



Årsuppföljning 2024

Dokumentnamn		Kategori	Publicerad
Årsuppföljning Infrastruktur- och servicenämnden 2024		Rapport	Intranätet
Ärendenr	Beslutad av	Beslutsdatum	Giltighetstid
SBF 2025/72	Infrastruktur- och servicenämnden	2025-02-20	
Ersätter		Ärendenr	Beslutsdatum
-		-	-
Dokumentägare		Gäller för	
Verksamhetscontroller/ISF		Infrastruktur- och servicenämnden	
Syfte			
Uppföljning av verksamhetsåret 2024			
Uppföljning			
-			
Underlag			
-			

Innehållsförteckning

1 Uppdrag	2
1.1 Privata utförare	2
2 Årets som gått	4
3 Framtiden.....	5
4 Personalstatistik	6
5 Internkontroll (sammanfattning)	7
6 Ekonomisk redovisning	8
6.1 Driftsredovisning	8
6.2 Investeringsredovisning	11
7 Måluppföljning - inledning.....	14
8 Bedömning måluppfyllelse.....	15
9 Måluppföljning – analys.....	16
9.1 Effektmål 1 - Vi ska förbereda för kommande generationer	16
9.2 Effektmål 2 - Vi vill åstadkomma en attraktiv kommun som ständigt utvecklas.	25
9.3 Effektmål 3 - Effektiv och tillgänglig service, såväl internt som externt i syfte att stärka förtroendet för, och nöjdheten med, kommunen.	29
10 Utredningsuppdrag beslutade av kommunfullmäktige där infrastruktur- och servicenämnden är ansvarig	36

Bilaga 1: Personalbokslut 2024 ISF

Bilaga 2: Årsuppföljning 2024 - Internkontroll ISN.

1 Uppdrag

Infrastruktur- och servicenämndens uppdrag är att i dialog med medborgare, näringsliv och kommunala verksamheter skapa ett hållbart samhälle med attraktiva livsmiljöer där alla kan leva ett rikt och utvecklande liv.

Inom sitt ansvarsområde ska nämnden tillhandahålla, förvalta och utveckla en god infrastruktur genom planering och genomförande av beslutade detaljplaner och avtal samt fullgöra kommunens uppgifter avseende vatten- och avloppsförsörjning.

Nämnden ska verka för hög trafiksäkerhet, god framkomlighet och bra trafikmiljö av gator och gång- och cykelvägar. Vidare ansvarar nämnden för planering, utveckling och skötsel av allmänna park- och naturmiljöer, lekmiljöer samt kommunens skogsbestånd.

Nämnden ansvarar för kommunens fastigheter, som inte förvaltas av annan nämnd eller styrelse, och ska tillgodose kommunala verksamheters behov av ändamålsenliga lokaler och bostäder samt bidra till goda och estetiskt tilltalande miljöer samt god byggnadskultur.

Nämnden ska samordna och utveckla gemensamma stödfunktioner till kommunens verksamheter samt den gemensamma servicen till medborgare och företag. Därtill är nämnden ansvarig för drift och förvaltning av organisationens IT-miljö samt stöd och utveckling av IT-infrastruktur, geografiska informationssystem och förvaltning av geodata.

Nämnden är trafiknämnd enligt lag om nämnd för vissa trafikfrågor och bistår kommunstyrelsen i arbetet med den översiktliga användningen av mark och vatten och den övergripande trafikplaneringen.

Nämndens uppdrag regleras i detalj av reglementet beslutat av kommunfullmäktige.

1.1 Privata utförare

Delar av nämndens uppdrag utförs av **privata utförare**. Med privat utförare avses en juridisk person eller en enskild individ som har hand om skötseln av en kommunal angelägenhet.

Privata utförare inom nämndens ansvarsområde omfattar upphandlade tjänster gällande drift och underhåll av kommunens gator, vägar, gång- och cykelvägar, grönområden, natur- och skogsområden, klottersanering, parkeringsövervakning samt skötsel och underhåll av delar av kommunens fasta egendom.

Nämnden är ansvarig gentemot medborgarna för dessa tjänster på samma sätt som för tjänster som bedrivs i egen regi och eventuella avvikelser gentemot uppdragsbeskrivningen och/eller överenskomna servicedeklarationer följs generellt upp i det löpande arbetet för en direkt åtgärd. Samtliga detaljer gällande uppdragsbeskrivning, överenskomna servicedeklarationer samt former för uppföljning finns beskrivna i nämndens uppföljningsplan av privata utförare.

Den totala kostnaden för de tjänster som utförts av privata utförare på uppdrag av infrastruktur- och servicenämnden under 2024 uppgår till 116,5 mkr. Detta motsvarar 8,1% av infrastruktur- och serviceförvaltningens bruttokostnader (exklusive kostnader relaterade till VA samt avdelning miljö och bygg).

Uppföljning och analys av samtliga nyckeltal i nämndens uppföljningsplan för privata utförare kommer att sammanställas och rapporteras till nämnden i samband med delårsrapporten för perioden januari till och med april 2025.

Ingen risk bedöms föreligga för att någon av de anlitade privata utförarna oplanerat ska lägga ned verksamheten under 2025.

2 Årets som gått

Precis som tidigare år har det gångna året i vår omvärld präglats av ett förändrat säkerhetsläge med krig i Ukraina och mellanöstern, ekonomisk osäkerhet och ökning av den organiserade brottsligheten i samhället. För att motverka effekterna av omvärldsfaktorerna har infrastruktur- och serviceförvaltningen under året arbetat med aktiviteter för att balansera ekonomin och minimera risker för välfärdsbrottslighet.

Utöver detta, och i samklang med det ordinarie uppdraget och i det viktiga dagliga arbetet, har mycket handlat om aktiviteter kopplat till service och tillgänglighet för dem vi finns till för. **Luleå kommuns service** ska ligga i **nationell framkant** när det gäller nöjda kunder, kvalitet och effektivitet.

Den samlade bedömningen av nämndens tre effektmål för 2024 är gröna, det vill säga att målen är helt eller i hög grad uppfyllda.

Viktiga händelser som har varit betydelsefulla för infrastruktur- och serviceförvaltningen under året är;

- Förvaltningen har under årets början arbetat med anpassning och uppdateringar kopplat till den nya organisationen.
- Arbetet med policy för lokalförsörjning och riktlinjer för lokalförsörjning samt utvärdering av internhyressystemet.
- Som en del i målet om en service i nationell framkant pågår ett arbete för att se över och utveckla arbetsprocesserna gällande hantering av felanmälningar.
- Vintersäsongen 2023/2024 var väldigt snörik vilket gett negativa konsekvenser på kostnaderna för vinterväghållningen.
- Badhuset på Hertsön är slutbesiktat. Invigning 1 mars 2025.
- Byggnation av ny skola, bibliotek, fritidsgård och idrottshall på Hertsön pågår.
- Origoparken invigdes 24 augusti. Många besökare och stort medialt utrymme.
- För flera av nämndens resultatenheter, där självkostnadsprincipen gäller, dvs att intäkterna ska täcka verksamhetens kostnader har inte resultatenheternas intäkter höjts i samma utsträckning som kostnadsökningarna och det påverkar nämndens underskott väsentligt.
- Receptionstjänsterna har samlats i Luleå kommuns servicecenter och receptionen på kontoret i södra hamn (Bangårdsgatan 12) har stängts.

Helén Wiklund Wårell

Infrastruktur- och servicedirektör

3 Framtiden

Att både gasa och bromsa blir, precis som under 2024, fortsatt en av de största utmaningarna. Verksamheterna bär fortfarande med sig negativa effekter till följd av den höga inflationsnivån de senaste åren, vilket gör att Infrastruktur- och servicenämnden samt förvaltning har ett ekonomiskt utmanande läge även under 2025.

Genom en **effektiv och långsiktig försörjning av infrastruktur** och aktiviteter där processer och kostnader ses över vill nämnden bidra till en ökad kostnadseffektivitet vid nyttjande av tilldelade medel på lång, men även på kort, sikt.

I tillägg till de ekonomiska utmaningarna fortsätter frågan gällande **kompetensförsörjning** att fortsatt vara högt uppe på agendan. Att hitta arbetskraft med rätt kompetens är kritiskt för att möta tillväxtmålen. Utmaningen kommer att öka i takt med att den gröna omställningen med fler företagsetableringar ökar. I verksamheterna behöver arbetssätt och nyttjande av digital teknik samt förutsättningar för fler att ska kunna och vilja arbeta längre ses över.

Genom en **stärkt service- och kvalitetskultur** vill nämnd och förvaltning bidra till att kommunen är, förblir och ytterligare utvecklas till att vara en **attraktiv kommun** så att de som bor, verkar och vistas i Luleå ska vara nöjda med de tjänster och den service som erbjuds av och inom kommunen.

Genom en **ökad dialog med företag, utökad uppföljning med leverantörer och en bibehållen branschbalans** vill nämnd och förvaltning bidra till att Luleå ska ha ett blomstrande näringsliv och vara, och upplevas, som en attraktiv kommun för företagen.

Att vara en attraktiv kommun handlar också om att vara en **trygg plats att leva och bo på**. En viktig faktor för detta, där nämnd och förvaltning bidrar utifrån sitt uppdrag, är en utformning av de offentliga miljöerna på ett sätt som inbjuder till samvaro och ökad trygghet.

En attraktiv kommun är också viktig för att **attrahera arbetskraft** och klara kompetensutmaningarna.

En annan stor framtida utmaning handlar om att klara **Luleås klimatmål med noll klimatpåverkan**, och där nämnd och förvaltning under året kommer att arbeta med att identifiera åtgärder för att bidra till klimatneutraliteten.

När de kritiska faktorerna för den gröna omställningen är klara går kommunen mot en grönare, ljusare och spännande framtid.

4 Personalstatistik

Infrastruktur- och serviceförvaltningen hade vid årets slut 570 tillsvidareanställda (357 kvinnor och 213 män) och 31 visstidsanställda medarbetare (19 kvinnor och 12 män). Antalet tillsvidareanställda har ökat med 104 personer jämfört med 2023 och kan hänföras till den förändring av organisationen som genomfördes vid årsskiftet då sektionerna Plan respektive Mark- och exploatering övergick till Kommunstyrelseförvaltningen och Service och support ingick som en del i den nya förvaltningen som bildades.

Medelåldern ligger mellan 48 och 49 år. Förvaltningen har flest anställda i åldersgruppen 50–59 år och tillsammans med de medarbetare som är 60 år och äldre utgör dessa båda åldersgrupper ca 56% av förvaltningens medarbetare.

Frisknärvaro och sjukfrånvaro

Infrastruktur- och serviceförvaltningens frisknärvaro (0–7 dagars frånvaro) uppgår under året till 72,4 procent. Under samma period 2023 var frisknärvaron 73,4 procent.

Den totala **sjukfrånvaron** för 2024 uppgår till drygt 5 procent, vilket är lägre än föregående år då den uppgick till 5,3 procent.

Den positiva utvecklingen av den totala sjukfrånvaron beror uteslutande av en minskad korttidsfrånvaro (1-14 dagar).

Sjukfrånvaron överstigande 59 dagar (vilket motsvarar definitionen av långtidsfrånvaro) har ökat jämfört med föregående år. Utvecklingen gällande långtidsfrånvaron har efter 2023 succesivt försämrats och påverkats av att verksamheterna har ett antal medarbetare som varit helt frånvarande från arbetet under året på grund av sjukdom. Inom förvaltningen arbetas långsiktigt med att rehabilitera dem.

För att hålla i och säkerställa att den totala sjukfrånvaron inte ökar har förvaltningen fokus på det främjande och förebyggande arbetsmiljöarbetet, inte minst i samverkan mellan chefer, fackliga och skyddsombud.

I den bilagda rapporten "Personalbokslut 2024 ISF" finns mer detaljer.


5 Internkontroll (sammanfattning)

Infrastruktur- och servicenämndens riskområden och underliggande kontrollmoment i Internkontrollplanen 2024 finns inom processerna;













- Hantera administration och juridik
- Hantera inköp (och upphandling)
- Hantera ekonomi
- Huvudprocess (kommunala uppdraget)



Infrastruktur- och servicenämnden har valt ut två kontrollmoment kopplat till välfärdsbrottslighet;

- Kontrollera och säkerställ en fungerande leverantörsfakturahantering
- Fördjupad kontroll av leverantör (inklusive underleverantör)

Samtliga kontroller under året har genomförts, dvs har grön status .

Verksamhetens sammanvägda bedömning av den interna kontrollen är att den varit ändamålsenlig och har fungerat på ett tillfredsställande sätt.

Riskområde	Kontrollmoment	Status	Bedömning
Hantera administration och juridik.	Kontrollera och säkerställ en fungerande leverantörsfakturahantering.		
Hantera administration och juridik	Fördjupad kontroll av leverantör inkl. underleverantör.		
Hantera inköp (och upphandling)	Säkerställ att investerings- och exploateringsprojekt genomförs i enlighet med projektmodellen för samhällsbyggnadsprocessen		
Hantera ekonomi	Projektbudget – måluppfyllelse / avvikelse i procent mot projektets budget		
Hantera ekonomi	Kontrollera och säkerställ efterlevnad av rutiner för direktupphandling		
Huvudprocess (det kommunala uppdraget)	Fördjupad uppföljning av verksamheter inom sektion gata		

 Målvärde uppnått  Nära målvärdet

Mer information om de utförda kontrollerna samt bedömningen av de respektive kontrollmomenten finns att läsa i rapporten "Årsuppföljning 2024 - Internkontroll Infrastruktur- och servicenämnden" (bilaga 2).

6 Ekonomisk redovisning

6.1 Driftsredovisning

Infrastruktur- och servicenämnden (mkr)	Utfall 2024	Årsbudget 2024	Avvikelse
Infrastruktur- och servicenämnd	2,1	1,9	-0,2
Direktör ISF	2,1	4,5	2,4
Avd Verksamhetsstöd	14,4	14,4	0,0
Avd Service och Support exkl resultatenheter	67,9	67,8	0,0
Avd Infrastruktur	266,5	252,2	-14,3
Resultat kommunbidragsverksamheter	353,0	340,8	-12,1
Resultatenheter Avd Fastigheter	37,6	25,5	-12,1
Avd Service och Support IT o fordonservice	1,4	0,0	-1,4
Resultat resultatenheter	39,0	25,5	-13,5
Resultat totalt Infrastruktur- och servicenämnden	391,9	366,3	-25,6

Infrastruktur- och servicenämnden redovisar för helåret en negativ avvikelse mot budget med 25,6 mkr. Den kommunbidragsfinansierade verksamheten redovisar ett underskott om 12,1 mkr mot budget och resultatenheterna Fastighetsförvaltning och verksamhetsnära service samt IT-verksamhet och fordonservice på avdelning Service och support redovisar ett sammantaget underskott om 13,5 mkr mot budget.

Kommunbidragsfinansierade verksamheter

Nämnd, ledning och verksamhetsstöd visar på en positiv avvikelse mot budget med 2,2 mkr. Det beror främst på att bidraget för landsbygdsmiljonen inte har förbrukats samt att en effektiviseringsåtgärd ger ett överskott på förvaltningsdirektörens budgetansvar.

De kommunbidragsfinansierade verksamheterna inom avdelning Service o support (Kund-, Löne-, Economicenter och Internservice) redovisar sammantaget ett utfall enligt budget. Kund- och Economicenter gör överskott och Lönecenter och Internservice redovisar ett underskott, vilket främst består av gemensamma kostnader i Luleå kommuns servicecenter, engångskostnader för schemaläggningssystem samt ökade kostnader för IT-licenser.

Verksamheter inom avdelning Infrastruktur redovisar sammantaget en negativ avvikelse mot budget med 14,3 mkr. Avvikelsen består främst av underskott inom sektion Gata (-12,6 mkr) som avser vinterväghållning (-7,6 mkr), verkstad och Transport (-7,6 mkr), enskilda vägar (-4,8 mkr) och belägningsunderhåll (-1,7 mkr). Stor del av underskottet för vinterväghållning beror på mer tidskrävande plogning och

väghyvlning än beräknat på grund av ogynnsamma väderförhållanden i början av året och till viss del på tidigare ej kompenserade prisökningar. Avvikelsen för enskilda vägar beror främst på större reparationer enligt krav från Trafikverket. Verkstad- och transportenheten redovisar ett negativt resultat främst på grund av färre uppdrag samt höga kostnader för att iordningsställa nya lokaler i samband med flytt.

Underskotten möts till viss del av överskott för belysning (4,6 mkr), parkeringsövervakning (2,1 mkr) och övrig gatudrift (2,5 mkr). Överskott inom belysning beror främst på nytt avtal för reparation och underhåll, vilket har gett en lägre prisbild för felanmälningar samtidigt som takten på åtgärder har varit lägre på grund av anpassning till ny avtalsleverantör.

Sektion Landskap o trafik redovisar ett underskott (-3,9 mkr), vilket främst beror på kostnader för industrispår (-2,3 mkr) och kostnader för nedskrivning av projekteringskostnader samt ökade kostnader för konsulter. Avvikelse mot budget avseende industrispår (järnvägsinfrastruktur) beror dels på en ändring av redovisning av intäkter, dels på att verksamheten är till stor del ofinansierad då den planerades att flytta över till Luleå Hamn AB.

Sektion Projektledning respektive sektion Park och natur redovisar överskott om 1 mkr respektive 0,5 mkr. Överskott inom Park och natur beror främst på att uppdraget med att bekämpa invasiva arter inte har kunnat genomföras enligt plan (ej förbrukad budget 0,7 mkr). Överskottet för projektledning beror på högre debiteringsgrad än budgeterat.

Övriga enheter inom Infrastruktur har sammantaget låga avvikelser (-0,6 mkr) och kommenteras inte närmare.

Resultatenheter

För resultatenheter gäller självkostnadsprincipen dvs att intäkterna ska täcka verksamhetens kostnader.

Resultatenheter inom avdelning Service och support (IT-verksamheter och fordonservice) redovisar ett underskott om 1,4 mkr i jämförelse mot budget, vilket främst beror på högre Microsoftlicenskostnader till följd av nytt avtal.

Resultatenheter inom avdelning Fastigheter (fastighetsförvaltning samt verksamhetsnära service) redovisar ett underskott mot budget med 12,1 mkr (1,4 procent av omsättningen) för helåret (jämför föregående år, redovisades ett underskott mot budget med 18,7 mkr). Resultatet består av både över- och underskott. Luleå Kommuns Servicecenter har medfört högre kostnader än intäkter med 5,5 mkr. Dock

finns det tillfälligt under 2024 ett kommunbidrag om 3,8 mkr för att täcka ökade kostnader för fastigheten. Till detta kommer kostnader för snöröjning/takskottning (6 mkr). Åtgärder i samband med flera vattenskador (2 mkr), en brand (1 mkr), rivningar (1 mkr) samt nedskrivning av investeringsprojekteringar (1,6 mkr) vilket bidrar till ökade oförutsedda kostnader. Det finns också under året ökade hyresförluster till följd av vakanser samt att verksamheten för bostadsadministration redovisar ett underskott på 2,5 mkr. Det underskottet beror främst på högre kostnader avseende reparation och underhåll samt att hyresintäkter inte täcker hyreskostnader. Vidare beror avdelningens underskott även på ökade kostnader för elförbrukning och uppvärmning främst beroende på det kalla klimat som rådde under början av året. Detta möts av en återhållsamhet gällande felavhjälpande underhåll på lokaler, där den ökade reinvesteringstakten gör att akut underhåll minskar.

För verksamheter inom verksamhetsnära service såsom lokalvård och vaktmästeri redovisas underskott (-2,9 mkr), då pris- och löneökningar har medfört större kostnadsökningar än vad intäkterna har tillåtit höjas.

Inom verksamheten fastighetsförvaltning finns det även kommunbidragsfinansierade kostnadsposter, vilka är budgeterade på helåret till totalt 25,5 mkr. Dessa kostnader behöver inte täckas av verksamhetens intäkter. Hyresförluster för lokalbanken har ökat under året till följd av andra förvaltningars förändringar och omstruktureringar. Det är inte alltid nämnden som själv styr över lokalbankskostnader utan påverkas i stor del av pågående utredningar från andra verksamheter inom kommunen vilket gör att lokaler står oanvända i avvaktan på beslut.

Nedan redovisas utfallet av dessa poster (totalt utfall 50,3 mkr per sista december):

Lokalbank intäktsbortfall 33,9 mkr (årsbudget 7,5 mkr)

Offentliga lokaler 2,8 mkr (årsbudget 2,8 mkr)

Hertsöskolans moduler 7,8 mkr (årsbudget 11,0 mkr)

Servicecenter 5,5 mkr (årsbudget 3,8 mkr)

Laddinfrastruktur 0,4 mkr (årsbudget 0,4 mkr)

Vatten och avlopp redovisar ett underskott om 9,2 mkr för helåret 2024. Detta underskott tas i sin helhet i kommunens resultat.

6.2 Investeringsredovisning

Infrastruktur- och servicenämnden investering och exploatering 2024 (mkr)	Utfall	Budget	Avvikelse Budget-utfall
Skattefinansierade investeringar	568,6	606,6	37,9
Nyinvesteringar	71,2	60,0	-11,2
Reinvestering park, belysning, övrigt	10,2	14,6	4,4
Reinvestering gator, vägar, GC-vägar	47,1	45,7	-1,4
Reinv fastigheter	159,1	171,1	12,0
Nyinvestering fastigheter gruppbostad	31,9	60,8	28,9
Större projekt fastigheter	170,6	165,0	-5,6
Tillkommande fastighetsprojekt från andra nämnder	78,5	89,4	10,8
Skattefinansierad exploatering, igångsatta projekt, utgifter	75,5	125,8	50,3
Skattefinansierad exploatering, igångsatta projekt, bidrag	-10,8	0,0	10,8
Avgiftsfinansierad exploatering VA, igångsatta projekt, utgifter	14,2	42,5	28,3
Avgiftsfinansierad exploatering VA, abonnemangavgifter (inkomster)	7,5	0,0	-7,5
Avgiftsfinansierad investeringar VA (netto)	256,4	329,8	73,3
Inkomster (abonnemangavgifter)	-8,4	-8,0	0,4
Utgifter	264,8	337,8	73,0
Summa (netto)	911,4	1 104,7	193,2

Utfallet för infrastruktur- och servicenämndens investeringar är 911,4 mkr vilket är 193,2 mkr lägre än budget (1 104,7 mkr) för året.

Skattefinansierade investeringar inkl. större projekt har ett utfall på 569 mkr vilket är 38 mkr lägre än budget (607 mkr). De främsta orsakerna till avvikelsen är:

- Nyinvesteringar inom IT, ökade beställningar från kärnverksamheterna avseende Wifi och datorer, totalt 11,4 mkr över budget.
- Reinvestering belysning, 3,1 mkr under budget, beroende på lägre investeringstakt kopplat till anpassning av ny avtalsleverantör.
- Reinvestering gator, 1,4 mkr över budget, främst pga att samprojekt med Lumire överskridit budget.
- Reinvestering fastigheter, totalt 12 mkr under budget, varav ung 50% avser Folkets hus Svartöstan, resterande 50% är att relatera till tidsförskjutning.
- Nyinvestering gruppbostad, 28,9 mkr lägre än budget, beroende på tidsförskjutning pga ny lokalisering. En gruppbostad har färdigställts under 2024 och de andra två färdigställs under 2025 och 2026. Totalt prognos för respektive gruppbostad är i samma storleksordning som budget.

- Större projekt, fastigheter, 5,6 mkr över budget.
 - Hertsön Badhus överstiger årets budget 11 mkr (totala budgeten för projektet har inte överskridits). Detta beror delvis på högre utgifter till underentreprenörer relaterat till indexjusteringar och högre materialpriser. Projektet har också ökade kostnader för larm och bevakning under entreprenadtiden. Total prognos för Hertsö Badhus är lägre än projektets totala budget. Invigning av badhuset för allmänheten sker första mars 2025.
 - Nya Hertsöskolan underskrider årets budget med 5,8 mkr. Detta beror på att planen är justerad vilket påverkar projektets framdrift. Total prognos för hela projektet är i samma storleksordning som projektets budget.
- Tillkommande fastighetsprojekt från andra nämnder, 10,8 mkr under budget, vilket är att relatera till tidsförskjutning. Denna beror främst på ett sent tillkommande önskemål från beställande verksamhet som behöver projekteras innan upphandling.
- Resterande 1,6 mkr (under budget) är att relatera till mindre tidsförskjutningar i flera projekt.

Avgiftsfinansierade investeringar Vatten och avlopp har ett utfall på 256,4 mkr vilket är 73,3 mkr lägre än periodens budget (329,8 mkr).

- 27 mkr avser projekt Råneå vattenledning där myndighetsbeslut kopplat till markåtkomst förskjuter byggfasen. Dessa medel upparbetas under 2025.
- 14 mkr kan härledas till Östra Länken, 6 mkr avser reservering för risk gällande Mikrotunnelborrning, denna risk är nu eliminerad. 8 mkr avser en besparing jämfört med budget.
- 5 mkr avser reinvestering pumpstationer som ej genomförts.
- 8 mkr avser tidsförskjutning i flera olika reinvesteringsprojekt.
- 13 mkr uppbokades felaktigt som utfall 2023 mellan kommunen och Lumire.
- 6 mkr upparbetat hos Lumire, ej fakturerat Luleå Kommun.

Exploatering (igångsatta projekt)

Utfallet för den skattefinansierade exploateringsverksamheten är 64,7 mkr vilket är 61,1 mkr lägre än budget (125,8 mkr). Detta beror främst på tidsförskjutning avseende Hertsöfältet (18 mkr) och att största delen (14,3) av tilldelad budget (14,5 mkr), tilldelats för genomförande av projekt Entreprenörsbostäder Porsön år 2024 medan projektet kommer att genomföras år 2025. Detsamma gäller för Krondalsvägen (7 mkr av totalt tilldelad budget 9,5 mkr). Vidare har utfallet för Kronanvägen varit lägre i år (13 mkr) än budgeterat då projektet hade en högre framdrift än budgeterat under 2023, totalt överskrider utfallet för hela projektet budget med 3,5 mkr. Slutligen har investeringsbidrag, totalt 10,8 mkr, erhållits avseende projekt "Svartövägen" samt projekt "Gång och cykelväg Hertsöfältet" (ej budgeterat).

Utfallet för den avgiftsfinansierade exploateringsverksamheten är 20,8 mkr lägre än budget. Detta är främst att relateras till tidsförskjutning avseende Hertsöfältet (20 mkr) och att budget, 7 mkr, tilldelats för Entreprenörsbostäder Porsön år 2024 medan merparten av projektet kommer att genomföras år 2025. Vidare har tre markanvisningar på Kronan annullerats (Bivacken, Filten och Vindskyddet) vilket genererat återbetalningar på 7,5 mkr.

7 Måluppföljning - inledning

Infrastruktur- och servicenämnden har beslutat om tre effektmål med utgångspunkt från nämndens uppdrag. Dessa är;

Effektmål 1: Vi ska förbereda för kommande generationer

Effektmål 2: Vi vill åstadkomma en attraktiv kommun som ständigt utvecklas

Effektmål 3: Effektiv och tillgänglig service, såväl internt som externt i syfte att stärka förtroendet för, och nöjdheten med, kommunen.

Till effektmålen kopplas olika utmaningar, tillika verksamhetsmål, som styr vad förvaltningen särskilt ska beakta i målarbetet. Utmaningarna ska vara gällande under en mandatperiod, men ses över årligen för att alltid vara aktuella.

Nämndens effektmål och dess underliggande verksamhetsmål bidrar till samtliga delar inom det kommunala uppdraget dvs kommunens som samhällsbyggare och demokrati- och serviceaktör. Effektmålen speglar också de utmaningar och behov som nämnden har på vägen mot Vision Luleå 2040 och Framtidens Luleå där det strategiskt viktiga området Kompetensförsörjning är en viktig faktor.

Infrastruktur- och servicenämnden kan, utifrån sitt uppdrag, i störst omfattning bidra till en förflyttning inom nedanstående övergripande mål;






- KLIMAT – Luleå har ingen påverkan på klimatet
- GRANNSKAP – Luleås invånare bor i ett gott grannskap
- VARDAG – Luleås invånare har ett hållbart vardagsliv
- INNOVATION – Luleå är ett ledande nav för tillväxt och innovation

I viss omfattning bidrar infrastruktur- och servicenämnden även till framdrift inom det övergripande målet DELAKTIG. Inom de strategiska initiativen pågår ett antal aktiviteter där förvaltningen medverkar på olika sätt.





Om inte annat anges sker finansiering av samtliga mål inom tilldelad ram.

8 Bedömning måluppfyllelse




Effektmål 1 – Vi ska förbereda för kommande generationer





-  Ge barn och unga möjlighet att påverka, en för dem, säker, hälsosam och utvecklande vistelsemiljö.
-  Möta behovet av tillväxt och samtidigt minska underhållsskulden genom att balansera nyinvesteringar mot reinvesteringsbehovet i befintliga anläggningar och byggnader.
-  Öka medborgarnas möjligheter att välja hållbara transportmedel genom infrastruktur som ger förutsättningar för hållbart resande.
-  Skapa förutsättningar för hållbart byggande.
-  Minska klimatpåverkan inom drift- och investeringsverksamheten.

Effektmål 2 – Vi vill åstadkomma en attraktiv kommun som ständigt utvecklas.

-  Ökad dialog och kommunikation med medborgare och näringsliv som skapar förutsättningar att öka kommunens attraktivitet.
-  Utökad och vidareutvecklad samverkan inom kommunkoncernen samt med näringsliv, akademi och övriga intressenter/samarbetspartners.
-  Säkerställa att vi har rena, trygga, tillgängliga och tilltalande miljöer och mötesplatser för alla.
-  Möta det arbetskraftsbehov samt den kompetensutmaning som den accelererade och hållbara samhällsomställningen kräver.

Effektmål 3 – Effektiv och tillgänglig service, såväl internt som externt i syfte att stärka förtroendet för, och nöjdheten med, kommunen.

-  Underlätta för alla att ta del av våra tjänster genom att erbjuda och vidareutveckla lösningar för självservice.
-  Vidareutveckla och effektivisera arbetsprocesser för ökad kvalitet och service.
-  Ökad nöjdhet från medborgare och näringslivet i kontakterna med Luleå kommuns kundcenter.

Utfall 2024:  Helt uppfyllt  I hög grad uppfyllt  Delvis uppfyllt  Ej uppfyllt

9 Måluppföljning – analys

9.1 Effektmål 1 - Vi ska förbereda för kommande generationer

Effektmål 1 utgår från kommunens uppdrag som samhällsbyggare samt demokratiaktör stödjer i huvudsak de övergripande målen KLIMAT och GRANNSKAP. Det övergripande målet DELAKTIG omhändertas i de regelbundna arbetsprocesserna, en särskild tyngdpunkt avseende delaktighet för barn och unga finns med i verksamhetsmålen.

Den samlade bedömningen för effektmålet och dess underliggande verksamhetsmål är att det är i hög grad uppfyllt för verksamhetsåret. Detaljer gällande eventuella avvikelser samt planerade åtgärder framgår i rapporteringen för de underliggande verksamhetsmålen.

9.1.1 Ge barn och unga möjlighet att påverka, en för dem, säker, hälsosam och utvecklande vistelsemiljö.

Verksamhetsmålet syftar till att utveckla arbetet med barnens rätt för att på allra bästa sätt värna om och ta hand om medborgarna som är vår framtid – barnen.

Verksamhetsmålet anknyter till Artikel 3 i barnkonventionen; barnets bästa – vid alla åtgärder och beslut som rör barnet direkt eller indirekt, ska barnets bästa beaktas i första hand. Barnets bästa i förhållande till vistelsemiljön omhändertas systematiskt vid genomförande av Barnkonsekvensanalys (BKA) i investeringsprojektens tidiga skeenden.

Verksamhetsmålet stödjer också demokratin och barnets rätt att uttrycka sina åsikter och få dem beaktade (enligt artikel 12 i Barnkonventionen). Barnens åsikter ska tillmätas betydelse i förhållande till barnets ålder och mognad.

I syfte att utveckla arbetet med barnens rätt har infrastruktur- och serviceförvaltningen tagit fram en handlingsplan för att visa vilka insatser som behöver göras inom avdelningarnas olika uppdrag kopplat till barnperspektivet. Förvaltningsövergripande har information om genomförande av barnkonsekvensanalys (i de fall barn berörs) inarbetats och uppdaterats i projektmodellen. I början av 2025 är en workshop, som syftar till att ta fram ett anpassat och utökat stöd vid genomförande av barnkonsekvensanalyser i samband med samhällsbyggnadsprojekt, planerad.

I slutet av föregående år beslutade infrastruktur- och servicenämnden om uppdaterade **Riktlinjer för kommunala lekmiljöer** (före detta Lekplatsplanen). Syftet med

uppdateringen har varit att förtydliga riktlinjerna för att underlätta arbetet med att utveckla barnens lekmiljöer med barnkonventionen i fokus. I handlingsplanen för allmänna lekmiljöer, vilken formats utifrån beslutade riktlinjer, har avvägningar gjorts för vilka lekmiljöer som ska rustas upp eller byggas om fram till och med 2027. Arbetet med lekmiljöer som ska rustas upp 2025 pågår.

I tillägg till arbetet med handlingsplanen för de allmänna lekmiljöerna har även ett arbete för att ta fram **riktlinjer vid utformning av grundskolans utemiljöer** pågått. Dessa riktlinjer, precis som riktlinjerna för kommunala lekmiljöer, är en del i kommunens arbete med att uppfylla barnkonventionen. Riktlinjerna för utformning och utveckling av grundskolans utemiljöer är klara att överlämnas till politiken så snart klargörande om beslutsinstans tydliggjorts.

Inom förvaltningen ges generellt berörda grupper, inklusive barn och unga, **möjlighet att påverka vistelsemiljöer och utformning** i olika forum i samband med utformning av stadsbyggnadsmiljön. Under hösten har dialoger hållits med barn på Stadsöskolan och på Hertsöskolan/Svedjeskolan inför om-/nybyggnationen av de allmänna lekmiljöerna 2025. Vid dialogerna har utöver platsbesök med frågor även workshops genomförts där eleverna med kreativa metoder kunnat visa och modellera lekmiljöer.

Ett annat exempel på dialoger som har genomförts under hösten handlar om dialog med barn på Svedjeskolan kopplat till bra skolvägar och där arbetet har samordnats med ombyggnation av Lillstrandsvägen och Svedjevägen. Urval för genomförande av ombyggnation av bra skolvägar samordnas i hög utsträckning med andra pågående projekt. Barnkonsekvensanalysen tillsammans med dialogerna utgör en viktig del i arbetet med förstudier avseende bra skolvägar.

Förvaltningen har även under året varit behjälplig i flertalet detaljplaner där kunskap om barns situationer och miljöer har behövts stärkas.

Den samlade bedömningen för helåret är att verksamhetsmålet är i hög grad uppfyllt.

9.1.2 Möta behovet av tillväxt och samtidigt minska underhållsskulden genom att balansera nyinvesteringar mot reinvesteringar i befintliga anläggningar och byggnader.

Hållbart byggande handlar om, förutom att tänka på hållbarhet vid nybyggnation, även om ett bra underhåll av byggnader och infrastruktur. Underhållet av gator, gång- och cykelvägar samt kommunala fastigheter omhändertas via reinvesteringar i planerna. Mätetalen syftar till en uppföljning av genomförande av planerade åtgärder samt att avsatta medel för ändamålet brukas.

Lokalbanken består av de objekt eller delar av objekt som står outhyrda. Antalet objekt i lokalbanken har under de senaste åren ökat och det kommunbidrag nämnden erhåller täcker inte kostnaderna. Målsättningen är att halvera kostnaderna för lokalbanken under mandatperioden.

KPI	Utfall 2023	Utfall 2024	Mål 2024
Åtgärder enligt reinvesteringsplan för gata och gång- och cykelvägar är genomförda till 100%	Nytt måttal 2024	87,5%	100%
Åtgärder i beslutad förnyelse- och underhållsplan (Va) är genomförda till 100%	Nytt måttal 2024	70%	100%
Åtgärder enligt reinvesteringsplan för fastigheter är genomförda till 100%	Nytt måttal 2024	98%	100%
Nyttjande av tilldelade resurser (mkr) för beslutad reinvesteringsplan för gata och gc-vägar	98%	103%	100%
Nyttjande av tilldelade resurser (mkr) för beslutad förnyelse- och underhållsplan för VA	102%	78%	100%
Nyttjande av tilldelade resurser (mkr) för beslutad reinvesteringsplan för fastigheter	93%	96%	100%
Kostnaden för lokalbanken ska under mandatperioden minska med 50% jämfört med 2022-12-31 (<i>Kostnad 2022-12-31: 25 684 tkr</i>)	-14% 22,5 mkr	+32% 33,9 mkr	-50% (2026), 12,5 mkr

Utfallet för nyttjandet av tilldelade resurser för beslutad **reinvesteringsplan för fastigheter** uppgår till 96% för 2024 och utfallet för de åtgärder som har planerats i reinvesteringsplanen ligger på 98%. I prognosen för året har reinvestering Svartöstadens folkets hus exkluderats.

Utfallet för nyttjandet av tilldelade resurser för beslutad **reinvesteringsplan för gata och gång- och cykelvägar** uppgår till 103% för 2024. Gällande de åtgärder som hade planerats i reinvesteringsplanen beslutades, efter genomförd projektering av planerade åtgärder, att reinvesteringarna av Öresvägen samt del av Markvägen inte skulle genomföras 2024. Detta innebär att utfallet för genomförande av åtgärder enligt reinvesteringsplanen för 2024 ligger på 87,5%.

Infrastruktur- och servicenämnden är i egenskap av huvudman för vattentjänsterna i kommunen ansvarig för att säkerställa infrastrukturen för vattenförsörjning och avloppshantering. Utfallet avseende de åtgärder som planerats i **förnyelse- och underhållsplanen för VA** uppgår till 70% och utfallet för nyttjandet av tilldelade resurser uppgår till 78% för 2024. Nyttjandet av de tilldelade resurserna för helåret understiger budget med 73 mkr. Avvikelsen beror på flera olika anledningar. De största avvikelserna finns i projekt Råneå vattenledning (27 mkr) där myndighetsbeslut

kopplat till markåtkomst förskjuter byggfasen och Östra länken (14 mkr) där utförandet understigit planerad budget. Ytterligare avvikelser kan läsas i investeringsredovisningen, kapitel 6.2.

Mätetalet avseende **lokalbanken** utgår från förvaltningens uteblivna hyresintäkter. De uteblivna hyresintäkterna för 2024 uppgår till cirka 34 mkr, en ökning med 11,4 mkr jämfört föregående år. Ökningen beror främst på att förvaltningshuset (Kungsfågeln 5) tillfälligt, under tiden för ombyggnation och anpassning till ny verksamhet, ligger i lokalbanken. De uteblivna hyresintäkterna jämfört med ingångsvärdet, december 2022, har ökat med drygt 32% (8,2 mkr).

De driftsrelaterade kostnaderna bedöms ligga 20 - 25% lägre än den uteblivna hyresintäkten. I verksamhetsplanen för 2025, där mätetalet avseende lokalbanken kvarstår, kommer uppföljning att uteblivna hyresintäkter ersättas av uppföljning av aktuella driftskostnader. Ingångsvärdet från december 2022 kommer att uppdateras och ersättas med driftskostnaden vid den aktuella tidpunkten.

Utifrån den påverkansgrad nämnd och förvaltning har arbetat förvaltningen med aktiviteter för att balansera lokalbanken. I syfte att underlätta för verksamheterna att enkelt kunna se och ha tillgång till information om tillgängliga lokaler har information om lediga lokaler sammanställts. Förutom att underlätta hanteringen inom kommunen är förhoppningen att lokaler som redan finns i kommunens ägo ska, med eventuell anpassning, kunna återanvändas i högre omfattning. Även avyttringsprocessen för lokaler antas kunna påverkas positivt genom den ökade tillgängligheten till information. Till informationen ska en e-tjänst kopplas där verksamheterna ska kunna skicka in intresseanmälningar för de lediga lokalerna. Förbättringar som gjorts är en översyn av e-tjänsterna inom sektion lokal försörjning med målsättningen att samla all hyresadministration i en e-tjänst. Ett annat exempel är en förenkling av den kontinuerliga uppföljningen av fastighetsobjekten i lokalbanken.

Ett samhälle med trygghet, säkerhet och trivsel är viktiga faktorer för dess invånare. Inom ramen för sitt uppdrag, och i det löpande arbetet, bidrar nämnd och förvaltning till detta genom bland annat bra och säkrare trafiklösningar och en grön och trivsamt miljö. En trivsamt miljö innefattar alltifrån lekplatser, parker och grönområden till utegym. Ett annat exempel där nämnd och förvaltning bidrar är via parksektionens särskilda insatser i socioekonomiskt utsatta områden, där de skapar förutsättningar för aktiviteter via olika mötesplatser, tex isbanor, grillplatser, pulkabackar och ytor för spontanidrott.

Den samlade bedömningen för helåret är att verksamhetsmålet är i hög grad uppfyllt.

9.1.3 Öka medborgarnas möjligheter att välja hållbara transportmedel genom infrastruktur som ger förutsättningar för hållbart resande.

God infrastruktur för hållbara transportmedel är en förutsättning för att fler ska välja att resa hållbart. Genom kommunens cykelplan, arbetet med L till Å – hållbart resande och genom att prioritera snöröjning på gång- och cykelvägar samt bussgator bidrar nämnden till att öka andelen hållbara färdsätt.

Vidare tillgänglighetsanpassas busshållplatser och med det menas att bussfickan justeras och att plattformen höjs för att minska insteget till bussen samt att taktilla plattor läggs för att underlätta för personer med nedsatt syn. I samband med tillgänglighetsanpassningen ses även anslutningen för gång- och cykeltrafiken till hållplatsen samt belysning över. Vid behov installeras rörelsedetektorer för belysningen för trygga busshållplatser. Kommunen har för närvarande 404 busshållplatser.

KPI	Utfall 2023	Utfall 2024	Mål 2024
Öka antalet tillgänglighetsanpassade busshållplatser	150	153	153

Tillgänglighetsanpassning av busshållplatser har gjorts för busshållplatserna i båda riktningarna till/från centrum på Vänortsvägen (Porsön) samt i påstigande riktning mot centrum på Landbovägen (Södra Sunderbyn) gjorts. Utplacering av väderskydd vid busshållplatsen för påstigning på Vänortsvägen, vilket har utformats och byggts i samarbete med gymnasieskolan i Luleå, kvarstår och kommer att göras i närtid.

Förvaltningen har under en tid arbetat med en **digitalisering av cykelplanens utbyggnadsplan**. Digitaliseringen har utvecklats till, och kommer att vara, ett viktigt verktyg till stöd vid planering av kommande investeringar och reinvesteringar av cykelinfrastruktur. Utbyggnadsplanen har tidigare visualiserats via ett lager i web-GIS, och är tänkt att alltid ha aktuell/uppdaterad information och visar både befintlig och obefintlig cykelinfrastruktur samt alla vägnät (kommunala, statliga och enskilda).

I samband med digitaliseringen har ett förslag på prioriteringsordning, som i många delar är likt tidigare beslutade ramar för prioriteringar, tagits fram. I handlingsplanen tydliggörs nämndens ramar och riktlinjer för att kunna applicera dessa vid arbetet med framtagande av förslag till framtida investeringar avseende cykelinfrastruktur och inför det årliga beslutet om kommande investeringsplan.

Den av förvaltningen föreslagna prioriteringsordningen tillsammans med en beskrivning över den metodik som föreslås bildar utbyggnadsplanen för cykel. Utbyggnadsplanen har beslutats av nämnden i augusti.

Mobility management handlar om **beteendepåverkande åtgärder** för att påverka resan innan den har börjat. Marknadsföring, utbildningsinsatser och samhällsplanering är några exempel på proaktiva åtgärder innan resan för att öka det hållbara resandet.

I fokus för de beteendepåverkande åtgärderna under 2024, vilket mobilitetskontoret "L till Å – hållbart resande" driver, har arbetet med att öka andelen hållbara pendlings- och tjänsteresor inom Luleå kommun som organisation fortsatt. Genom att ta fram underlag till en strategi för hållbart resande och förankra detta i organisationen vill kommunen agera förebild för hållbart resande.

Under ett antal sommarmånader har en resvaneundersökning för anställda inom kommunen genomförts. Undersökningen och dess resultat kommer, tillsammans med annan relevant data, att utgöra underlag för en kommande workshop där deltagarna i tillägg till att de får en introduktion till Mobility management även bidrar med framtagandet av en handlingsplan.

Ett annan aktivitet inom "L till Å – hållbart resande" handlar om det årligen inkommande inslaget Sommarrörelsen. I "Sommarrörelsen 2024" ville nämnd och förvaltning, förutom att inspirera till aktiv mobilitet och lyfta dem som cyklar och går samt styra mot ett önskvärt trafikbeteende, även visa på alternativa sätt att nyttja ytor i staden och väcka tankar och idéer om hur vi vill att vår stad ska se ut. Målsättningen med årets arbete har handlat om att, med insatser där vi tar hjälp av färg, form och belysning, uppnå en tydligare vägvisning längs med stråket. Hertsöstråket, vilket har inslag av blandtrafikgator och också är ett cykelstråk där det kommit in många synpunkter och där det finns svåra korsningar och ett behov av att tydliggöra vart man ska cykla, har varit testpilot. Några exempel på insatser som har vidtagits är vägmålning och vägmarkeringar, korrigering av befintlig skyltning och nya vägvisningsskyltar.

Efter avslutad testperiod har en utvärdering av årets sommarrörelse gjorts där bland annat resultatet av en genomförd enkät och observationer under testets gång har ingått i analysen. Resultatet av utvärderingen kommer att presenteras för nämnden i januari och kommer på sikt att vara ett underlag för att se om och hur de genomförda insatserna i framtiden kan vara applicerbara på andra delar av cykelnätet.

Den samlade bedömningen för helåret är att verksamhetsmålet har uppnåtts.

9.1.4 Skapa förutsättningar för hållbart byggande.

Genomförande av Livscykelanalys (LCA) för Hertsö badhus är ett exempel på hur nämnd och förvaltning bidrar till hållbart byggande.

KPI	Utfall 2023	Utfall 2024	Mål 2024
-----	-------------	-------------	----------

Livscykelanalys (LCA) på tre investeringsprojekt; Hertsö Badhus, Kronanvägen samt Vattenledning Råneå	2	-	1
---	---	---	---

Arbetet med **livscykelanalyser** för Kronanvägen samt Råneå vattenledning gjordes under 2023. I analyserna har såväl projektens klimatpåverkan samt möjliga åtgärder för att minska klimatpåverkan tagits fram. Analyserna visade på stora skillnader i klimatpåverkan mellan de båda projekten t ex beroende på val av schaktningsmetod. Slutledningarna av de genomförda analyserna kommer att vara värdefulla vid planeringen av kommande projekt där det är applicerbart.

Livscykelanalysen för Hertsö badhus innehåller flertalet parametrar som ingår i byggnadens klimatdeklaration vilken slutförs i samband med att badhuset tagits i drift. Invigningen av badhuset sker 1 mars 2025. Livscykelanalysen kommer att redovisas till nämnden under våren 2025.

Förvaltningen är medsökande i ett delprojekt avseende ökad kapacitet för hållbart och cirkulärt byggande genom genomförande av piloter som ska resultera i strategiska satsningar samt ökad samverkan och kunskapsdelning i Luleå kommun med omnejd, genom kommunens medverkan i projektet Thriving Northern Cities, där Luleå tillsammans med Umeå, Örnsköldsvik, Sundsvall och Östersund söker projektmedel.

Förvaltningen deltar med ett flertal representanter i det kommunövergripande projektet gällande "Cirkulärt byggande och återbruk" som drivs av kommunstyrelseförvaltningen. I projektet tas bland annat tidigare erfarenheter tillvara vid ombyggnation och återbruk av massor vid tidigare projekt tillsammans med erfarenhetsutbytet i projektet "Smart Built optimera" med andra kommuner.

Förvaltningen bidrar till att skapa förutsättningar för återbruk och ett hållbart byggande genom varsam rivning och tillvaratagande av material vid ombyggnation av kommunala fastigheter. Tillvarataget material kan återbrukas antingen i kommunala fastigheter och/eller erbjudas för återbruk genom försäljning till allmänheten. Försäljning till allmänheten genomfördes via en tillfällig pop-up butik i maj. Intresset från allmänheten var dock ganska lågt denna gång, därför har inget ytterligare tillfälle genomförts under detta år.

Den samlade bedömningen för helåret är att verksamhetsmålet i hög grad har nåtts.

9.1.5 Minska klimatpåverkan inom drift- och investeringsverksamheten.

Infrastruktur- och serviceförvaltningen arbetar med att minska klimatpåverkan inom drift- och investeringsverksamheten bland annat genom att minska koldioxidutsläppet

från de lokala resorna i tjänsten, fortsätta med utbyggnaden av den kommunala laddinfrastrukturen, återanvändning av datorer samt byte av kommunens fordon till fossilbränslefria fordon för att på så sätt minska utsläpp av klimatpåverkande ämnen.

KPI	Utfall 2023	Utfall 2024	Mål 2024
Halvera koldioxidutsläpp från lokala resor i tjänsten jämfört med 2019	133 501 kg (utfall 12 mån)	143 716 kg (utfall 12 mån)	135 502 kg
Öka antalet laddpunkter för elbilar i anslutning till kommunens verksamheter och parkeringsplatser jämfört med 2023-12-31	48	85 nya	60 nya
Minska den totala förbrukningen av el och värme, i kommunala fastigheter (inkl. motorvärmare och utomhusbelysning som matas från fastigheterna), kWh per kvm med 3 %.	159,5 kWh	156,1 kWh	154,7 kWh

Minskningen av **koldioxidutsläppet** för de lokala resorna under referensperioden för helåret 2024 jämfört med 2019 uppgår till 47% (ca 127 000 kg). Utfallet och möjligheterna till måluppfyllnad har framför allt påverkats av den förändrade reduktionsplikten som sänktes från 30,5% till 6% CO2 reduktion för diesel MK1 vid årets början. Ökningen av reduktionsplikten till 10% som kommer att införas under 2025 samt utbytet till fler elfordon kommer att bidra positivt nästkommande år.

Utbyggnaden av laddpunkter för tjänstebilar fortskrider. Det finns 133 tillgängliga laddpunkter för kommunens tjänstebilar, varav 112 är kommunens egna och 21 ägs av externa fastighetsägare. Ytterligare 24 laddpunkter är beställda. Merparten av de laddpunkter som återstår, utöver tillgängliga och beställda, är placerade på fastigheter där kommunen är hyresgäst. Det långsiktiga behovet är ca 350 laddplatser fram till år 2027.

Från och med 2025 finns ett **lagkrav att alla fastigheter** (bostäder undantaget) med fler än 20 parkeringsplatser **ska erbjuda minst en laddpunkt** för elfordon. Av de kommunalt ägda fastigheterna är det 27 fastighetsobjekt som berörs av de nya lagkraven. Fram till och med december månad har laddpunkter till 17 fastighetsobjekt beställts, varav fem är helt klara. Ytterligare nio beställs i början av 2025. Installation av laddpunkt vid Munkebergs förskola kan inte göras nu på grund av kommande ombyggnation.

Ingångsvärdet för mätetalet gällande **den totala förbrukningen av el och värme i de kommunala verksamheterna**, utfallet för 2023, har korrigerats från 163,6 kWh per kvm till det korrekta värdet 159,5 kWh per kvm. Justeringen har gjorts i samband med systembyte då det identifierades att den i systemet tidigare registrerade elförbrukningen genererat ett för högt värde på delar av fastighetsobjekten. I och med

justeringen av ingångsvärdet har även målvärdet för 2024 justerats, från 158,7 kWh per kvm till 154,7 kWh per kvm.

Under 2024 uppgår den totala förbrukningen av el och värme i kommunala fastigheter till 156,1 kWh per kvm, en minskning med ca 2,1 procentenhet (3,4 kWh per kvm) jämfört med det korrigerade värdet för föregående år.

En positiv utveckling som trots tidigare rapporterade negativt påverkande faktorer, till exempel fler modulbyggnader som drivs och värmeålls enbart på el och där byggnaden i sig har ett mycket sämre energivärde, har möjliggjorts framförallt genom utbyte till LED armaturer i ett flertal skolor och sporthallar men även genom kallställning av f.d. räddningsstationen fram till mitten av oktober och enbart underhållsvärme för att förhindra skador på byggnaden efter den 15 oktober.

Återbruksinventering med klimatberäkning är genomförd för Örnen etapp 1. I den genomförda inventeringen har produkter i tvättstugor och kök prioriterats men även andra produkter där ett återvinningsvärde bedöms finnas har dokumenterats. I inventeringen har funktionellt skick och estetiskt värde bedömts och schablonvärden för klimatbesparing vid återvinning baserat på vad det innebär för utsläpp av CO₂-ekvivalenter att framställa nya liknande produkter har noterats. Schablonvärden på klimatbesparing (kg CO₂e) är redovisat per produkt och är framtagna från CCBuild samt Boverkets klimatdatabas.

Den tidigare rapporterade återbruksinventeringen inför ombyggnationen av förvaltningshuset är genomförd och upphandling av entreprenörer för tillvaratagande av det material som kan återbrukas påbörjas under våren 2025. Under året har även en återbruksinventering av etapp 2 på Örnen samt Klockarängen genomförts. Vid inventeringen av Örnen framkom förekomst av asbest i många delar vilket begränsar möjligheten till återbruk. Möjligheterna till återbruk vid Klockarängen är bättre där till exempel innerdörrar och vitvaror kan återbrukas till andra projekt. Vid ombyggnationen av del av Klockarängen (gruppbostad) bibehålls planlösningen till stor del, något som sparar innerväggsmaterial.

Förvaltningen har under 2024 gjort en **översyn av antalet tjänstebilar** i syfte att optimera nyttjandet för att minska klimatpåverkan och kostnader. Resultatet efter genomförd översyn kommer att användas för bedömning av framtida behov, där även framtida utbyte till elfordon behöver tas med i bedömningen.

Den samlade bedömningen för helåret är att verksamhetsmålet delvis har nåtts.

9.2 Effektmål 2 - Vi vill åstadkomma en attraktiv kommun som ständigt utvecklas.

Dialog och kommunikation med medborgare och näringsliv är viktigt för hur vår kommun upplevs. Det handlar dels om att förmedla information och skapa rätt förväntningar, dels att genom dialog lyssna in och förstå våra intressenters behov och använda de medel vi har till förfogande på bästa sätt. Allra störst värde uppnås när kommunikation och dialoger genomförs innan en förändring eller inför ett beslut, men kommunikation och dialog under pågående arbete och i det löpande arbetet, är också viktigt för att fånga upp synpunkter och förbättringsförslag. Dialoger med medborgare och andra intressenter sker med regelbundenhet i verksamheterna.

Den samlade bedömningen för effektmålet och dess underliggande verksamhetsmål är att det är uppfyllt för verksamhetsåret. Detaljer gällande eventuella avvikelser samt planerade åtgärder framgår i rapporteringen för de underliggande verksamhetsmålen.

9.2.1 Ökad dialog och kommunikation med medborgare och näringsliv som skapar förutsättningar att öka kommunens attraktivitet

KPI	Utfall 2023	Utfall 2024	Mål 2024
Nöjdhet avseende reinvesteringsprojekt bostadsgator (NKI, Nöjd Kund Index)	-	-	75%

Under 2023 togs en undersökning fram för att, med hjälp av en applikation som sektion Geodata tillhandahåller, kunna mäta och följa upp boendes upplevelse i samband med reinvesteringsprojekt av gator i bostadsområden. Syftet med undersökningen, förutom att mäta de boendes upplevelse, är att kunna tillvarata de synpunkter som lämnats i samband med undersökningen vid planeringen av kommande projekt för underhåll av bostadsgator.

I undersökningen har de boende möjlighet att skatta, och i fritext ange, hur de upplevde informationen de fick innan ombyggnationen i området, hur de upplevde situationen under själva ombyggnationen och hur de upplever det färdiga resultatet. I tillägg till detta finns mer detaljerade frågor kopplat till upplevelsen under själva byggnationen och det färdiga resultatet.

Under 2024 har undersökningar genomförts vid bostadsområden på Björkskatan och Bergnäset där ombyggnation har skett under 2022 samt Lerbäcken där ombyggnation slutfördes under 2023.

Efter de genomförda undersökningarna kan konstateras att besvarandegraden genomgående har varit alltför låg för ett tillförlitligt resultat avseende mätetalet, detta trots försök att öka besvarandegraden genom personliga besök för information om genomförande av enkäten på bostadsområdet på Lerbäcken. De inkomna svaren i fritext vid de genomförda undersökningarna har dock gett värdefull information som har hjälpt till att kunna öka kvaliteten i arbetsprocessen och trots ett inte helt tillförlitligt resultat i absoluta tal avseende mätetalet kan konstateras att nöjdheten på Lerbäcken, där ombyggnationen slutfördes ett år senare, visar på en ökad nöjdhet.

Den samlade bedömningen för helåret är att verksamhetsmålet har nåtts.

9.2.2 Utökad och vidareutvecklad samverkan inom kommunkoncernen samt med näringsliv, akademi och övriga intressenter/samarbetspartners.

Fastighetsavdelningen arbetar med att marknadsföra och utveckla stöd i tidigt skede för våra hyresgäster. Inom ramen för detta arbete ses till exempel information om, och möjlig vidare utveckling av, hur avdelningen kan stötta övriga förvaltningar med specialistkompetens vid om- eller nybyggnationer.

Avdelning Service & support arbetar aktivt för att utveckla samverkan på flertalet områden. För att kunna klara kompetensförsörjning och upprätthålla drift- och utvecklingskapacitet måste samverkan sökas med andra inom kommunkoncernen och med andra kommuner. Lönecenter, för att ta ett exempel, har bjudit in till uppskattade träffar och utbildningar till andra löneverksamheter från Kiruna i norr till Umeå i söder. En rapport är sammanställd för att ensade arbetsätt och processer för lönehantering, med särskilt fokus på systemförvaltarens roll.

Kundcenter har utvecklat samarbetet med bolagen (LLT, Luleå Hamn, Lumire) och har upprättat nya överenskommelser om service.

Avdelningen ingår också i nationella nätverk/organisationer däribland Sveriges serviceförvaltningar, där aktörerna tillsammans söker områden för samverkan. Idag finns utmaningar i verksamheterna i form av starka personberoenden, få specialister, komplexa system, tuffare krav på informations-/IT-säkerhet och krävande användare. Genom att träffas och utbyta arbetsätt är förhoppningen att på sikt kunna hjälpa varandra eller att samorganisera oss över kommungränser för att klara vårt grunduppdrag. Luleå är drivande i resonemangen för ett utökat samarbete och dialog förs med andra kommuner, e-nämnden, Sambruk och SKR gällande eventuella möjliga samarbetsformer och synergier.

I verksamheterna pågår, utöver ovan exempel, med kontinuitet och i det dagliga arbetet en mängd olika samverkansmöten såväl internt som externt.

Avdelning Infrastruktur, håller eller deltar, i olika mötesforum för samverkan utöver de regelbundna mötesforumen i projektmodellen som handlar om planering och genomförande av samhällsbyggnaden. Ett exempel handlar om deltagandet i branschråd Infrastruktur som drivs av Luleå näringsliv där även representanter från näringslivet deltar.

Den samlade bedömningen för helåret är att verksamhetsmålet har nåtts.

9.2.3 Säkerställa att vi har rena, trygga, tillgängliga och tilltalande miljöer och mötesplatser för alla.

Våra medborgares upplevelse är viktig i arbetet och strävan av att säkerställa rena, trygga och tilltalande offentliga miljöer och mötesplatser för alla.

Målet 75% har kvarstått från 2023, då antalet svarande under 2023 inte varit så stort.

KPI	Utfall 2023	Utfall 2024	Mål 2024
Medborgare uppfattar våra offentliga miljöer som attraktiva, tillgängliga och välskötta	81%	88%	75%

Februari till och med mars månad har en undersökning av hur medborgare och besökare upplever **Södra hamnplan** genomförts. Gemensamt med tidigare genomförda undersökningar är att deltagandet inte varit tillräckligt högt vilket gör att det inte går att dra några absoluta slutsatser av resultatet utan det får mer ses som en indikation av, eller ett axplock av, upplevelsen av platsen bland dem som besökt denna.

Av dem som vid sitt besök på Södra hamnplanen valt att delta i undersökningen (57 personer) svarade 88% (51 personer) att de upplevde Södra hamnplan helt eller delvis som attraktiv, tillgänglig och välskött. Bland de kommentarer som lämnats har några svarat att de upplever platsen som en lugn mötesplats med mycket rymd och fin utsikt och möjlighet till flexibelt nyttjande medan andra upplever att det är för mycket betong och önskar mer gemytlighet. Den kommentar som är vanligast förekommande är önskemål om året runt café.

Under sommaren har tre undersökningar genomförts, **Raanparken (Råneå)**, **Hermelinsparken samt Södra Hamnplan**. Genomförande av undersökningarna har kommunicerats via sociala medier, för deltagande i undersökningen behöver platsen dock ha besökts under den aktuella perioden för undersökningen. Undersökningarna

av Raanparken och Hermelinsparken visar att de gröna miljöerna i samhället är högt uppskattade av medborgarna. I Raanparken (39 svar) och Hermelinsparken (73 svar) uppger 95% av de som deltagit i undersökningarna att de helt eller delvis upplever parkerna som attraktiva, tillgängliga och välskötta. Motsvarande siffra för Södra Hamnplan (72 svar) under sommarsäsongen ligger på 75% vilket är i enlighet med målet. Sammantaget för sommar och vinter upplevs Södra Hamnplan vara en attraktiv, tillgänglig och välskött plats av drygt 80% av dem som deltagit i undersökningen.

I snitt för **samtliga genomförda undersökningar under året** har 88% av dem som deltagit i undersökningarna uppgett att de upplever parkerna och platserna helt eller delvis attraktiva, tillgängliga och välskötta vilket innebär att målet har nåtts.

Ett antal undersökningar är planerade för nästkommande sommar och uppföljning av dessa kommer att ske inom berörda sektioner.

Under våren bjöd nämnden in en student som gjort ett **examensarbete** om Södra hamn för att, som en ung lulebo, komma och berätta om sina tankar om en möjlig framtida utveckling av platsen.

Den samlade bedömningen för helåret är att verksamhetsmålet har nåtts.

9.2.4 Möta det arbetskraftsbehov samt den kompetensutmaning som den accelererade och hållbara samhällsomställningen kräver.

Aktiviteter för att öka kommunens attraktivitet som arbetsgivare pågår centralt inom kommunen där kommunstyrelseförvaltningen har ett uppdrag att samordna metoder och rutiner för kompetensförsörjningen. Inom infrastruktur- och serviceförvaltningen pågår ett flertal aktiviteter inom kompetensförsörjningsområdet, exempelvis nya kanaler för annonsering, fler grundskole-, gymnasie- och universitetsstudierande som feriearbetar och/eller gör praktik och/eller examensarbete, chefs- och ledarutveckling samt utveckling av rekryteringsprocessen.

Kompetensförsörjning handlar inte bara om att rekrytera nya kompetenser. Att behålla och utveckla rätt kompetenser är lika viktigt.

En av de många aktiviteterna som pågår inom HR området centralt, där de lokala HR konsulterna deltar, handlar om att följa upp personalrörligheten och ta fram underlag gällande orsak till anledning varför man väljer att avsluta sin tjänst. Den enkät som medarbetarna, helt frivilligt och anonymt, besvarar i samband med avslut innehåller viktig information som vid en sammanställning per förvaltning kan hjälpa organisationen att förstå de bakomliggande orsakerna och vidta åtgärder om/där det är möjligt. Resultatet av de enkäter som besvarats under 2024 kommer att presenteras för

nämnden tillsammans med personalrörligheten under kommande år. Sammanställning och uppföljning av personalrörligheten ingår även som en del i det kommunövergripande arbetet gällande kompetensförsörjning och kommer att ingå som en del i kommande kompetensförsörjningsplan.

Det systematiska arbetsmiljöarbetet (SAM) och en god arbetsmiljö är en viktig faktor för att behålla personal. I den årliga handlingsplanen för att stärka det systematiska arbetsmiljöarbetet anges vilka aktiviteter som är i fokus för verksamhetsåret. HR konsulterna stöttar cheferna i arbetet både regelbundet såväl proaktivt som med uppföljning samt vid behov.

Andra viktiga faktorer för att behålla kompetens handlar, förutom om bra och tydliga arbetsprocesser, om delaktighet och inflytande samt om möjligheten till kompetensutveckling. Kompetensutveckling kan ske på olika sätt, genom utbildning men också genom ökad kunskap om samarbetspartners behov samt gemensam utveckling av möjligheter att stötta varandra i arbetet.

I tillägg till det centrala arbetet inom kommunen att samordna metoder och rutiner för kompetensförsörjningen, där förvaltningens HR konsulter deltar, har HR-konsulterna inom förvaltningen arbetat med att se över tillgängliga data som bör finnas i personalmodulen i Hypergene. Aktiviteten stödjer arbetet med att identifiera gemensamma nyckeltal inom HR området inför det kommungemensamma beslutet om de nyckeltal som ska följas. Vid införandet av Hypergene har tillgång till data för chefer både ökats och samlats och sökbarheten vid genomförande av analyser har förbättrats. Införandet är ännu inte helt avslutat.

Den samlade bedömningen för helåret är att verksamhetsmålet delvis har uppfyllts.

9.3 Effektmål 3 - Effektiv och tillgänglig service, såväl internt som externt i syfte att stärka förtroendet för, och nöjdheten med, kommunen.

Effektmål 3 utgår från kommunens uppdrag som serviceaktör och servicen till de som bor, verkar och vistas i Luleå kommun. Effektmålet stödjer i huvudsak de övergripande målen INNOVATION och VARDAG.

Den samlade bedömningen för effektmålet och dess underliggande verksamhetsmål är att det är i hög grad uppfyllt för verksamhetsåret. Detaljer gällande eventuella avvikelser samt planerade åtgärder framgår i rapporteringen för de underliggande verksamhetsmålen

9.3.1 Underlätta för alla att ta del av våra tjänster genom att erbjuda och vidareutveckla lösningar för självservice.

I och med den ökade digitaliseringen i samhället och de möjligheter denna ger finns en ökad förväntan om ökad tillgänglighet och möjlighet att komma i kontakt med kommunen direkt när behovet uppstår.

Ökad självservice ger också verksamheterna möjligheter till effektivisering av arbetssätt. I dag finns exempelvis felanmälan, ansökan om handikappstillstånd, anvisningar för konsulter och entreprenörer, bygglov, anmälan att bli god man eller förmyndare och boka tid för borgerlig vigsel. Totalt finns drygt 200 e-tjänster.

En av de tjänster som syftar till att öka graden av självservice, och som prioriteras av IT, handlar om att ta fram en **självservicelösning för utbyte av lösenord**. Ungefär 15% av de ärenden IT hanterar årligen handlar om utbyte av lösenord och en självservicelösning skulle effektivisera arbetet och underlätta för kollegorna. En första version av den nya självservicelösningen är framtagen och beräknas att drifas i januari 2025.

Andra exempel på aktiviteter där utveckling av lösningar för självservice pågår handlar till exempel om översyn och uppdatering av e-tjänster som ägs av economicenter samt lönecenter. Arbetet pågår särskilt kring e-tjänster kopplat till anställningsprocessen.

Den samlade bedömningen för helåret är att verksamhetsmålet i hög grad är uppfyllt.

9.3.2 Vidareutveckla och effektivisera arbetsprocesser för ökad kvalitet och service.

Fortsatt utveckling och effektivisering av arbetsprocesserna är viktigt för ökad kvalitet och service, men också med tanke på den utmaning verksamheterna står inför gällande kompetensförsörjningen med stora pensionsavgångar och ökad konkurrens om arbetskraft som kommer att finnas i och med den gröna omställningen.

KPI	Utfall 2024	Mål 2024
Verksamheternas nöjdhet avseende förvaltning av lokaler (NKI, Nöjd-Kund-Index)	58	56
Förbättrad ärendehantering av felanmälan inom avdelning fastigheter - ärenden ska vara påbörjade och planerade inom 3 arbetsdagar	63%	80%
Förbättrad ärendehantering av felanmälan inom sektion gata – anmälare ska inom tre arbetsdagar få återkoppling att felet kommer att åtgärdas och när det åtgärdas.	41% (utfall sep-dec)	70%
Förbättrad ärendehantering av felanmälan inom sektion park och natur – anmälare ska inom tre arbetsdagar få återkoppling att felet kommer att åtgärdas och när det åtgärdas.	44% (utfall sep-dec)	70%
Förbättrad ärendehantering av felanmälan inom sektion gata – anmälare ska få återkoppling när felet är åtgärdat.	90% (utfall sep-dec)	70%
Förbättrad ärendehantering av felanmälan inom sektion park och natur – anmälare ska få återkoppling när felet är åtgärdat.	98% (utfall sep-dec)	70%

Förbättrad ärendehantering av felanmälingar är en prioriterad del i arbetet med att öka nöjdheten med kommunens service.

Under 2024 har fastighetsavdelningen för första gången deltagit i en undersökning som köpts in av extern aktör. Frågorna i undersökningen handlar om allt från hur avdelningen uppfattas som hyresvärd till vad verksamheterna tycker om lokalernas ändamålsenlighet, löpande skötsel, rondering med mera. Resultatet ges som NKI (Nöjd-Kund-Index) och en jämförelse med övriga kommuner som deltar i samma undersökning kommer att kunna göras. Utfallet ger indikationer på vad som behöver förändras/utvecklas för ökad kvalitet och service till verksamheterna. Målet om >56 är satt utifrån medelvärdet 56 för de kommuner som deltog i 2022 års undersökning (värde max 100). Resultatet av undersökningen har presenterats för nämnden i december. Det samlade betyget gällande fastighetsavdelningens serviceleverans blev 58 i årets undersökning och innebär att målet har nåtts. Ett mönster som återkommer i de olika frågeblocken är att hyresgästen är mer nöjd i de kommunägda lokalerna än de som är inhyrda från externa fastighetsägare.

Förvaltningen arbetar kontinuerligt med att vidareutveckla och effektivisera arbetsprocesser för ökad kvalitet och service till våra kunder och en mängd aktiviteter pågår.

Ett stort fokus ligger på **ärendehantering av felanmälingar** inom de olika verksamheterna. Ett arbete där arbetsprocessen inom verksamheten i **sektion gata** har

setts över och anpassats för den nya systemlösningen för ärendehantering har genomförts och dokumenterats. I arbetet har även tillgång till den data som behövs för att kunna göra uppföljning av mätetalen setts över för att säkerställa att innehållet motsvarar behoven. En ny rapport har tagits fram i samarbete med leverantören, arbetet har försenats till följd identifierade problem vid kontroll och kvalitetssäkring av korrekt indata, men är nu klar. Resultatet kommer att kommuniceras månatligen med start från och med 2025 och är till stöd för ledare och medarbetare att kunna följa utvecklingen och se såväl när framsteg gjorts som när behov av förbättring finns. I samband med kvalitetssäkringen av den nya rapporten noterades att det finns ett behov av att utveckla handläggarens stöd för kommunikation och återkoppling i systemet. Som en åtgärd har förslag på svarsmallar, skapade och anpassade utifrån behov av åtgärd, tagits fram. Formuleringar och eventuellt behov av fler svarsmallar kommer att stämmas av med organisationen under inledningen av 2025. I tillägg till detta håller en mer detaljerad lathund för hantering av felanmälan för gata, som innehåller både den lokala rutinen och hur man faktiskt gör i systemet, till stöd på att tas fram.

Under 2024 har **park och natursektionen** gjort ett arbete gällande hantering av felanmälningar. En förändring av arbetssätt med tydligare ansvarsområden kommer att införas under 2025 då även en översyn och harmonisering av arbetssätt med sektion gata planeras.

Gällande ärendehantering av felanmälan inom **avdelning fastigheter** har 63%, vilket är ett lägre resultat jämfört tidigare, av de inkomna ärendena under 2024 påbörjats och planerats inom tre arbetsdagar. Den bakomliggande orsaken till detta beror på underbemanning i driften under en längre period vilket fått till följd att prioriteringar, av till exempel myndighetskrav, har varit nödvändiga.

Fastighetsavdelningen har som första prioritet under året arbetat med att bygga rapportstrukturen för att kunna mäta utfallet och i det fortsatta arbetet ska rapporten vidareutvecklas så att resultatet kan följas per utförarroll. Detta eftersom det är en viktig parameter för återkoppling till och inom respektive utförargrupper för det arbete som utförs och vilket resultat eventuella förändringar i arbetsprocessen eller utförandet medför. En regelbunden återkoppling är också viktigt för att följa och utvecklingen och kunna vidta åtgärder om utvecklingen stagnerar över tid eller går åt fel håll. I tillägg till vidareutveckling av rapportunderlagen har en arbetsgrupp bildats med uppdrag att se över processen och de ingående rutinerna.

Ett annat exempel på utveckling, och effektivisering av en arbetsprocess handlar om **hantering av parkeringsplatser** för personalparkeringar där en applikation ersätter

den tidigare manuella hanteringen. Handläggningen av personalparkeringarna har flyttats till sektion Trafikanordningar och parkering. Detta innebär att all handläggning av de kommunala parkeringarna, med undantag av externa parkeringsplatshyresgäster på fastigheter som handläggs på fastighetsavdelningen, kommer att bli samlad på ett ställe.

Vidareförädlingen av **projektmodellen** för samhällsbyggnadsprocessen fortskrider, om än i betydligt mindre omfattning än tidigare. Komplettering med beskrivning av delprocesserna från och med idé till och med planera, där ansvaret inte ligger inom nämndens uppdrag, avseende exploateringsprojekt kvarstår fortsatt. Den vidareförädling som görs och som avses handlar om mindre uppdateringar och förtydliganden men också om fortsatt utveckling av vissa stödmallar (som inte utgör beslutsunderlag). Projektmodellen följs upp med regelbundna möten varje tertiäl där eventuellt behov av förtydliganden eller förslag på vidareutveckling fångas upp.

Inom avdelning **verksamhetsstöd** pågår flera aktiviteter, ett exempel är tydliggörande av **rätt information i rätt kanal och till rätt mottagare** där en mängd underliggande aktiviteter har genomförts för kunskapsöverföring, klargörande av otydligheter och utveckling av rutiner i det interna arbetet. Införande av **objektförvaltning** i en anpassad modell som i korthet innebär tydliggörande av roller och tillhörande arbetsprocesser per verksamhetssystem är ett annat exempel på en aktivitet där arbete pågår.

Med anledning av genomförd revisionsrapport om **service och bemötande** har ett pågående arbete fått ny fart. En tydligare definition av tillgänglighet behöver göras, användandet av inkommande kanaler behöver ses över liksom kommunikationsvägar, styrdokument, rutiner och samarbetsformer. En annan viktig aspekt för en god service handlar om att tydliggöra och harmonisera servicelöftet gällande när de som kontaktar kommunen kan förvänta sig att få en återkoppling. Förvaltningen ska särskilt samordna, utveckla och optimera resurser inom kommunkoncernen och tillsammans med andra kommuner och nationella aktörer i syfte att underlätta medborgarnas tillgänglighet till offentlig service och bidra till likvärdig service för alla. Avdelning Service och support är den avdelning inom förvaltningen som leder arbetet. Under året har en serviceguide tagits fram där det framgår hur kommunen vill ha det i bemötandet vid olika kontaktvägar, e-tjänster, telefon, e-post eller spontant möte.

Andra exempel är det fortsatta arbetet med **förvaltningens ledningssystem** Lotsen där ett arbete bland övriga fortsatta aktiviteter med Lotsen pågår för att, i tillägg till det generella ekonomistödet, tydliggöra och ytterligare underlätta ekonomiarbetet för verksamheterna på förvaltningen. Samtidigt som detta arbete görs utvecklas och

förbättras budgetprocessen vilket också hänger samman med kommunens nya beslutsstödsystem Hypergene som kommer att vara verktyget för registrering av budgeten. Bland de övriga fortsatta aktiviteterna kopplat till ledningssystemet är en översyn med en tydligare avgränsning av innehåll, utveckling av dokumentationsform och tillgänglighet planerad. Översynen gällande en tydligare avgränsning av innehåll handlar om att bryta ut de delar som rör rutiner för att på så sätt renodla ledningssystemet. Avdelning verksamhetsstöd arbetar också med aktiviteter för att vidareutveckla och **förenkla behörighetshanteringen** kopplat till ekonomisystemen. Arbetet utförs både kommunövergripande samt inom respektive förvaltning. Inom förvaltningen är projektet nu i det sista skedet, där huvudfokus ligger på att säkerställa korrekt implementering av behörigheter i systemen. Detta inkluderar även att identifiera och åtgärda eventuella avvikelser för att säkerställa att alla användare har rätt behörighet vid rätt tidpunkt. Målet med arbetet är att etablera en enhetlig och transparent attestförteckning, som ska förenkla och effektivisera hela processen för hantering av godkännanden och behörigheter.

Ett annat exempel där sektion Geodata deltar med viktig kompetens är projektet **"Digital 3D-tvilling"** för Luleå Industripark som drivs av kommunstyrelseförvaltningen. Målet med att skapa en digital 3D-tvilling handlar om att digitalisera planprocessen, så att alla som arbetar och/eller är involverade i projektet har tillgång till samma data i realtid. Förutom att säkerställa att alla intressenter får samma realtidsinformation, kan den digitala 3D-tvillingen till exempel användas till simuleringar och stöd vid trafikplanering.

Den samlade bedömningen för helåret är att verksamhetsmålet är att det är delvis uppfyllt.

9.3.3 Ökad nöjdhet från medborgare och näringslivet i kontakterna med Luleå kommuns kundcenter.

Verksamhetsmålet bidrar till kommunens ansvar som serviceaktör.

KPI	Utfall 2024	Mål 2024
Nöjdhet i kontakten med Luleå kommuns kundcenter	84%	85%
Andel svar inom 60 sekunder av totala antalet svar	83%	80%
Andel lösta ärenden i första kontakt av totala antalet ärenden	75%	70%

Två av tre mätetal inom verksamhetsmålet överstiger de uppsatta målen och det mätetal där målet inte har nåtts, **Nöjdheten i kontakten med Luleå kommuns**

kundcenter, ligger mycket nära målet. 84% av kunderna under 2024 har uppgett att de är nöjda i kontakten med kundcenter.

Under 2024 har **83% av telefonsamtalen besvarats inom 60 sekunder**. Målet nås, och överträffas, men har påverkats av semesterperioden med något färre kommunvägledare och handläggare i verksamheterna vilket har inneburit en ökning av väntetiden. Även brister i form av hänvisning av telefonen har förekommit, något som avspeglats i de kommentarer kunderna har lämnat i samband med undersökningen gällande kundnöjdheten. Under hösten har de verksamheter som varit mindre tillgängliga fått återkoppling om problemet tillsammans med förslag på konkreta åtgärder. Aktiva åtgärder har vidtagits, ett exempel på åtgärd handlar om utfasning av telefontider vilket har ökat tillgängligheten, ett annat exempel handlar om eskalering av ärenden som inte hanterats inom anvisad tid.

I tillägg till kundens upplevelse följs även den interna effektiviteten och samspelet mellan kundcenter och förvaltningarna upp inom förvaltningen. Inom branschen för kundcenter är det vanligt att mäta **andel lösta ärenden i första kontakt**. Definitionen av innebörden av mätetalet varierar inom branschen och kan antingen syfta till att mäta den interna effektiviteten inom organisationen eller att mäta utifrån kundens perspektiv. Definitionen av mätetalet andel lösta ärenden i första kontakt i Luleå kommun utgår från kundens perspektiv, då detta är ett mer kundorienterat mätetal.

Andel lösta ärenden i första kontakt uppgår till 75% för 2024 och har i jämförelse med perioden januari till och med augusti i år ökat med två procentenheter.

I syfte att öka den interna effektiviteten har kundcenter träffat ett stort antal verksamheter för att stärka samarbetet, kvalitetssäkra kompetensen samt uppdatera kundvägledarnas kunskapsdatabas för att säkerställa rätt, korrekt och relevant information. Fler specialistgrupper har bildats i kundcenters ärendehanteringssystem vilket har ökat möjligheten att hjälpa medborgaren direkt vid första kontakt. De aktiviteter som vidtagits förväntas ge fortsatt effekt med en ökad andel lösta ärenden i första kontakt under 2025 även om en viss förbättring redan kunnat avspeglas i mätningarna för året jämfört med perioden januari till och med augusti.

Den samlade bedömningen för helåret är att verksamhetsmålet har nåtts.

10 Utredningsuppdrag beslutade av kommunfullmäktige där infrastruktur- och servicenämnden är ansvarig

Öka antalet laddpunkter för elbilar i anslutning till kommunens verksamheter och parkeringsplatser

Arbetet med laddpunkter för kommunala tjänstefordon fortlöper, se text under 9.1.5. Utredning gällande semipublik laddinfrastruktur för kommunens anställda och leverantörer är klar. Frågan är komplex och påverkas av ett flertal faktorer. I samband med utredning konstateras att det finns ett behov av att ta fram en laddplan, där kommunens ambitioner kring publik, semi-publik och icke-publik laddning beskrivs. Ett separat ärende kommer att gå till politiskt beslut med förslag om att ta fram en laddplan.

Öka kommunens egen energiproduktion genom att installera solceller där det är ändamålsenligt

Vid ny- och ombyggnationsprojekt görs från och med 2023 analys som standard om installation av solceller är ekonomiskt försvarbart och vilket behov av egenproducerad el som finns. Förutsättningar, som rent generellt, har stor påverkan på resultatet av analyser handlar om tillgång till fjärrvärme i området samt verksamhetens kontinuitet under året (där året-runt verksamhet har stor betydelse). Om/när installation är aktuell räknas investeringen med i budgeten för aktuellt projekt. Vid mandatperiodens slut redovisas antal installerade/planerade solceller.

Säkerställ Lulebornas tillgång till vatten genom beredskapsplan för vattentäkter samt skyfallsplan

Infrastruktur- och servicenämnden är huvudman för vattentjänsterna inom kommunen. Uppdraget om att säkerställa Luleåbornas tillgång till vatten genom beredskapsplan för vattentäkter pågår (Lumire AB ansvarar). Utredningsuppdraget gällande skyfallsplan hanteras inom ramen för arbetet med revidering av dagvattenplanen och beräknas preliminärt vara klart innan sommaren 2025.

VA-planen som efter genomförd revidering antagits i oktober i år omfattar åtgärder för att säkra VA-anläggningarna mot skyfall.

Införa hundrastgårdar

Kommunfullmäktiges uppdrag gällande utredning att införa hundrastgårdar i kommunen med syfte att ge förslag har utförts såtillvida att "Riktlinjer för hundrastning i Luleå kommun" har tagits fram och beslutats. Beslut om investering i hundrastgård på Västra stranden i centrum har fattats. Medel för investering är inlagd i investeringsplanen för 2025 tillsammans med upprustning av den närliggande Residensparken.

Fortsätta miljonsatsning på projekt i byarna

Miljonsatsningen ger verksamma föreningar i kommunens byar möjlighet att ansöka om bidrag till uppförande av ny utrustning eller utsmyckning enligt fastställda kriterier. Infrastruktur- och servicenämnden har ansvarat för satsningen från 2022 då medel tilldelades och satsningen inleddes. Under 2024 har antalet ansökningar minskat jämfört föregående år, bidrag till åtta föreningar motsvarande 414 tkr totalt har beviljats under året. Kultur- och fritidsnämnden är föreslagna att ta över ansvaret under 2025.

Energieffektivisera fastigheter och verksamheter

Drift- och re-/investeringsåtgärder för att minska energianvändningen i de kommunala fastigheterna pågår fortlöpande. Många insatser är gjorda sedan 2006 då dåvarande Tekniska nämnden tog beslut om en energipolicy.

Arbetet med att ta fram en handlingsplan med förslag gällande ytterligare energieffektivisering för de kommunala fastigheterna pågår och är i slutfas. Arbetet med handlingsplanen har utgått från krav för befintliga byggnader i EU:s omarbetade direktiv för byggnaders energiprestanda (EU 2023/1791), där utredning inför kommande införande i svensk lagstiftning pågår. En av de största nyheterna i det omarbetade EU direktivet handlar om att lokaler med sämst energiprestanda ska energieffektiviseras till de i direktivet satta nivåerna enligt den nya energiklassningen.

Utvärdera nuvarande hantering av kommunens bostäder för kommunala verksamheters behov och Lulebos bostäder och föreslå mer samordnade och effektivare sätt att organisera sig

Uppdragsdirektiv är framtaget och detta ska kvitteras med Lulebo. Till detta ska kostnader för genomförande av utredningen tas fram. Arbetet har pausats i väntan på tillsättandet av ny VD i Lulebo.

Utreda och bygga ny depå för Luleå Lokaltrafik AB (LLT)

Luleå Lokaltrafik AB har behov av en ny depå för att klara av och säkra den framtida operativa driften med omställningskraven mot fossilfritt drivmedel år 2030, Luleå kommuns klimatmål, Sveriges miljömål och EU direktiv, den planerade tillväxten och förtätningen av Luleå tätort 2040, fortsatt hög nivå på kundnöjdhet och höjd attraktivitet av kollektivtrafik samt fortsatt god arbetsmiljö i organisationen. Utredning med grov kostnadskalkyl har slutförts och utgör beslutsunderlag för att gå vidare/ej gå vidare i processen med eventuell byggnation av ny depå. Utredningen är presenterad för Kommunstyrelsen hösten 2024. Nästa steg är att utreda markförhållanden/föreningar och det genomförs av LLT i egenskap av markägare.

Förutom ovanstående finns ytterligare ett antal utredningsuppdrag som kommunfullmäktige beslutat om, men där annan förvaltning har huvudansvaret och infrastruktur- och serviceförvaltningen deltar med resurser på olika sätt.