del av Lystkom kundtjänst.

På det stora hela gick driftsättningen bra och samarbetet mellan kundtjänst och berörda tekniker fungerade över all förväntan.

Kundtjänst har under året haft omfattande personalförändringar som inneburit att i princip halva personalstyrkan har utgjorts av nya medarbetare. Det har varit utmanande att introducera nya medarbetare i arbetsuppgifter och att i hög utsträckning göra det på distans, inte enbart på grund av pandemin utan också på grund av de stora avstånd vi har mellan medlemskommunerna. Under året, och framför allt under senhösten, har kundtjänst haft hög frånvaro vilket har påverkat takten i pågående utvecklingsprojekt i kundtjänst

Under försommaren och sommaren 2021 uppstod flera allvarliga telefoniavbrott som berodde både på föråldrade ledningar som inte klarar tex fukt och tjälskott samt att åskan slog ned i operatörens station. Avbrotten varade under exceptionellt lång tid, långt utöver vad som är acceptabelt. Utöver överenskomna åtgärder med operatör har också kundtjänst tagit fram dokument som stöd till verksamheterna för att ta fram verksamhetsspecifika rutiner vid eventuella avbrott. Konsekvenserna av avbrotten har bidragit till extremt hög arbetsbelastning i kundtjänst under sommaren och en bra bit in på hösten.

Under 2021 har Lystkom kundtjänst påbörjat införande av ett ärendehanteringssystem. Ärendehanteringssystemet kommer att driftsättas för ett mindre antal ärenden i början av 2022. Syftet är att kvalitetssäkra och underlätta fördelning och uppföljning av inkomna ärenden. Förhoppningen är att det även ska innebära en förbättrad arbetsmiljö.

I slutet av 2020 ansökte Lystkom om medlemskap hos Inera för att kunna vara utgivare av e-tjänstekort/SITHS-kort i medlemskommunerna. Anslutningsprocessen hos Inera och underleverantörer är komplex och har tagit tid men under senvåren 2021 hade processen slutförts. Ansvarig utgivare för e-tjänstekort i Lystkom har också under 2021 blivit invald i det nationella SITHS PA (policygrupp).

Lystkom IT

Lystkom IT har haft en kraftigt ökande arbetsbelastning och antalet registrerade ärenden har ökat med 56 % de två senaste åren. Under samma period har antalet mottagna telefonsamtal i IT-supporten nästan fördubblats och mer än 14 000 supportsamtal togs emot under 2021. Utvecklingen är oroande ur arbetsmiljösynpunkt och från och med 2022 har personalstyrkan utökats med en heltidstjänst. För att både förbättra arbetsmiljön och öka tillgängligheten driftsattes en gemensamt bemanad telefonkö för IT-supporten. En första utvärdering i slutet av året visar på att medarbetarna i IT-supporten upplever en bättre arbetsmiljö under supportpassen och att det nya arbetssättet frigör tid till ärendehantering i andra linjens support.

Det interna arbetet i IT-organisationen under 2021 har till stor del fokuserat på den migrering av användare och datorer i den nya IT-miljön som påverkar mycket av identitets- och tjänstehantering. Arbetet fortlöpte långsammare än planerat och de sista migreringarna genomfördes under hösten. Under året har Lystkom IT bytt ut och moderniserat accesspunkter i WiFi-nätet, framför allt i skolor och särskilda boenden.

Den pågående pandemin har orsakat komponentbrist i världen med enormt långa leveranstider på såväl datorer som övrig teknikutrustning. Det har i hög grad påverkat Lystkoms möjlighet att under året leverera ny utrustning. Tyvärr kommer leveransproblemen troligen att fortsätta under 2022 och innebär också att priserna på utrustningen ökar. På grund av del långa leveranstiderna har inte heller det planerade utbytet av samtliga skrivare i medlemskommunerna kunnat genomföras fullt ut under

2021. Under förutsättning att det inte uppstår nya leveransförseningar beräknas utbytet vara klart i både Lycksele och Storuman under första halvåret 2022.

I slutet av året inträffade en global säkerhetsincident med ett säkerhetshål i bakomliggande teknik för webbpublicering (Log4J/Apache). Under några veckor pågick ett intensivt arbete i Lystkom IT med att säkra upp de tjänster i IT-miljön som använder den aktuella tekniken. Intrångsförsök upptäcktes i Lystkoms loggverktyg men inget av försöken har hittills lyckats. Medlemskommunernas systemförvaltare involverades också i arbetet för att identifiera eventuella säkerhetshål i verksamhetssystemen. Incidenten visar på vikten av ett förebyggande informationssäkerhetsarbete med fungerande strukturer.

Under hösten har Lystkom IT har ansvarat för att införa den ersättningslösning för säkra möten och upphandlat och infört möteslösning för videokonferensanläggningarna i kombination med läsplatta och dator. Målsättningen på sikt är att hitta en enda möteslösning som fyller hela behovet av funktionalitet för distansmöten.

Styrning och uppföljning av kommunalförbundets verksamhet

Direktionen har fastställt mål för verksamheten, dels från syftet med kommunalförbundet dels från medlemskommunernas övergripande visioner och mål. Målen omfattar perioden 2021-2024 med målvärden för verksamhetsåret 2021. I tabellen redovisas mål, målvärde och måluppfyllnad för 2021.

Policydokument som fastställs av kommunfullmäktige i Lycksele kommun gäller också för Lystkom. Direktionen genomför kontinuerligt översyn och komplettering av de egna styrdokumenterna och det är också en del av förbundets arbete med ständiga förbättringar. Under året har direktionen fastställt en strategisk utvecklingsplan för Lystkom 2022-2024, reviderat förbundsordningen, fastställt en plan för dialog med medlemskommunerna och en informationssäkerhetspolicy samt initierat en översyn av modellen för kostnadsfördelning för medlemsavgift och SITHS tjänstekort.

Ord och begrepp för måluppfyllelse

-  Målet är uppfyllt
-  Målet är delvis uppfyllt
-  Målet bedöms inte vara uppfyllt
-  Målet har inte kunnat bedömas

Målområde 1. Uppdrag

Vår uppgift är att erbjuda tjänster av hög säkerhet och kvalitet till medborgare, medarbetare och andra intressenter. Förväntningarna på tillgången och kvaliteten av den kommunala servicen ökar. Organisationen ska präglas av god service med positivt bemötande, hög tillgänglighet och god kvalitet.

Mål	Målluppfyllelse 2021	Målvärde 2021	Resultat 2021
- Medborgare, medarbetare och andra intressenter ska ges en bra service med gott bemötande. - Centrala funktioner inom Lystkom:s områden ska upprätthålla och underlätta säkerhet, service, tillgänglighet och teknik.	 	Kundtjänst - 90 % av samtalen besvaras inom 20 sekunder. IT – 80 % av alla inlämnade ärenden har fått en ej automatgenererad kontakt inom 2 dagar Nöjd-kund-index (NKI)	- Servicegrad för telefoni: 85,2 % av samtalen besvaras inom 20 sekunder. Totalt har kundtjänstadministratörerna besvarat 157 957 inkommande samtal under året vilket är 26 505 fler samtal än föregående år. - Servicegrad för IT servicedesk: 74 % av samtalen besvaras inom 60 sekunder. Totalt registrerades 8 600 ärenden i ärendehanteringssystem, vilket är en ökning med 1 700 ärenden jämfört med 2020. - Kundenkäten har genomförts i alla medlemskommuner och NKI för kundtjänst är 7,3 och NKI för IT är 6,4 av maximalt 10

Målområde 2. Samverkan och hållbarhet

Kommunerna står inför stora utmaningar då befolkningen blir äldre och kommuner minskar i antal invånare och det ger ökade kostnader och lägre intäkter. Vi ska erbjuda samma service även om avstånden är långa. Att rekrytera och behålla kompetent personal inom alla kompetensområden blir allt viktigare. En utökad samverkan är en del av lösningen för att skapa hållbara organisationer med tillräcklig servicenivå

Mål	Målluppfyllelse	Målvärde 2021	Resultat 2021
- Initiera samverkan inom nya områden. - Prioritera samverkan som stödjer den kommunala kärnverksamheten. - Vid varje rekrytering eftersträva samrekrytering i samarbete med medlemskommunerna.	  	<i>Två nya samverkansinitiativ</i>	- Lystkom har genomfört RFI för e-arkiv i samverkan med Västerbottens inlandskommuner i Region 10 - Den fastställda planen för dialog med medlemskommunerna har genomförts. - Vid Lystkoms rekrytering har behovet av medlemskommunernas rekrytering bevakats.

Målområde 3. Personal och kompetens

Medarbetarna är vår viktigaste resurs och behöver rätt förutsättningar för att kunna utföra sitt arbete på ett hållbart sätt. Vi präglas allt mer av mångfald och fördomar och förutfattade meningar om vad som passar är onödiga hinder för organisationers effektivitet. Lystkom ska vara en förebild i arbetet med att ta vara på och uppskatta organisationernas mångfald och förebygga all diskriminering.

Mål	Måluppfyllelse	Målvärde 2021	Resultat
- Lystkom ska vara en attraktiv arbetsgivare. - Varje medarbetare ska ha en plan för kompetensutveckling som stödjer medarbetarens egen utveckling och roll i verksamheten. - Ingen medarbetare ska drabbas av arbetsrelaterad ohälsa. - Arbetsplatserna ska vara jämställda och mångfald uppmuntras	   	Totala sjukfrånvaron i procent av arbetad tid <4 %, Kundtjänst <7 % och IT <2%. Uttag av friskvårdstimme Kundtjänst > 58 timmar och IT > 330 timmar. Årligt utvecklingssamtal genomförs med alla medarbetare. Varje medarbetare har en individuell utvecklingsplan. Nöjd-medarbetar-index (NMI)	- Sjukfrånvaron har minskat ytterligare och under 2021 var den totala sjukfrånvaron 2,3 % av arbetad tid. - Totala uttaget av friskvård har ökat till 448 timmar. - Resultat och utvecklingssamtal har genomförts med alla medarbetare som också har en individuell utvecklingsplan. - OSA-enkät genomförd i vid två tillfällen. Resultatet för kundtjänst var NMI (nöjd-medarbetar-index) 82,4 och NMI 81,4 av maximalt 100. Resultatet för IT var NMI 77,5 och NMI 82,7.

Målområde 4. Miljö

LYSTKOM:s resurser ska förbrukas på ett sätt som är hållbart. Vi ska minska vårt avfall, våra utsläpp och tänka hållbart.

Mål	Måluppfyllelse 2021	Målvärde 2021	Resultat 2021
- Minimerat antal fysiska möten inom Lystkoms verksamhetsområden. - All utrustning som Lystkom äger avvecklas och återvinns på ett hållbart sätt.	 	85 procent av alla formaliserade möten ska vara resfria (ex sammanträden arbetsplats-träffar, projekt-möten, leverantörmöten). 95 % av all utrustad utrustning återvinns	- Ett fåtal möten internt inom Lystkom har varit fysiska och Teams är Lystkoms primära interna kommunikationskanal. - I stort sett samtliga externa möten under 2021 har varit digitala. - Samtliga direktionmöten har varit digitala. Under 2021 har ett direktionmöte livesänts via Lystkoms youtube-kanal. - Antal enheter som skickats till återvinning/återanvändning via returloopen: 439 datorer/surfplattor har gått till återanvändning och 185 st har gått till återvinning. 32 mobiltelefoner har gått till återanvändning och 124 st har gått till återvinning.

Målområde 5. Finansiellt

Respektive medlemskommun har övergripande målsättningar för god ekonomisk hushållning. En förutsättning för att dessa ska kunna realiseras, är att Lystkoms verksamheter följer sin budget.

Mål	Måloppfyllelse 2021	Målvärde 2021	Resultat 2021
• Lystkom ska ha ett årligt överskott i verksamheten.		Det egna kapitalet ökar med 2 %.	• Lystkom redovisar ett överskott på 1 688 000 kr, vilket innebär att det egna kapitalet ökar med 88 %.
• Verksamheten följer fastställd budget.		Budgetföljsamhet 100 %.	• Årets resultat innebär en positiv avvikelse gentemot budget med 944 000 kr

Väsentliga personalförhållanden

Under 2021 har stora personalförändringar skett i Lystkom kundtjänst. Verksamheten utökades med 1,0 tjänst i samband med att Lystkom övertog verksamheten i Vilhelmina kommun. Tjänsten tillsattes genom inrangering av en medarbetare. Återbesättning av tjänster efter pensionsavgång och avslut samt utökning av verksamheten med ytterligare 0,5 tjänst i Vilhelmina kommun har inneburit att hälften av personalen i kundtjänst varit nya medarbetare. På grund av pandemin men också på grund av stora avstånd har introduktionen av nya medarbetare behövt genomföras på distans, vilket har varit en utmaning. Kundtjänst har också haft en hög frånvaro, framför allt under senhösten.

Under februari månad återbesatte Lystkom IT vakanta IT-teknikertjänst som funnits sedan oktober 2020. Tjänsten förändrades också så att två IT-tekniker delar på uppdraget om att på 50% av tiden vara på plats på Finnbacksskolan och Tannbergsskolan i Lycksele. Omfördelningen har utvärderats under året och har visat sig vara positiv. På grund av de fortsatta volymökningarna i leveranser till medlemskommunerna har Lystkom IT utökat antalet IT-tekniker med 0,5 tjänst från januari-oktober och med 1,0 tjänst från och med november månad.

Under 2021 har två enkätundersökningar om organisatorisk och social arbetsmiljö (OSA-enkät) genomförts i Lystkom IT och Lystkom kundtjänst. Enkäten ger en aktuell lägesbild över arbetsmiljön och man får en snabb indikation på om vidtagna åtgärder ger önskat resultat eller ej. Den första enkäten genomfördes i maj och visade på hög arbetsbelastning, stress och svårigheter att få arbeta ostört. Under hösten vidtogs ett antal åtgärder så som gemensam IT-supportkö för Storuman och Lycksele och bokning av telefonpass i kundtjänst. Den andra enkäten genomfördes i december och visade på tydliga förbättringar men också att samma problemområden kvarstod. I fortsättningen kommer OSA-enkät att genomföras två gånger per år och vara en viktig del i det systematiska arbetsmiljöarbetet i Lystkom.

Upplupna personalkostnader utgörs av kostnaden för inestående semester och okompenserad övertid. Skulden uppgick vid årets slut till 1 184 410 kr inklusive arbetsgivaravgift.

Friskvård på jobbet ökar medarbetarnas energi, stresstålighet och välmående. För att uppmuntra till friskvårdsaktiviteter erbjuder Lystkom all personal att ta ut en (1) timmes friskvård per vecka och ett friskvårdsbidrag på 400 kr/person och år. Under 2021 har det totala uttaget av friskvård ökat från 424 timmar till 448 timmar. Det innebär att varje medarbetare i snitt tar ut drygt 15 timmar friskvård per år. Målsättningen är att även under 2022 uppmuntra medarbetarna till ytterligare friskvård.

Medelantal anställda

Kön	Antal årsarbetare	Antal årsarbetare	Antal årsarbetare
	2021	2020	2019
Kvinnor	10,9	10,5	5,9
Män	16	14,4	7,6
Totalt	26,9	24,9	13,5

Antal anställda under året per anställningsform och kön

Anställningsform	Kön	Antal 2021	Antal 2020	Antal 2019
Intermittent AT AVA	Man	2	1	-
Intermittent AT AVA	Kvinna	4	3	1
Intermittent AT VIK	Kvinna	-	3	2
Provanställd	Man	-	1	-
Tillsvidareanställd	Kvinna	13	12	12
Tillsvidareanställd	Man	15	15	14
Totalt antal personer		34	35	29

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron under år 2021 var 2,3 % av arbetad tid vilket är mycket lågt sett i förhållande till den dokumenterat höga arbetsbelastningen i kundtjänst och IT. Trots hög arbetsbelastning har den totala sjukfrånvaron under 2021 minskat jämfört med föregående år. Sjukfrånvaron bland kvinnor har ökat något medan sjukfrånvaron bland männen har minskat. Sjukfrånvaron bland kvinnor är också fortfarande högre än sjukfrånvaron bland män.

Andelen sjukfrånvaro för sammanhängande tid av 60 dagar eller mer var 11 % under 2021 vilket är en stor ökning jämfört med föregående år.

Sjukfrånvaro i procent av arbetad tid per åldersgrupp

Åldersgrupp	Sjukfrånvaro i procent av arbetad tid år 2021	Sjukfrånvaro i procent av arbetad tid år 2020	Sjukfrånvaro i procent av arbetad tid år 2019
0-29 år	0,5	0,9	1,0
30-49 år	2,5	4,1	2,4
50- år	2,9	1,8	5,7
Totalt	2,3	2,7	3,5

Sjukfrånvaro i procent av arbetad tid per kön

Kön	Sjukfrånvaro i procent av arbetad tid 2021	Sjukfrånvaro i procent av arbetad tid 2020	Sjukfrånvaro i procent av arbetad tid 2019
Kvinna	3,4	3,1	5,7
Man	1,7	2,5	1,8
Totalt	2,3	2,7	3,5

Sjukfrånvaro 60 dagar eller mer

Andel sjukfrånvaro som avser frånvaro under en sammanhängande tid av 60 dagar eller mer

År	2021	2020	2019
Antal	11,9	0	0

Förväntad utveckling

Lystkom är beroende av medlemskommunernas medlemsavgifter och köp av verksamhet. Kommunernas ekonomiska läge har en direkt påverkan även på Lystkoms ekonomi. Enligt Sveriges kommuner och regioner (SKR) har den ekonomiska utvecklingen varit förvånansvärt positiv. I spåren av pandemin har ekonomin vänt tillbaka snabbare än förväntat samtidigt som stora delar av de ökade statsbidragen till kommunerna ligger kvar. Det innebär att under 2022 har kommunsektorn en tillfälligt starkare ekonomi. SKR varnar dock för att det väntar stora utmaningar runt hörnet för landets kommuner och det berör förstås också medlemskommunerna i Lystkom. Skatteunderlagsprognosen pekar på en hög tillväxt för år 2022 men den kommer att mattas av under 2023 och 2024. Det är viktigt för Lystkom att hela tiden ha en nära dialog med medlemskommunerna, både för att motsvara verksamhetens förväntningar och ha en ekonomi i balans.

Kostnadsutvecklingen för licenser och IT-utrustning påverkar också Lystkoms ekonomi. Microsoft har aviserat prisökningar för licenser från mars 2022 och även hårdvaruleverantörerna har aviserat prisökningar. Det är dock svårt att beräkna i hur stor utsträckning det kommer att påverka Lystkoms resultat för 2022. Inför budget 2023 kommer Lystkom att göra en översyn av prislistan vilket sannolikt innebär en prishöjning från den 1 januari 2023.

Investeringsbehovet under de kommande åren styrs av medlemskommunernas behov av tjänster. Investeringar som görs i Lystkom baseras på den volymökning eller volymminskning som sker i medlemskommunerna. Investeringsvolymen för år 2022 och 2023 beräknas uppgå till 12 miljoner kronor per år vilket motsvarar planerade reinvesteringar i klienter och IT-infrastruktur. Lyckseles och Storumans digitaliseringsarbete under de kommande åren kan medföra ytterligare behov av investeringar.

Finansiell översikt och analys

Årets resultat

Kommunalförbundet Lystkom redovisar ett sammanlagt överskott för år 2021 med 1 688 000 kr och en positiv avvikelse gentemot budget med 944 000 kr. Överskottet har uppstått i verksamheten Lystkom IT och beror till största delen på att planerade investeringar inte har kunnat genomföras vilket minskar avskrivningskostnaderna. I delårsrapporten för 2021 redovisade Lystkom ett prognostiserat underskott för 2021 med -124 tkr och en negativ avvikelse gentemot budget med -869 tkr. Den stora differensen mellan det prognostiserade och det faktiska resultatet 2021 beror främst på det varit svårt att förutse den effekt som de globala leveransproblemen för teknisk utrustning skulle få på verksamheten.

Lystkom IT redovisar ett överskott på 1 775 000 kr. Intäkterna minskade med 989 000 kr på grund av att skrivartjänsterna inte hunnit driftsättas i sin helhet. Övriga kostnader minskade med 592 000 kr för planerade projekt som inte har genomförts på grund av den höga arbetsbelastningen. Personalkostnaderna ökade med 196 000 kr på grund av genomförd resursförstärkning. Avskrivningskostnaderna minskade med 1 896 000 kr på grund av de globala leveransproblemen för teknisk utrustning.

Lystkom kundtjänst redovisar ett underskott på -137 000 kr. Underskottet beror på att intäkterna minskade med 328 000 kr till följd av uteblivna tjänsteköp och uppsagda tjänster under pågående budgetår.

Verksamheterna Revision och Lystkom redovisar ett sammanlagt överskott på 38 000 kr vilket i stort sett är i enlighet med budget 2021.

Likviditet och eget kapital

Likvida medel för kommunalförbundet Lystkom vid årets slut uppgick till 5 187 000 kr, vilket framgår av balansräkningen.

Kommunalförbundet har en checkkredit med en limit på 10 miljoner kronor som var outnyttjad vid årets slut.

Avsättning till pensioner

Pensionsåtagandet är den beräknade framtida skuld som förbundet har till arbetstagare och pensionstagare. Kommunalförbundet Lystkom har tecknat försäkring med KPA pension för att trygga utfästa tjänstepensionsförmåner för de anställda. Kostnaderna för 2021 uppgår till 572 532 kr.

God ekonomisk hushållning och balanskravsresultat

Enligt kommunallagen ska kommunerna/förbundet ha en god ekonomisk hushållning i sin verksamhet. Ur ett verksamhetsperspektiv innebär det att kommunmedlemmarna ska få ut mesta möjliga verksamhet av sina skattepengar. Ur ett finansiellt perspektiv innebär god ekonomisk hushållning att förbundet har kontroll över sin ekonomi på såväl kort som lång sikt. En tillräcklig ekonomisk buffert ska finnas för att möta naturliga svängningar i intäkter och kostnader.

Kommunalförbundet Lystkom bedöms uppfylla det generella kravet på god ekonomisk hushållning. Årets överskott motsvarar 4 % av omsättningen vilket ger Lystkom en god möjlighet att bygga den ekonomisk reserv som behövs i händelse av ekonomiskt underskott i verksamheten.

Balanskravsutredning (tkr)	2021	2020	2019
Årets resultat	1 688	-64	1 971
Samtliga realisationsvinster			
+ Realisationsvinster enligt undantagsmöjlighet	0	0	
+ Realisationsförluster enligt undantagsmöjlighet	0	0	
-/+ Orealiserade vinster och förluster i värdepapper	0	0	
+/- Återföring av orealiserade vinster och förluster i värdepapper	0	0	
Årets resultat efter balanskravsjusteringar	1 688	-64	1 971
- Reservering av medel till resultatutjämningsreserv	0	0	
+ Användning av medel från resultatutjämningsreserv	0	0	
Årets balanskravsresultat	1 688	-64	1 971

Finansiella mål kopplade mot verksamheten

Kommunalförbundet har ett finansiellt mål som innebär att budgetföljsamheten ska vara 100 %. Eftersom årets resultat har en positiv avvikelse gentemot budget med 944 000 kr bedöms målet inte vara uppfyllt fullt ut.

Direktionen har under året fastställt ytterligare ett finansiellt mål som innebär att Lystkom ska budgetera för ett årligt överskott i verksamheten med 2%. Syftet är att successivt minska lånebehovet och att bygga upp en reserv i händelse av ekonomiskt underskott. Målvärdet för att bedöma måluppfyllelse innebär att det egna kapitalet ökar med 2 %. Årets överskott innebär att det egna kapitalet ökar med 88 % vilket innebär att målet bedöms vara uppfyllt.

Finansiella rapporter

Resultaträkning

Resultaträkning (tkr)

		2021	2020
Verksamhetens intäkter	Not 1	39 711	34 269
Verksamhetens kostnader	Not 2	-27 945	-24 183
Av- och nedskrivningar	Not 5	-10 794	-10 749
Verksamhetens nettokostnader		972	-25
Medlemsavgifter	Not 3	790	639
Verksamhetens resultat		1 762	-25
Finansiella kostnader	Not 4	-74	-39
Årets resultat		1 688	-64

Balansräkning

Balansräkning (tkr)

		2021	2020
TILLGÅNGAR			
ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR			
Materiella anläggningstillgångar			
Maskiner och inventarier	Not 5	21 573	22 410
Summa anläggningstillgångar		21 573	22 410
OMSÄTTNINGSTILLGÅNGAR			
Fordringar	Not 6	4 372	5 184
Kassa och bank	Not 7	5 187	1 031
Summa omsättningstillgångar		9 559	6 214
SUMMA TILLGÅNGAR		31 131	28 624
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
EGET KAPITAL			
- Varav årets resultat	Not 8	3 596	1 908
		1 688	-64
SKULDER			
Långfristiga skulder	Not 9	18 000	18 000
- Varav skuld för investeringsbidrag			
Kortfristiga skulder	Not 10	9 535	8 717
Summa skulder		27 535	26 717
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		31 131	28 624

Kassaflödesanalys

Kassaflödesanalys (tkr)

		2021	2020
DRIFT			
Årets resultat		1 688	-64
Justering för av- och nedskrivningar	Not 5	10 794	10 749
Medel från verksamheten före förändring av rörelsekapital		12 483	10 685
Förändring av omsättningstillgångar	Not 6,7	812	-1 018
Förändring av kortfristiga skulder	Not 10	818	-14 922
Kassaflöde från drift		14 113	-5 254
INVESTERINGAR			
<i>Materiella anläggningstillgångar</i>			
Nettoinvesteringar	Not 5	-9 957	-13 751
Kassaflöde från investeringar		-9 957	-13 751
FINANSIERING			
Nyupptagna långfristiga lån	Not 9	0	18 000
Amortering långfristiga lån			
Kassaflöde från finansiering		0	18 000
ÅRETS KASSAFLÖDE		4 157	-990
Likvida medel vid årets början		1 031	2 021
Likvida medel vid årets slut		5 188	1 031

Likvida medel definieras som kassa, banktillgodohavanden och kortfristiga placeringar.

Kommentar till kassaflödesanalys:

Vid revisionen 2021 noterades det att likvida medel vid årets utgång 2020 ska uppgå till 1 031 tkr. Detta är korrigerat och beloppet på sista raden för 2020 stämmer.

Noter

Noter (tkr)

	2021	2020
1. Verksamhetens intäkter		
Försäljningsintäkter	39 689	34 826
Taxor och avgifter	7	3
Bidrag från staten	15	79
Summa verksamhetens intäkter	39 711	34 908
2. Verksamhetens kostnader		
Personalkostnader	14 396	12 392
- Varav pensionskostnader inkl särsk. löneskatt	699	605
Entreprenader och konsulttjänster	2 272	1 723
Hyra av lokaler, fordon och maskiner	2 118	902
Varor och material	664	495
Övrigt	8 494	8 672
Summa övriga kostnader	13 548	11 791
Summa verksamhetens kostnader	27 945	24 183
<i>Operationell Leasing</i>		
Sammanlagt belopp per balansdagen av framtida minimileaseavgifter		
- inom 1 år		
- senare än 1 år men inom 5 år	1 062	1 613
- senare än 5 år		
3. Medlemsavgifter		
Medlemsavgifter från övriga kommuner	790	639
Summa medlemsavgifter	790	639
4. Finansiella kostnader		
Räntekostnader	74	39
Summa finansiella kostnader	74	39
5. Maskiner och inventarier		
Redovisat värde vid årets början	22 410	19 408
Nettoinvesteringar	9 957	13 751
Avyttring och utrangering		
Avskrivningar	-10 794	-10 749
Redovisat värde vid årets slut	21 573	22 410
- varav inventarier	21 520	22 351
- varav fordon	53	59
Anskaffningsvärde	47 580	37 623
Akkumulerade av- och nedskrivningar	-26 008	-15 214
Redovisat värde vid årets slut	21 573	22 410

6. Kortfristiga fordringar

Kundfordringar	529	455
Fordringar avs. mervärdesskatt		546
Övriga fordringar på staten	1	4
Kommunens F-skatt	90	45
Interimsfordringar	3 752	4 135
Summa kortfristiga fordringar	4 372	5 184

7. Kassa och bank

Bank och plusgiro	5 187	1 031
Summa kassa och bank	5 187	1 031

8. Eget kapital

Balanserat resultat	1 908	1 971
Direktbokning mot eget kapital		
Årets resultat	1 688	-64
Utgående eget kapital	3 596	1 908
<i>- varav resultatutjämningsreserv (RUR)</i>		

9. Långfristiga skulder

Upplåning i Kommuninvest	18 000	18 000
Summa långfristiga skulder	18 000	18 000

10. Kortfristiga skulder

Leverantörsskulder	6 488	6 603
Skuld avs mervärdesskatt	668	
Skatteavräkning och övriga skulder till staten	227	4
Källskatt och diverse avdrag	226	257
Upplupen pensionskostnad, individuell del	458	444
Skuld till anställda	1 184	1 049
Upplupna sociala avgifter	275	296
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	9	65
Summa kortfristiga skulder	9 535	8 717

Kommentar till not 1 och 3:

Medlemsavgifter redovisades 2020 som verksamhetens intäkter men har justerats i noterna för att få jämförelse mellan åren.

Driftredovisning

Driftredovisning (kr)

Verksamhet	Budget 2021	Utfall 2021	Avvikelse 2021	Budget 2020	Utfall 2020	Avvikelse 2020
Intäkter	33 740	32 751	989	27 311	28 237	-926
Personalkostnader	-8 904	-9 100	196	-8 734	-7 883	-852
Övriga kostnader	-11 674	-11 082	-592	-8 776	-9 770	994
Avskrivningar	-12 600	-10 794	-1 806	-9 800	-10 749	949
81141 IT	562	1 775	-1 213	0	-165	165
Intäkter	6 852	6 524	328	5 156	4 903	253
Personalkostnader	-4 530	-4 455	-75	-3 654	-3 436	-218
Övriga kostnader	-2 185	-2 192	8	-1 501	-1 594	93
81143 Kundtjänst	137	-124	261	0	-128	128
Personalkostnader	0	-15	15	0	0	0
Övriga kostnader	-124	-110	-14	0	-106	106
81145 Revision	-124	-125	1	0	-106	106
Intäkter	1 230	1 227	4	1 075	1 206	-131
Personalkostnader	-932	-826	-106	-847	-802	-46
Övriga kostnader	-128	-238	110	-223	-195	-28
81146 LYSTKOM	170	163	7	5	209	-204
TOTALT	745	1 688	-944	5	-64	69

Investeringsredovisning

Investeringsredovisning (tkr)

Projekt	Budget 2021	Utfall 2021	Avvikelse 2021
Ett till ett datorer 3 år Lse		3 945	
IT-utrustning 5 år		3 275	
IT-utrustning 4 år		1 569	
IT-utrustning 6 år		178	
Ett till ett datorer 3 år SUM		496	
IT-utrustning 4 år SUM		443	
IT-utrustning 6 år SUM		50	
TOTALT	12 000	9 957	2 043

Redovisningsprinciper

Redovisningsprinciper

Redovisningen bygger på Lagen om kommunal redovisning och rekommendationer från Rådet för kommunal redovisning (RKR). Detta innebär att redovisningen sker på ett sätt som i allt väsentligt överensstämmer med god redovisningssed. Intäkter och kostnader har i allt väsentligt periodiserats till det år de tillhör enligt matchningsprincipen.

De anställdas fordran på kommunalförbundet i form av sparade semesterdagar och outtagen övertid har skuldförts i balansräkningen.

Avskrivningar av inventarier görs efter en bedömning av tillgångens nyttjandeperiod. De avskrivningstider som tillämpas för IT-utrustning är 3-6 år.

Kostnader för räkenskapsrevision

Kostnaderna för räkenskapsrevision avser kostnader för granskning av bokföring och årsredovisning för räkenskapsår 2021. Den totala kostnaden för revision uppgår till 125 000 kr för år 2021.

Avskrivningsmetod

Avskrivning av materiella anläggningstillgångar görs för den beräknade nyttjandeperioden med linjär avskrivning baserat på anskaffningsvärdet.

För den IT-utrustning som används i kommunerna görs en samlad bedömning för nyttjandeperioden för respektive tillgångstyp. Tillgångstypen skrivs sedan av över den närmaste lägre avskrivningstiden. Följande avskrivningstider tillämpas normalt: 3, 4, 5 och 6 år.

Ord och begrepp

Det kan vara svårt att läsa och förstå en ekonomisk redovisning. Därför har vi försökt förklara en del av orden och begreppen som används för att innehållet i redovisningen ska bli lättare att ta till sig.

tkr = tusen kronor.

mkr = miljoner kronor.

Anläggningstillgång är en sak som har ett bokföringsmässigt värde för kommunen eller ett kommunalt bolag.

Avskrivningar är årlig värdeminskning av anläggningstillgångar. Kapitalkostnader är benämningen för summan av internränta och avskrivning. Den kapitalkostnad som bokförs i verksamheterna går utanför respektive verksamhets tilldelade budgetram. Intern ränta är en kalkylmässig kostnad för det kapital (bundet i anläggningstillgångar) som utnyttjas inom en verksamhet.

Avsättning redovisas i balansräkningen och är en förväntad framtida utbetalning, som är osäker till såväl storleken på beloppen som tidpunkten när den ska göras. Att en utbetalning ska ske är dock mycket troligt.

Balansräkningen visar vilka tillgångar och skulder kommunen har på bokslutsdagen. Man kan också säga att den visar hur kapitalet använts (tillgångar) och hur det har skaffats fram (skulder och eget kapital). Kommunens balansräkning är i första hand resultatutredande och inte förmögenhetsvärderande. Mark, byggnader och tekniska anläggningar samt maskiner och inventarier tas upp till anskaffningsvärdet minus eventuella investeringsbidrag och gjorda avskrivningar, oavsett det faktiska marknadsvärdet. Begreppet balansomslutning betyder summan av alla tillgångarna eller summan av eget kapital, avsättningar och skulder.

Eget kapital visar skillnaden mellan tillgångar och skulder och består av två delar:

- Rörelsekapital som är skillnaden mellan omsättningstillgångar och kortfristiga skulder.
- Anläggningsskapital som är skillnaden mellan anläggningstillgångar och långfristiga skulder.

Verksamhetsberättelse

Lystkom förvaltningsgemensamt

Från 1 januari 2021 ingår Vilhelmina kommun i kommunalförbundet och Lystkom kundtjänst. Anslutningen genomfördes den 10 februari 2021, med gott resultat och utan större driftstörningar. Vid avstämning med Vilhelmina kommun har man uttryckt ambitionen att även överlämna managing av mobiltelefoner och SITHS-kort till Lystkom.

I mars månad fastställdes en plan för dialog och uppföljning som omfattar ägardialog med medlemskommunerna, regelbundna avstämningsmöten med kommuncheferna, administrativa chefsträffar, IT-styrgrupp och enskilda uppföljningsmöten med respektive kommun. Syftet var att ge goda förutsättningar för dialog, samsyn och förankring mellan Lystkom och medlemskommunerna. Samtliga dialogmöten och avstämningsmöten har genomförts enligt fastställd plan och kommunerna och Lystkom är överens om att motsvarande plan bör upprättas årligen.

Under april-juni bearbetade Lystkoms ledningsgrupp, kommunchefer och administrativa chefer i medlemskommunerna materialet från direktionens workshop i september 2020, gjorde en nuläges-, swot- och framtidsanalys, identifierade strategiska alternativ och formulerade ett förslag till strategisk utvecklingsplan. Vid sitt sammanträde i oktober månad fastställde direktionen den strategiska utvecklingsplanen för Lystkom för 2022-2024. Planen är ett viktigt styrdokument för Lystkoms verksamhet och ger goda förutsättningar för att Lystkom utvecklas så att medlemskommunerna har största möjliga nytta av förbundet.

Strax innan sommaren genomfördes en första enkätundersökning om organisatorisk och social arbetsmiljö (OSA-enkät) i Lystkom IT och Lystkom kundtjänst. Syftet med enkäten var att få en aktuell lägesbild över arbetsmiljön och därefter få en snabb indikation på om vidtagna åtgärder ger önskat resultat eller ej. Resultatet visade att arbetsbelastningen, i första hand i Lystkom IT, har varit för högt under en längre tid. Medarbetarna upplevde att de hade svårt att hantera mängden arbetsuppgifter och att man ofta hade svårt att få arbeta ostört. Efter sommaren identifierades ett antal arbetsmiljöåtgärder, bland annat infördes en gemensam IT-supportkö för Storuman och Lycksele och bokning av telefonpass i kundtjänst. Ytterligare en OSA-enkät genomfördes i december månad och resultatet visade på tydliga förbättringar, även om samma problemområden kvarstår. Lystkom kommer fortsättningsvis att genomföra OSA-enkäter två gånger per år. Under hösten har Lystkom gjort en översyn av arbetsmiljöpolicyn och ny struktur för det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Direktionen beslutade i augusti att prioritera frågan om e-arkiv och i samarbete med de åtta västerbottenskommuner som ingår i region 10 (R10) genomfördes en Request For Information (RFI) under hösten. Fyra leverantörer fick, tillsammans med en referenskund, visa sina produkter och dela med sig av erfarenheter av e-arkiv. Resultatet av den genomförda RFI:n har sammanställts i en rapport som också beskriver det fortsatta arbetet för att upphandla och införa e-arkiv. Förhoppningen är att kommunerna så snart som möjligt beslutar att göra en gemensam upphandling av e-arkiv.

För första gången har Lystkom genomfört en kundnöjdhetsundersökning i alla medlemskommunerna. Under hösten skickades en enkät till chefer och andra nyckelpersoner i respektive kommun, totalt 177 personer. 131 personer besvarade enkäten vilket ger en svarsfrekvens på 74 %. Resultatet visar att ett nöjd-kund-index (NKI) för kundtjänst på 7,3 och NKI för IT på 6,4 av maximalt 10. Medlemskommunerna är mest nöjda med personalens bemötande, tillgänglighet och kompetens men uttrycker att det finns förbättringsmöjligheter i återkoppling av ärenden. Svarsfrekvens och resultat varierar något mellan de olika medlemskommunerna men inte i någon nämnvärd omfattning.

Resultatet är en bra utgångspunkt för Lystkoms fortsatta kvalitetsarbete och kundenkäten kommer i fortsättningen att genomföras en gång per år.

I oktober fastställdes en ny informationssäkerhetspolicy i Lystkom. Informationssäkerhet handlar om att ta ett helhetsgrepp på både teknik och verksamhet så att man får ett fungerande långsiktigt arbetssätt för att ge organisationens information det skydd den behöver. Genom ett systematiskt arbete med informationssäkerhet höjs säkerheten och förtroendet för verksamheten ökar. Informationssäkerhetsarbetet i Lystkom måste genomföras tillsammans med kommunerna. Under 2022 kommer det operativa informationssäkerhetsarbetet att ytterligare intensifieras.

Lystkom kundtjänst

Kundtjänst har under 2021 har under året haft omfattande personalförändringar. Vid årsskiftet inrangerades en ny medarbetare i Vilhelmina och under året har det skett en utökning med en halvtidsresurs i vår näst största medlemskommun. Utöver det har en person gått i person och andra avslut har genomförts. Det innebär att i princip halva personalstyrkan under 2021 har varit nya medarbetare. Det har varit utmanande att introducera nya medarbetare i arbetsuppgifter och att i hög utsträckning göra det på distans, inte enbart på grund av pandemin utan också på grund av de stora avstånd vi har mellan medlemskommunerna. "Digitalt först" är verkligen något som präglat kundtjänst vardag. Under året, och framför allt under senhösten, har kundtjänst haft hög frånvaro vilket har påverkat takten i pågående utvecklingsprojekt i kundtjänst.

I februari utökades Lystkom Kundtjänst med Vilhelmina kommun avseende samarbete Telefoni och kundtjänst. När all grundläggande teknik för gemensam växeltelefoni med Vilhelmina var på plats och testad genomfördes driftsättningen och Vilhelmina kommun blev en del av Lystkom kundtjänst. Vid driftsättningen var det nödvändigt att få i gång all telefoni. Ca 250 bordstelefoner skulle installeras. 100 mobila anknytningar aktiverades, underväxel med tillhörande larms konfigurerades och alla användare skulle behärska den nya tekniken. På det stora hela gick driftsättningen bra och samarbetet mellan kundtjänst och berörda tekniker fungerade över all förväntan. Vissa tekniska problem, oförutsedda och förutsedda uppstod. Det mesta var löst inom en vecka efter driftsättning och andra problem hade lägre prioritet och åtgärdades den närmsta tiden efter driftsättningen.

I samband med driftsättningen av Vilhelmina kommun aktiverades en ny kalenderkoppling mellan microsoft 365 och Trio ärendehanteringssystem för samtliga medlemskommuner. Det finns också en koppling mellan Teams och Trio som visar tillgänglighetsstatus. Kopplingarna minskar arbetet för kommunernas medarbetare men det har också krävts tre separata installationer, mer tid för administration i kundtjänst och flera olika informationsinsatser eftersom inte alla medlemskommuner har gemensam IT.

Ett nytt regionsgemensamt telekommunikationsavtal trädde i kraft första juli 2021. Förberedelser för justeringar av ca 3000 abonnemang och priser har pågått under sommaren. En analys av alla abonnemang har genomförts och under hösten ska kundtjänst se över och avsluta fasta abonnemang där det är möjligt. Kostnader för fast telefoni utgör en fjärdedel av totala kostnaden för operatörsavtalet.

Under försommaren och sommaren 2021 uppstod flera allvarliga telefoniavbrott. Avbrotten berodde både på föråldrade ledningar som inte klarar tex fukt och tjälskott samt att åskan slog ned i operatörens station. Det har inte bara påverkat två av våra medlemskommuner även andra kunder i länet. Avbrotten har också varat under lång tid, långt utöver vad som är acceptabelt. Under hösten har flera träffar har hållits med operatör och operatören har också betalat ut viten kommunerna i enlighet med telefoniavtalet. Utöver överenskomna åtgärder med operatör har också kundtjänst tagit fram dokument som stöd till verksamheterna för eget framtagande av rutiner vid avbrott. Viss utrustning i

växeln förstördes också i samband med sommarens åska. Det bidrog också till längre telefoniavbrott för enskilda och att en mängd utrustning har behövt bytas ut. Konsekvenserna av avbrotten har bidragit till extremt hög arbetsbelastning i kundtjänst under sommaren och en bra bit in på hösten.

Under hösten genomfördes en extern utbildningsinsats för kundtjänstadministratörerna i telefonist-systemet. Det utmynnade i en arbetsgrupp i kundtjänst som har arbetat med standardisering och förbättringar i systemet. En digital handbok för kundtjänstadministratörer har påbörjats och det kommer att underlätta introduktionen av nya medarbetare men också göra det lättare för kundtjänstadministratörerna att kvalitetssäkra svar på uppkomna frågor i våra fyra kommuner och dess bolag.

I slutet av 2020 ansökte Lystkom om medlemskap hos Inera för att kunna vara utgivare av e-tjänstekort/SITHS-kort hos våra medlemskommuner. Anslutningsprocessen hos Inera och underleverantörer är komplex och har tagit tid. Under senvåren 2021 har all nödvändig dokumentation skickats in och processen är nu slutförd. Ansvarig utgivare för e-tjänstekort i Lystkom har under 2021 blivit invald i SITHS PA (policygrupp). Utöver Lystkoms representant så finns endast Göteborgs stad med från kommundsidan. Det är positivt att Lystkom får representera mindre kommuner i Norrland.

Under 2021 har Lystkom kundtjänst påbörjat införande av ett ärendehanteringssystem. Plattformen för ärendehantering är det ITSM-system som också används av Lystkom IT. Införandet inleddes med en workshop i september och därefter har flera träffar och utbildning genomförts. Ärendehanteringssystemet kommer att drifställas för ett antal mindre antal ärenden i början av 2020. Syftet är att kvalitetssäkra och underlätta fördelning och uppföljning av inkomna ärenden. Förhoppningen är att det även ska innebära en förbättrad arbetsmiljö.

Under hösten har kundtjänst genomfört en testperiod med att boka telefonipass. Förhoppningen är att schemaläggning av tiden när administratörerna svarar i telefon ska utmynna i god bemanning av kommunernas växel men också frigöra tid att ostört arbeta med andra arbetsuppgifter. På lång sikt kan det ge positiva effekter på den psykosociala arbetsmiljön.

Under 2021 har Lystkom kundtjänst besvarat 157 957 samtal vilket är en kraftig ökning jämfört med tidigare år. Ökningen beror till största delen på anslutningen av Vilhelmina kommun och dess bolag. 85,2 % av samtalen besvaras inom 20 sekunder.

Under perioden 2018-2021 har antalet mobiltelefoner ökat med mellan 50%-75%. Under året har Lystkom kundtjänst arbetat med flera kvalitetshöjande åtgärder för att möta kundernas krav men också för att klara av den ökade arbetsbelastningen. Kundtjänst managerar nyinköpta mobiltelefoner på distans vilket bidrar till ökad effektivitet och säkerhet för mobilanvändare och kommunerna. Under året har 296 enheter registrerats vilket är en ökning med 71 % (sen 2020 t har 336 telefoner registrerats i manageringsverktyget). Kundtjänst klarar dock inte fullt ut att leverera varor och tjänster i den omfattning som efterfrågas av kommunerna. Det beror både på den ökade efterfrågan och på den globala komponentbristen som innebär problem med leveranserna.

Återvinning och livscykelhantering av tjänstemobiler har förbättrats och fungerar väl i Lycksele och Storuman. Under 2021 har totalt 156 mobiltelefoner skickats i återvinningsloopen, 32 st gick till återanvändning och 124 st gick till återvinning. Det är positivt att vi återfår fler och fler mobiltelefoner som sedan antingen återanvänds eller destrueras på ett säkert och miljömässigt sätt.

Lystkom IT

Lystkom IT fortsätter att ta emot fler inkommande samtal och ärenden från medlemskommunerna. Antalet registrerade ärenden har ökat från 5500 ärenden år 2019, 6900 ärenden år 2020 och under 2021 var antalet ärenden 8600. Sammantaget är det en ökning med 56 % över två år. Under samman

period har antalet mottagna telefonsamtal i IT-supporten nästan fördubblats och under 2021 togs mer än 14 000 samtal emot. En orsak till ökningen kan vara de stora förändringar som gjorts i IT-miljön och som har skapat större behov av stöd. En annan orsak kan vara pandemin där fler har behövt arbeta på distans vilket också har skapat fler supportärenden. Om utvecklingen däremot visar sig vara av mer permanent karaktär behöver en djupgående analys genomföras tillsammans med medlemskommunerna. Utvecklingen är oroande ur arbetsmiljöperspektiv för Lystkom IT:s medarbetare och kommer att följas upp noggrant.

Medlemskommunernas ökade digitaliseringsarbete under 2021 har medfört ett mycket stort antal samtidiga förändringsprojekt som kräver ett stort deltagande från Lystkom IT. Ett sådant behov av IT-stöd i förändringar har inte uppstått samtidigt på många år tidigare, vilket i grunden är positivt. Medlemskommunernas behov av såväl teknikstöd som projekt- eller verksamhetsutvecklingsstöd är i nuläget större än IT-organisationen kan hantera inom ramen för befintliga resurser. Medlemskommunerna och Lystkom IT kommer under 2022 att göra en gemensam prioritering av förändringsprojekten för att få en arbetsbelastning som går att hantera.

Under hösten genomfördes arbetet på nästa nivå av samverkan på IT-området när en gemensam telefonkö för IT-support driftsattes. Den 1 december avslutades de tre telefonnummer och bemanningsköer dit medlemskommunerna tidigare ringt in sina supportärenden och i stället infördes en gemensamt bemannad telefonkö med nytt telefonnummer. IT-supportkön bemannas enligt grundschema med två IT-supporttekniker i pass om 4 timmar åt gången. Fler resurser kan logga på och stärka upp vid hög belastning. En första utvärdering i slutet av året visar på att medarbetarna i IT-supporten upplever en bättre arbetsmiljö under supportpassen och att det nya arbetssättet frigör tid till ärendehantering i andra linjens support. Det nya arbetssättet i IT-supporten kommer att utvärderas i sin helhet under 2022.

I februari återbesattes den vakanta IT-teknikertjänst som funnits sedan oktober 2020. Samtidigt gjordes förändringar i organisationen av på-platsen-supporten för eleverna på Finnbacksskolan och Tannbergsskolan. Förändringen innebär att två IT-tekniker tillsammans delar på uppdraget på 50% av sin tjänst och under övrig tid arbetar man med andra uppdrag inom IT-organisationen. Förändringen har visat sig vara positiv för medarbetarna på så vis att de nu är en större del av det dagliga arbetet även mot andra verksamheter. Dessutom går det täcka upp för varandra vid frånvaro vilket något verksamheten drar direkt nytta av. För att minska den i övrigt höga arbetsbelastningen anställdes en vikarierande supporttekniker i mitten av december. Vikariatet på 50% täckte upp för en planerad föräldraledighet tills i oktober månad och fungerade på resterande 50% som en förstärkning av supportorganisationen. På grund av fortsatta volymökningar i leveranser övergår vikariatet till en tillsvidare-tjänst från och med 2022.

På grund av pandemin råder det komponentbrist i världen och det är enormt långa leveranstider på såväl datorer som övrig teknikutrustning. Det påverkar förstås även Lystkoms beställningar av IT-utrustning och verksamheterna har fått vänta på nya datorer eller ärva uttjänt utrustning från andra verksamheter. Tyvärr kommer leveransförseningarna troligen att fortsätta under 2022 och innebär också att priserna på utrustningen ökar.

På grund av del långa leveranstiderna har utbytet av samtliga skrivare i medlemskommunerna bara delvis kunnat genomföras under 2021. Leverantörerna har haft svårt att få fram utrustning och väntetider på 6-9 månader från att beställning läggs är inte ovanligt. Skrivarna har under hösten börjat bytas ut i Storuman, framför allt på särskilda boenden inom omsorgsverksamheten. Under förutsättning att det inte uppstår nya leveransförseningar beräknas utbytet vara klart i både Lycksele och Storuman under första halvåret 2022.