



2020

VERKSAMHETSPLAN 2020

Kommunstyrelsen

Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Nämndens basuppdrag	4
Förutsättningar	6
Kommunens styrmodell	8
Kommunens vision och förhållningssätt	9
Kommunfullmäktiges särskilda uppdrag till nämnden	10
Nämndens utvecklingsmål.....	11
Verksamhet som bidrar till fokusområden	13
Smartare Lund	13
Höjd kvalitet och ett gott bemötande	14
Ett starkt samhällsengagemang	15
Ett grönt föredöme.....	16
Utveckling av basuppdraget	18
Internbudget	21
Driftbudget	21
Investeringsbudget.....	22

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har övergripande ansvar för utveckling av hela den kommunala verksamheten. Förutom kommunstyrelsens särskilda ansvar för kommunens utveckling är den också nämnd för kommunkontoret och dess interna verksamhet, medarbetare och ekonomi.

Kommunkontorets uppdrag är att stödja kommunstyrelsen och kommunfullmäktige i demokratiprocessen och se till att ärendeberedning är kvalitetssäkrad så att det finns allsidigt belysta beslutsunderlag med mera samt att skapa genomslag för politiska beslut inom de politikområden som finns inom kommunstyrelsens område; tillväxt- och hållbarhetsfrågor, infrastruktur med flera. Uppdraget är också att säkerställa att kommunen har en effektiv och modern förvaltning i hela organisationen.

Kommunkontoret är sedan några år inne i en utveckling mot att tydligare leda och styra kommunen; att verkligen bli ett ledningskontor för hela organisationen. Nyckelfaktorer är tydlig struktur, ordning och reda, tydliga prioriteringar, effektiva arbetssätt, vässad uppföljning samt ökad flexibilitet för att skapa en plattform i syfte att kunna hantera snabba förändringar.

Från 1 januari 2020 kommer organisationsförändringar att träda i kraft som stödjer perspektivet ledning och styrning, ordning och reda och förstärkt servicekultur med en väg in för medarbetare i Lunds kommun.

I linje med kommunens vision och kommunfullmäktiges fokusområden kommer kommunkontoret under 2020 att särskilt satsa på fem områden:

- **Smartare organisation:** Ökad tillgänglighet och effektivare arbetssätt genom digitalisering samt ordning och reda
- **Service:** Höjd kvalitet både externt mot medborgare och verksamhetsutövare samt internt mot förvaltningarna
- **Trygg och säker kommun:** Bland annat implementering av program och planer för dels trygghet och säkerhet samt dels social hållbarhet
- **Bättre näringslivsförutsättningar:** Fokus på förbättrat företagsklimat, ökat nyföretagande, ökat entreprenörskap samt utveckling av start-up miljöer parallellt med tillväxt i befintligt näringsliv
- **Ett grönt föredöme:** Fokus på aktualisering av kommunens program för ekologisk hållbarhet - LundaEko, framtagande av energiplan och klimatanpassningsplan samt medverkan i stora klimatprojekt

Nämndens basuppdrag

Kommunstyrelsen har övergripande ansvar för utveckling av hela den kommunala verksamheten. Kommunstyrelsen leder och samordnar förvaltningen av kommunens angelägenheter. Kommunstyrelsen övervakar fastställda mål och planerar och ansvarar för löpande förvaltning. Kommunstyrelsen har uppsiktsplikt över nämnderna. Förutom styrelsens särskilda ansvar för kommunens hela utveckling är den också nämnd för kommunkontoret och dess interna ekonomi, personal och verksamhet.

Som kommunstyrelsens förvaltning har kommunkontoret uppdraget att:

- Leda, samordna och utveckla hela kommunens verksamhet på uppdrag av kommunstyrelsen. I det ansvaret ingår att driva en modern och effektiv förvaltning i hela kommunorganisationen
- Driva ett sammanhållet tillväxt -och hållbarhetsarbete
- Ansvara för en välfungerande demokratiprocess som stöd till kommunfullmäktige och styrelsen
- Verka för proaktivt medborgardeltagande och god samverkan med kommunens alla parter
- Planera, leda, följa upp mål och beslut samt löpande verksamhet till kommunstyrelsen

I kommunkontorets basuppdrag ingår bland annat:

- Övergripande samhällsplaneringsfrågor och regional utveckling och samverkan
- Utveckling av den kommunala demokratin
- Miljöstrategiskt arbete
- Utredningar som underlag för beslutsfattande
- Ansvar för ärendeberedning och process inför kommunstyrelsen och kommunfullmäktige.
- Ansvara för styrmodellen och utveckling av denna
- Statistik- och analysarbete
- Ekonomisk planering och redovisning
- Samordna och utveckla kommungemensamma frågor samt ledningsstrategiska frågor
- Juridiskt stöd åt kommunens förvaltningar och bolag.
- Stadsarkiv med ansvar för kommunens arkiv.
- Kommungemensam intern och extern kommunikation
- Medborgarservice
- Synlighet och profilering av Lunds kommun både som organisation och arbetsgivare
- Ansvar för kommungemensamma digitala kanaler
- Press- och mediearbete
- Krisledning, kriskommunikation och krisberedskap
- Säkerhetsfrågor och brottsförebyggande arbete
- Försäkringssamordning
- Inköps- och upphandlingsfrågor
- Finansfrågor
- Lokalstrategiska frågor med ansvar för lokalinvesteringsprocessen
- Lönebildning och förhandling samt arbetsrättsliga frågor

- Kompetensförsörjning
- Chefs- och medarbetarutveckling
- Mångfaldsarbete
- Hälso- och arbetsmiljöfrämjande arbete
- Pension- och försäkring
- Samverkan med fackliga organisationer
- Ekonomiservice och e-handel
- IT-service med användarsupport med gemensam servicedesk
- Löneservice
- Företagshälsovård
- Ansvar för IT- och e-Utveckling
- Ansvar för kommungemensam infrastruktur och arkitektur inom IT-området
- Drift av verksamhetssystem och infrastruktur
- Informationssäkerhet
- Utveckla näringslivsklimatet
- Marknadsföra och utveckla Lund som besöksdestination
- Utveckla Lund som en attraktiv etableringsort för företag

Förutsättningar

Kommunens roll i förändring

Det finns ett mycket starkt förändringstryck på kommunens roll. Detta ställer krav på hela organisationen Lunds kommun och innebär att kommunkontorets roll också är i förändring. Kommunens förvaltningar är beroende av ett välfungerande ledningskontor för ledning, styrning och samordning men också av stöd och service. Bland annat föreligger ett stort behov av att se över vem som gör vad, förändrade arbetssätt och tydligare prioriteringar, dvs ordning och reda. Det gäller också stödet till kommunstyrelsen i form av kvalitetssäkrade och allsidigt belysta beslutsunderlag och en fungerande demokratiprocess. Behovet att fortsätta utveckla organisationen enligt devisen "Ett Lund" är tydligt. Kommunorganisationen utmanas av det allt större behovet att positionera sig för att uppfattas som attraktiv plats och proaktiv organisation. Lunds kommun ska ta större plats i samtalet med lundabor, institutioner och företag för att driva frågor om platsen Lunds innehåll, kvalitet och ambition. Det innebär att kommunen behöver etablera och förstärka proaktiva samarbeten med exempelvis universitet, civilsamhälle och näringsliv.

I januari 2020 kommer en omorganisering att ske inom kommunkontoret i syfte att skapa bättre förutsättningar för att möta de identifierade utvecklingsbehoven och förväntningarna. Några av de förändringar det medför är följande: Stöd- och servicefunktioner samlas för att renodla roller och vässa stöd och service till övriga förvaltningar. Hållbarhets- och tillväxtfrågor samlas för att ge bättre genomslag för politiska beslut och framgångsrik utveckling av Lund som attraktiv plats. Ledningsstöd förtydligas i gemensam avdelning för att kvalitetssäkra demokratiprocessen.

Ökad digitalisering

För att klara av en genomgripande digital omställning krävs resurser som i nuläget inte finns och därför går arbetet långsammare än önskat. Framgångsrik digitalisering kräver inte bara ny teknik utan även en större förmåga att kunna samordna kommunövergripande utveckling och förändringsarbete. Ett kommunövergripande digitaliseringsråd har bildats under ledning av kommunkontoret för att stötta förvaltningarna i den digitala utvecklingen men också för att säkerställa att vi prioriterar de resurser vi har med helhetssyn. Kommunen behöver under kommande år investera i ett modernt digitalt ekosystem av teknisk infrastruktur och plattformar som kan möjliggöra en snabbare innovations- och utvecklingstakt när det gäller att ta fram nya medborgar- och medarbetartjänster. Ett modernt digitalt ekosystem möjliggör också automation och integration av existerande system och processer samt lägger grunden för den datahantering och lagring som krävs för kommande AI (artificiell intelligens) och IoT-lösningar (internet of things/sakernas internet).

Kommunen tar också steget mot en ökad robotisering. Verksamheterna digitaliserar för att höja kvaliteten i arbetet men även för att hantera de ekonomiska utmaningarna framöver. I detta arbete har kommunkontoret en vital roll.

Hårdare konkurrens om kompetens

Det finns en ökad konkurrens om kompetens. Lunds kommun växer med cirka 1000-1500 invånare per år och befolkningen uppgår nu till 125 000 invånare. Med en ökande befolkning följer en ökad efterfrågan på kommunens tjänster och service. Det leder till ett behov av att rekrytera fler medarbetare. För att möta detta krävs ett förstärkt arbete

för ökad attraktivitet som arbetsgivare. För kommunkontoret kan detta till exempel innebära fler interna karriärmöjligheter, internt utbyte och tydligare paketering av budskap.

Demografiska och ekonomiska förutsättningar

Färre skall försörja fler är en av kommunens största utmaningar just nu. Den demografiska förändringen innebär att de grupper som efterfrågar kommunal service mest, barn, unga och äldre, ökar mest så ökar kostnaderna i kommunens verksamheter mer än vad skatteintäkterna gör.

Detta ställer krav på effektivare kommunal service något som till exempel kan möjliggöras genom nya tekniska lösningar. Det kommer att behövas nya sätt att tänka kring framtida välfärdstjänster, exempelvis att ta tillvara på de möjligheter som den tekniska utvecklingen ger, att låta andra aktörer stödja samhällsservicen och att använda kommunens lokaler mer effektivt. En viktig del i arbetet med att hitta nya och effektivare sätt att bedriva verksamhet på är att förbättra den löpande uppföljningen och fördjupa den ekonomiska analysen, vilket kommer att drivas av kommunkontoret.

Tryggare kommun

Kommunfullmäktige har genom sina fokusområden tydliggjort ambitionen att Lund ska bli en tryggare kommun. Ett trygghets- och säkerhetsprogram har tagits fram som behandlas av kommunfullmäktige i december. De delar som lyfts fram är höjd beredskap och civilt försvar, säkerhetsskydd, skydd mot olyckor, informationssäkerhet, brottsförebyggande arbete och internt säkerhetsarbete. Tanken är att detta ska få kommunens samlade organisation att under de kommande åren ha ett gemensamt fokus i frågorna. Programmet har en hög ambitionsnivå och genomförandet innebär en utmaning då resurserna för det är begränsade såväl inom kommunkontoret som på förvaltningarna.

Kommunens styrmodell

Lunds styrmodell kan liknas vid ett hus – med tak, ovanvåning, stomme och grund. Alla delar hänger samman och behövs för att få en fungerande styrning.

Vår vision är att Lund skapar framtiden med kunskap, innovation och öppenhet. I Lund visar den politiska ledningen hur de vill utveckla kommunen genom att sätta styrande fokusområden som ska ta kommunen i riktningen mot visionen. Stommen i Lunds styrmodell består av de tre parametrarna ekonomi, mål och kvalitet. Vårt basuppdrag styrs av lagar och förordningar. Det som i styrmodellen beskrivs som verksamhetens basuppdrag består dels av nämndens uppdrag enligt de av kommunfullmäktige beslutade reglementena och dels av de lagar och förordningar som styr nämnden.



Kommunens vision och förhållningsätt

Lunds vision

Lund skapar framtiden – med kunskap, innovation och öppenhet

I Lund har kunskap förändrat världen i mer än 1000 år. Nytänkande och problemlösande ligger i vår natur. Vi hämtar kraft i historien för att tillsammans med andra skapa framtiden.

Lund är en plats där du kan vara dig själv, där du vill bo, utvecklas och bidra till framtiden. Här finns en unik kunskapskultur där olikheter berikar. Vi vågar tänka stort och visa handlingskraft. Genom öppenhet och tillit till varandra låter vi idéerna växa till hållbara lösningar på dagens och morgondagens utmaningar.

Tillsammans kan vi mötas, skratta och lösa världsproblem. Genom att visa vägen och inspirera andra visar vi att Lund är ett levande och ledande kunskapscentrum som gör skillnad. Då, nu och i framtiden. Här och i världen.

Lunds förhållningsätt

Lyssna

Vi lyssnar och tar till oss kunskap som finns i Lund och i världen utanför. Öppenheten gör att vi får nya perspektiv, odlar innovationer, idéer och en stark demokrati.

Lära

Vi lär genom att lyssna, men också genom att vara nyfikna och skapa. Vårt lärande driver utvecklingen och i en värld som är i ständig förändring bjuder vi in, testar nya tankar och lösningar och följer goda exempel.

Leda

Vi leder och vi visar mod och handlingskraft; vi genomför förändringar och tar initiativ. Vi verkar tillsammans med andra och drar nytta av varandras kompetenser, erfarenheter och våra olika uppdrag och roller. Tillsammans åstadkommer vi mer.

Kommunfullmäktiges särskilda uppdrag till nämnden

Särskilda uppdrag	Status	Startdatum
Kartlägga hedersrelaterat våld	Pågående	2018-01-01
Översyn av parkeringsorganisationen för att möjliggöra infartsparkering vid kollektivtrafikknutpunkt	Ej påbörjad	2020-01-01
En samlad parkeringsorganisation hos LKPAB	Pågående	2019-07-01

Kartlägga hedersrelaterat våld

Arbetet pågår. Kartläggningen kommer både innehålla en kvalitativ del som baseras på intervjuer och samtal med professionella samt en kvantitativ del baserad på enkätfrågor till elever i årskurs 8 samt år 2 i gymnasieskolan. Resultatet kommer att redovisas våren 2020.

Översyn av parkeringsorganisationen för att möjliggöra infartsparkering vid kollektivtrafikknutpunkt

I samband med beslut om EVP 2020-2022 i juni 2019 beslutades att uppdra åt kommunstyrelsen att i samråd med LKP och tekniska nämnden under 2020 se över parkeringsorganisationen för att möjliggöra infartsparkering vid kollektivtrafikknutpunkt, såsom spårvägens ändhållplats på Brunnsög. I uppdraget ingår att ta fram en tidsatt plan för infarts- och pendlarparkering, samt förslag på placering av Park-and-Ride. Uppdraget startar 2020-01-01 och ska vara klart 2020-12-31.

En samlad parkeringsorganisation hos LKPAB

I samband med beslut om EVP 2020-2022 i juni 2019 beslutades att uppdra åt kommunstyrelsen att i enlighet med budgetbeslutet besluta om en samlad parkeringsorganisation hos Lunds kommunala parkeringsbolag från 1 januari 2020. Arbetet påbörjades hösten 2019.

Nämndens utvecklingsmål

Nämndens utvecklingsmål	Indikatorer	Mål 2019	Utfall 2019	Mål 2020
Smartare organisation: Skapa en smartare organisation genom digital transformation för att bättre utnyttja kommunens resurser och få nöjda och engagerade medborgare samt medarbetare Smartare Lund	Automation och integration: Antal reducerade manuella moment på kommunkontoret per år. Effektmål: Mer personlig service, Mer stimulerande arbete, Mindre administration, Mindre stress, Attraktivare arbetsplats			70 000
	Antal blanketter i kommunen som gjorts om till e-tjänster			40
Service: Boende och företagare i Lunds kommun ska uppleva att de får en bra service och en hög tillgänglighet i kontakten med kommunens verksamheter Höjd kvalitet och gott bemötande	Andel som upplever ett mycket gott bemötande vid telefonkontakt med kommunen	100 %	*	100 %
	Andel som tar kontakt med kommunen via telefon som får ett direkt svar på en enkel fråga inom 60 sekunder, (%)	80	*	75
	Nöjd Inflytande-Index - Information		*	60
	Nöjd Inflytande-Index - Kontakt (avser kontakten med politiker)		*	55
	Nöjd Medborgar-Index - Bemötande, tillgänglighet		*	60
Bättre näringslivsförutsättningar: Lund ska vara en attraktiv kommun att etablera och driva företag i Höjd kvalitet och gott bemötande	Antal nystartade företag, Nyföretagarbarometern		*	814
	Företagsklimat enl. ÖJ (Insikt) - Totalt, NKI	75	*	75
Trygg och säker kommun: Lunds kommun ska vara en trygg och säker plats att leva och bo i Ett starkare samhällsengagemang	Polisens årliga trygghetsmätning	1,45	1,56	1,45
	SCB medborgarundersökning	65	*	66
Ett grönt föredöme: Lunds kommun ska säkerställa att medarbetarnas och förtroendevaldas resor är miljömässigt hållbara Ett grönt föredöme	Kommunkontorets/kommunstyrelsens antal flygkm per person ska minska - summa flygkm/person			

Kommunstyrelsen har fem utvecklingsmål, som relaterar till de fyra fokusområden som är beslutade av kommunfullmäktige. Majoriteten av indikatorerna för att mäta målen saknar hittills utfall för 2019, därför ges information om utfallet för 2018 nedan.

Det första målet om smartare organisation har två indikatorer och mäts genom digitaliseringsåtgärder där ett högt utfall är önskvärt. Den första indikatorn, om att reducera andelen manuella moment, mäts genom den processbeskrivning

kommunkontoret tar fram i samband med en automation. Det som mäts är antalet reducerade manuella moment. Den andra indikatorn om antalet blanketter som gjorts om till e-tjänster avser det arbete kommunkontoret gör för hela kommunen. Båda dessa indikatorer är nya och tidigare utfall saknas.

Det andra målet om service har fem indikatorer som rör medborgarnas upplevelser i kontakten med kommunen, även där är ett högt utfall önskvärt. De två första indikatorerna baseras på den externa servicemätningen som genomförs via SKL varje år. Utfall 2018 var 84 % för mycket gott bemötande och 69 % för direkt svar på frågan inom 60 sekunder.

De resterande tre indikatorerna, som rör nöjd inflytandeindex samt nöjd medborgarindex, grundar sig på SCB:s medborgarundersökningar. De undersökningarna genomförs vartannat år och visar medborgarnas bedömning av information, kontakt samt bemötande och tillgänglighet i kommunen på en skala 0-100. Utfall 2018 var för information 59, för kontakt (med politiker) 53 samt för bemötande och tillgänglighet 58.

Det tredje målet om bättre näringslivsförutsättningar har två indikatorer som utgår från undersökningen Nyföretagarbarometern och servicemätningen Insikt. Likaså för dessa indikatorer är ett högt utfall eftersträvanvärt. Utfall 2018 var för andelen nystartade företag 776 st och för företagsklimat värdet 74.

Det fjärde målet om trygg och säker kommun har två indikatorer. Den ena utgår från Polisens trygghetsmätningar och mäts årligen. Där är ett lågt utfall önskvärt. Den andra utgår från SCB:s medborgarundersökningar som genomförs vartannat år och utgår från kommuninvånarnas upplevelse av trygghet på en skala 0-100. För detta nyckeltal gäller det omvända - ett högt utfall är eftersträvanvärt. Utfall 2019 finns för polisens trygghetsmätning, där blev resultatet 1,56. Det är liten försämring jämfört med tidigare år. Utfall 2018 för SCB:s medborgarundersökning var värdet 65.

Slutligen, det femte målet om ett grönt föredöme mäts genom indikatorn summa flygkilometer per person för kommunkontoret samt kommunstyrelsen och att denna ska minska. Där är såtillvida ett lågt utfall det som eftersträvas. Målvärde kommer att läggas in i början av 2020 och det kommer att vara lägre än utfall för 2019 och 2018. Statistik för antal flygkilometer hämtas från Lunds kommuns resebyrå och delas sedan med antalet anställda på kommunkontoret samt antal förtroendevalda i kommunstyrelsen.

Verksamhet som bidrar till fokusområden

Smartare Lund

Kommunstyrelsens utvecklingsmål:

Smartare organisation: Skapa en smartare organisation genom digital transformation för att bättre utnyttja kommunens resurser och få nöjda och engagerade medborgare samt medarbetare

En smartare organisation är nyckeln när Lunds kommun möter framtidens utmaningar, främst att färre ska försörja fler. Genom en smartare organisation kommer effektiviteten öka, resurser utnyttjas bättre och servicen till våra medborgare förbättras.

En förutsättning för att skapa en smartare organisation är digitalisering. Att genom ny teknik uppnå våra mål på nya sätt, effektivisera befintliga processer med digitala verktyg och erbjuda helt nya digitala tjänster till våra medborgare är en av kommunens viktigaste uppgifter inom den nära framtiden. Kommunkontorets uppgift är att accelerera den digitala transformationen i kommunen genom att stötta förvaltningarna i deras verksamhetsutveckling. Sådana satsningar som kräver ekonomiska resurser är dock inte möjliga att genomföra i nuläget.

Prioriterade insatser:

- Förbättrad service mot medborgarna genom fortsatt fokus på e-tjänstutveckling, digitalisering av processer, utveckling av nya tjänster samt att driva den digitala transformationen i förvaltningarna.
- Digitalisering och användning av ny teknik - automatisera manuella arbetssätt och även utveckla nya arbetssätt med utgångspunkt från digitala lösningar. Detta för att effektivisera vårt sätt att arbeta men också för att anpassa utifrån omvärldens behov, förväntningar och möjligheter.
- Fokus på att få organisationen att ta till sig nya agila metoder och arbetssätt såsom tjänstedesign.
- Utveckling av styrningen, metodstöd och uppföljning såväl internt inom förvaltningen som kommunövergripande.
- Fortsatt arbete med att skapa ordning och reda, effektiviseringar och ökad samverkan och samsyn mellan förvaltningar, avdelningar och enheter
- Fortsatt arbete med Lunds kommuns vision i form av introduktion av nya chefer och utveckling av nya verktyg för medarbetardialog är även det avsett att bidra till ett smartare Lund.
- Förbättra den löpande uppföljningen och fördjupa den ekonomiska analysen. En bra ekonomisk uppföljning och analys är en förutsättning för att kunna effektivisera kommunens verksamheter och för att kunna styra resurser till de områden där de gör mest nytta.
- Utveckla inköpsorganisationen och inköpsprocessen i Lunds kommun så att kommunen gör bättre inköp och därmed sänker kostnaderna. Det handlar också om att följa avtal, upprätthålla förtroende, minska risker för skadestånd och leva upp till hållbarhetsmål och andra politiska beslut.
- Utveckling av kommunens övergripande arbete med lokalförsörjning, inklusive försörjning av mark och fastigheter. I detta inkluderas att ta fram och införa en ny internhyresmodell.
- Ta vara på och utveckla befintliga medarbetares kompetens och engagemang och

skapa utvecklingsmöjligheter och karriärvägar för medarbetarna.

Indikatorer:

Automation och integration: Antal reducerade manuella moment på kommunkontoret per år, Antal blanketter i kommunen som gjorts om till e-tjänster

Höjd kvalitet och ett gott bemötande

Kommunstyrelsens utvecklingsmål:

Service: Boende och företagare i Lunds kommun ska uppleva att de får en bra service och en hög tillgänglighet i kontakten med kommunens verksamheter

En god service, tillgänglighet och ett gott bemötande är grundpelare i den kommunala verksamheten och gemensamma nämnare för alla förvaltningar oavsett uppdrag. Lunds kommun behöver fortsätta utveckla sin tillgänglighet via digitala kanaler och satsa på att låta medborgarcenter tar nästa steg för att avlasta förvaltningarna och säkerställa att fler ärenden kan lösas i den första kontakten. Det handlar om att satsa på att utveckla kanaler, strukturer och arbetssätt men också om att arbeta med att utveckla kulturen så att bemötandet blir en utgångspunkt i de fortsatta samtalen kring hur Lunds kommun ska nå visionen.

Prioriterade insatser:

- Kommunövergripande arbete med kvalitetsrapport för kommunens verksamheter, lett av kommunkontoret.
- Översyn av vilka kvalitetsmätningar kommunen medverkar i eller bör medverka i.
- I samband med omorganisering på kommunkontoret utveckla mer genomgripande och löpande mätningar av servicekvalitet och upplevd kundnöjdhet av kontorets leveranser.
- Utbildningsinsatser i service och bemötande samt utveckling av företagslotsen i Lunds kommun.
- Genomföra webbstrategin och utveckla servicewebb.
- Förbättra tillgängligheten och säkerställa att verksamheterna lever upp till servicelöftet.
- Fortsätta att utveckla medborgarcenter och möjliggöra att fler ärenden blir lösta vid första kontakten.
- Vara initiativtagare till och leda aktiviteter och projekt som utvecklar Lunds kommun, både i ett nationellt och i ett internationellt perspektiv. Detta ska på sikt resultera i bland annat förbättrat företagsklimat med fokus på bland annat service och bemötande samt utvecklandet av nya e-tjänster.
- Driftsätta en organisation och ett system för e-arkiv. Detta arbete kommer att bidra till att öka kvaliteten på kommunens digitala information och säkerställa att denna lagras för framtida generationer i enlighet med gällande lagstiftning.
- Effektivisera ärendeprocessen kring kommunstyrelsen och kommunfullmäktige i syfte att öka kvaliteten, insynen och tillgängligheten i den politiska beslutsprocessen.

Indikatorer:

Andel som upplever ett mycket gott bemötande vid telefonkontakt med kommunen, Andel som tar kontakt med kommunen via telefon som får ett direkt svar på en enkel fråga inom 60 sekunder (%), Nöjd Inflytande-Index - Information, Nöjd Inflytande-Index - Kontakt (avser kontakten med politiker), Nöjd Medborgar-Index - Bemötande, tillgänglighet

Bättre näringslivsförutsättningar: Lund ska vara en attraktiv kommun att etablera och driva företag

Den kommunala servicen till företagen ska förbättras genom ett intensifierat arbete med förbättrat företagsklimat. Kommunkontoret ska vara initiativtagare till och leda aktiviteter och projekt som utvecklar Lunds kommun, både i ett nationell och i ett internationellt perspektiv, samt bidra till att utveckla Lund som en attraktiv plats.

Prioriterade insatser:

- Förbättrat företagsklimat med fokus på bland annat service och bemötande samt utvecklandet av nya e-tjänster.
- Ökat samskapande mellan forsknings- och innovationsmiljöer i relation till näringsliv och andra aktörer
- Genom ökad kompetens och förmåga bidra till att bygga en gemensam innovationskultur
- Ökad förmåga att underlätta näringslivets kompetensförsörjning genom utvecklad mottagning av internationella talanger och medföljande. Samarbetet med Malmö-Lundregionen ska stärkas och fler kommuner ska kopplas på som finansiella partners.
- Skapandet av fler arbetstillfällen inom hela näringslivet
- Ökat nyföretagande, ökat entreprenörskap och utveckling av start-up miljöer
- Tillväxt i befintligt näringsliv

Indikatorer:

Antal nystartade företag - Nyföretagarbarometern, Företagsklimat enl. ÖJ (Insikt)

Ett starkt samhällsengagemang

Kommunstyrelsens utvecklingsmål:

Trygg och säker kommun: Lunds kommun ska vara en trygg och säker plats att leva och bo i

Trygghet och säkerhet är viktiga grundkomponenter i det goda samhället. I samband med att omvärlden och samhället förändras uppstår även potentiella hotbilder för kommuner och dess medborgare. Kommunerna har tilldelats ett allt större ansvar för inriktning, prioritering och samordning av de åtgärder som ska vidtas före, under och efter att oönskade händelser inträffar. Arbetet med säkerhet och trygghet i en kommun utgår från ett brett och samlat arbetssätt, som inom flera områden behöver inkludera medborgarnas behov av trygghetsskapande åtgärder.

Det är upp till varje kommun att utifrån sina förutsättningar bedöma inom vilka områden som säkerhetsarbetet kan behöva samordnas. Mot bakgrund av det försämrade säkerhetspolitiska läget har regeringen avsatt särskilda medel för

beredningsplanering. Det arbetet skapar behov av ett utökat arbete med säkerhetsskydd.

Prioriterade insatser:

- Arbete utifrån ett kommunövergripande trygghets- och säkerhetsprogram som utgör ett ramverk med utgångspunkt från följande områden:
 - Olycksförebyggande arbete
 - Bygga motståndskraft och krishanteringsförmåga
 - Informationssäkerhet
 - Förebygga brott
 - Förebygga hot och våld mot anställda och förtroendevalda
 - Motverka otillåten påverkan och korruption
- Förstärka arbetet kopplat till kommunens informations- och IT-säkerhet, till följd av satsningar på digitalisering och krav från lagstiftningen.
- Förstärka arbetet med att skydda kommunens egendom och tillgångar
- Utvecklingsarbete inom kameraövervakningsområdet.

Därtill kommer arbete med social hållbarhet vara i fokus:

- Framtagande av program samt plan för social hållbarhet där folkhälsofrågor och MR-frågor (mänskliga rättigheter) ingår.
- Utveckling av demokrati- och medborgardialog.
- Utveckla handlingsplan för överenskommelse med idéburen sektor.

Indikatorer:

Polisens årliga trygghetsmätning, SCB:s medborgarundersökning, NMI, (vartannat år)

Ett grönt föredöme

Kommunkontorets utvecklingsmål:

Ett grönt föredöme: Lunds kommun ska säkerställa att medarbetarnas och förtroendevaldas resor är miljömässigt hållbara

Lunds kommun ska vara ledande inom miljö och klimat. Kommunkontoret har en samordnande och utvecklande uppgift för kommungemensamma frågor. Hållbart resande är en del av detta. En stor del av uppdraget är att leda och samordna program och planer inom hållbarhetsområdet. Samverkan sker med relevanta aktörer på såväl lokal och regional nivå som nationellt och internationellt. Teknik- och tillväxtperspektivet ska bidra till att Lunds kommun behåller en nationellt ledande position inom miljö- och klimatområdet. Detta ska präglade allt arbete Lunds kommun gör inom området.

Prioriterade insatser:

- Revidering av kommunens program för ekologisk hållbarhet, LundaEko.
- Stödja Lunds kommuns klimatpolitiska råd med kanslifunktion.
- Implementering av energiplan 2020-2026.
- Framtagande av klimatanpassningsplan.
- Energi- och klimatrådgivning, oberoende rådgivning till medborgare och företag.
- Genomföra Hållbarhetsveckan 2020 i samverkan med Lunds universitet.

- Utveckla och genomföra externfinansierade innovations- och utvecklingsprojekt för att nå mål i program och planer såsom bland annat Klimatneutralt Lund 2030, Fossilbränslefria kommuner 2.0, Rest till Bäst - biokol och COOL DH - lågtemperaturfjärrvärme.
- Fortsatt utveckling av Habo Gårds interna konferenser att bli klimatsmarta och även kunna bistå chefer med hälsosamma aktiviteter för medarbetarna.

Indikatorer:

Kommunkontorets/kommunstyrelsens antal flygkm per person ska minska - summa flygkm/person

Utveckling av basuppdraget

Ordning och reda

På förvaltningen kommer det arbete som genomförts 2019 kopplat till fokusområdet Smartare Lund att fortgå. Det innebär fortsatt fokus på ordning och reda såväl i basstrukturerna som de gemensamma övergripande processerna. Det finns en stor potential i att öka samordningen inom och utom förvaltningen. Särskilt frågor om tydligare prioriteringar, resultatkultur, utredningar, uppföljning och analys kommer att vara i fokus under 2020. Det innefattar även att fortsatt implementera gemensamma styrprinciper för kommunens projekt, processer och styrdokument. En projektmodell är också under framtagande som ska bidra till tydligare översyn av kommunens större projekt och externa finansieringar.

Ärendeprocessen i allt från registratur till e-arkiv är prioriterade för 2020.

Styrning och ledning

Arbete kommer fortgå med att driva utveckling av Lunds kommun präglad av "Ett Lund". Det inkluderar effektiva och moderna arbetssätt, resultatfokuserad samverkan samt skärpt fokus på styrning, ledning och uppföljning. Kommunkontoret har utvecklat ledningsprocessen som sjuöppades under hösten 2019. Utvärdering och fortsatt utveckling av denna kommer att vara i fokus under 2020. Implementering av Program för styrning kommer att genomföras i början av 2020. Vidare kommer "Handbok för styrning och ledning - *Så här gör vi i Lund*" - färdigställas och informeras om, den är tänkt att utgöra ett handfast hjälpmedel framför allt för nya chefer.

Mer kommunikativ organisation

God kommunikation bidrar till både en effektiv organisation och en bra arbetsmiljö. Under det kommande året ska kommunkontoret fortsätta att förbättra strukturen för ledningskommunikationen, både på kommunkontoret och för hela kommunen. Vi fortsätter att genomföra chefsutbildningar både i intern kommunikation och förändringskommunikation. En genomlysning av kommunikationsorganisationen kommer att genomföras. Det ska säkerställa effektiva kommunikationsprocesser och gemensamma arbetssätt. Arbetet med att utveckla intranätet till en digital arbetsplats fortsätter, likaså fortsätter arbetet med att utveckla kriskommunikationen och en handlingsplan för sociala medier ska genomföras.

Lunds kommuns varumärke

Lunds kommun ska ha ett tydligt arbetsgivarvarumärke såväl som ett tydligt platsvarumärke. Kompetensförsörjningen är en utmaning för Lund precis som för andra kommuner och organisationer. Ökad rörlighet på arbetsmarknaden och hårdare konkurrens gör att arbetsgivarvarumärket blir allt viktigare. Lunds kommun ska göra en satsning på arbetsgivarvarumärket genom en kommungemensam kommunikationsplattform som innehåller gemensamma budskap och en kanalstrategi. Vad gäller platsvarumärket är en utmaning att landa i en samverkansplattform för näringsliv, kommun, universitet samt andra större arbetsgivare och aktörer. Under det kommande året ska Lunds kommun leda processen med att ta fram en strategi samt handlingsplan för platsvarumärket. Arbetet med att göra den grafiska profilen känd och använd av alla grenarna inom organisationen fortsätter.

Tillväxt

Genom aktiviteter och projekt i samverkan med kommunens aktörer och medborgare ska kommunkontoret bidra till effekter som främjar hållbar tillväxt. Aktiviteter ska bidra till Agenda 2030- målen. Lunds kommun ska vara ledande inom innovation och skapande genom att underlätta framväxten av livskraftiga företag av alla slag, med särskilt fokus på innovativa företag. Forskningsresultat ska tas tillvara. Huvudfokus för 2020 blir att dra nytta av de möjligheter och synergieffekter som uppstår i och med kommunkontorets omorganisation och att arbeta på nya sätt som främjar effektivitet och hållbar tillväxt.

Bättre näringslivsförutsättningar

Fler och större välmående företag skapar fler arbetstillfällen. Bättre näringslivsförutsättningar är en politisk satsning på ökad service och proaktivitet inom näringslivsutveckling. Det medför att Lunds kommun på ett fokuserat sätt kan utveckla frågorna och därmed skapa förutsättningar för att bli en mer attraktiv kommun för befintliga och nya företag. Fokus kommer att vara på att ta större plats på den offentliga arenan och på att vidareutveckla samarbete med externa aktörer.

Trygg och säker kommun

Ett viktigt arbete kommer att vara implementering av kommunens program samt plan för trygghet och säkerhet. Därtill har två miljoner kronor avsatts till trygghetsskapande åtgärder i den så kallade "C-triangeln" i centrala Lund (Knut den Stores Torg, Clemenstorget, Bantorget). Det handlar bland annat om förordnade ordningsvakter med syfte att öka tryggheten men också om förebyggande arbete. Dessutom har två miljoner kronor destinerats till trygghetsskapande åtgärder på andra platser runt om i kommunen, exempelvis att minska antalet inbrott och inbrottsförsök i bilar och bostäder.

Ekonomi

Under det senaste året har förväntningarna på kommunkontoret ökat och handlar till stor del om en önskan att förvaltningen i större utsträckning ska utveckla arbetet med att leda kommunens övergripande arbete inom ekonomi- och upphandlingsområdet. Dessutom finns en förväntan att kommunkontoret ska bidra till en bättre styrning av bolagen, särskilt med fokus på resultat, investeringar och skuldsättning. Andra aspekter rör att ta ett större ansvar för frågor som handlar om fastighetsägande, fastighetsutveckling och lokalförsörjning.

Arbetsgivarfrågor

Kommunkontoret kommer fortsatt arbeta med övergripande strategier, uppföljning och analys inom samtliga av de fem målområden som fastställts i kommunens arbetsgivarpolicy: Kompetensförsörjning, attraktiva anställningsvillkor, arbetsmiljö och hälsa, lika rättigheter och möjligheter samt delaktighet och inflytande. Under de närmaste åren kommer särskild fokus vara kring insatser som stödjer ett hållbart inkluderande arbetsliv och ökad hälsa, tryggad kompetensförsörjning, delaktighet och inflytande samt uppföljning och analys. Exempelvis ska kompetensförsörjning säkerställas genom ökat fokus på utvecklad attraktivitet som arbetsgivare såväl inom förvaltningen som för kommunen som helhet.

Kommunen i sin helhet har en relativt hög sjukfrånvaro. Det är därför ett prioriterat område att sänka denna, det är dessutom är en politisk ambition där särskilda medel

avsatts för detta. Under 2019 har därför kommunkontoret arbetat fram en kommungemensam hälsoplan, som kommer att genomföras under 2020. I hälsoplanen lyfts konkreta åtgärder och insatser fram, som syftar till att sänka ohälsan. Insatserna kommer huvudsakligen verkställas på förvaltningsnivå men kommunkontoret ansvarar för att driva, leda och följa upp åtgärderna och insatserna på kommunövergripande nivå.

Internbudget

Driftbudget

De ekonomiska ramarna fastställdes i ekonomi- och verksamhetsplan (EVP) till 244 242 kronor, till detta kommer kompensation för ökade PO pålägg på 1 452 tusen kronor. Den totala ramen slutar på 245 694. Ramarna fördelar sig enligt nedan:

	Fördelning av ram 2020
Politisk verksamhet	-19 698
KK övrig verksamhet	-129 356
Transfereringar	-96 640
Totalsumma	-245 694

Ramarna för KK övrig verksamhet är uppdelade enligt nedan:

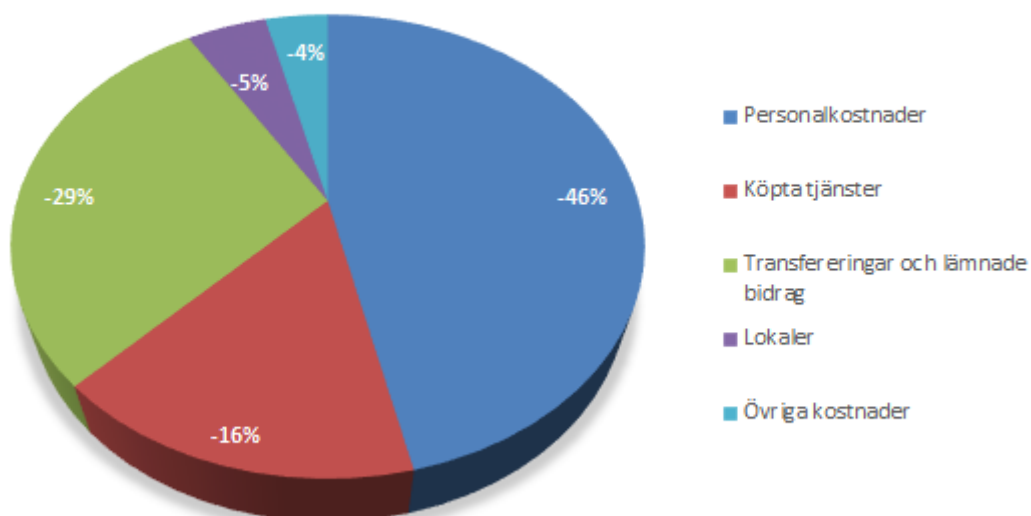
Avdelning	Fördelning av ram 2020
Administrativa	-14 395
Ekonomi	-9 521
HR	-18 145
Kommunikation och medborgarkontakt	-13 864
Ledningsstöd	-33 288
Tillväxt	-25 222
Stöd och Service	-15 721
IT och digitalisering	800
Totalsumma	-129 356

Kommunstyrelsen har i budget 2020 fått en ramminskning om 5 770 tusen kronor. Det har dessutom inte utgått någon kompensation för uppräknings av pris och lön.

Vid sidan av de effektiviseringar som ska göras så har en rad speciella satsningar pekats ut. Dessa är näringslivssatsning 1000 tusen kronor, effektiviseringspolitisk råd 200 tusen kronor samt medel för minskad sjukfrånvaro 2 000 tusen kronor.

Kostnaderna för kommunstyrelsen är idag fördelade enligt nedan:

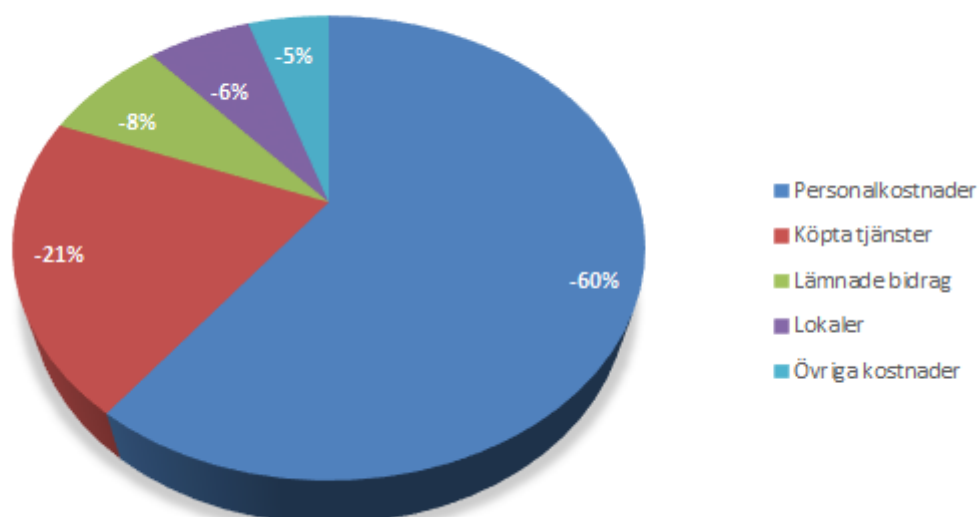
Kommunstyrelsens kostnader 2020



Budget 2020 exkl. resultatenheter

Under 2020 kommer en översyn av ramarna för kommunstyrelsen och det som är kommungemensamt att göras. Dels för att transfereringar till bland annat räddningstjänsten syd inte ska belasta ramarna för kommunstyrelsen men också för att bättre kunna hantera kommunstyrelsens reserverade medel som idag finns under gemensamt inom kommunstyrelsen. När denna ändring är gjord så kommer kostnadsfördelningen att se ut enligt nedan.

Kommunstyrelsens kostnader 2020



Budget 2020 exkl. resultatenheter och transfereringar

Investeringsbudget

Av tilldelade investeringsmedel för kommunstyrelsen avser 5 100 tusen kronor kommunkontorets egna investeringar enligt uppdelning nedan. Övriga medel fördelas till andra förvaltningar i enlighet med lokalinvesteringsprocessen.

Investeringstyp	Fördelning av ram 2020
IT system	-4 500
Inventarier kommunkontoret	-600
Lokalinvesteringar	-535 440
Total investeringsram KS	-540 540