

2023-03-02

§ 3

Dnr 2023-000001

**Årsredovisning 2022 för kommunalförbundet Lystkom****Beslut**

Direktionen fastställer årsredovisningen för 2022 och överlämnar den till revisorerna för granskning och till respektive medlemskommuns fullmäktige för beslut om ansvarsfrihet för direktionen för 2022.

**Ärendebeskrivning**

Förbundschef Elisabeth Eriksson redovisar förslag till årsredovisning för 2022.

Direktionen ska fastställa årsredovisningen och överlämnar den sedan till revisorerna för granskning och för kännedom till respektive medlemskommun. Varje medlemskommuns kommunfullmäktige beslutar därefter om ansvarsfrihet för direktionen.

**Beslutsunderlag**

Årsredovisning för Lystkom år 2022

**Beslutet skickas till**

Revisorerna och medlemskommunerna

# Årsredovisning 2022

Kommunalförbundet  
LYSTKOM

Beslutad av direktionen 2023-03-02 § 3

## Innehållsförteckning

Förvaltningsberättelse.....	3
Inledning.....	3
Översikt över verksamhetens utveckling och utmaningar för kommande år.....	3
Viktiga förhållanden för resultat och ekonomisk ställning .....	7
Händelser av väsentlig betydelse.....	7
Styrning och uppföljning av kommunalförbundets verksamhet.....	8
Väsentliga personalförhållanden .....	12
Förväntad utveckling.....	14
Finansiell översikt och analys .....	15
God ekonomisk hushållning och balanskravsresultat .....	16
Finansiella rapporter .....	18
Redovisningsprinciper .....	22
Ord och begrepp.....	23
Verksamhetsberättelse .....	24
Lystkom förvaltningsgemensamt .....	24
Lystkom kundtjänst .....	26
Lystkom IT.....	28

# Förvaltningsberättelse

## Inledning

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

Lystkom omfattar följande verksamheter:

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

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

## Översikt över verksamhetens utveckling och utmaningar för kommande år

Den tekniska utvecklingen och digitaliseringen i medlemskommunerna går allt snabbare och det är viktigt att Lystkom bedriver ett kontinuerligt och systematiskt informationssäkerhetsarbete. Sårbarheterna ökar också i takt med att IT-systemen inte enbart är stöd för verksamheten utan en grundförutsättning för att verksamheten ska fungera. Dagens system är också ofta beroende av varandra för att fungera fullt ut. Lystkom behöver ha ett nära samarbete med medlemskommunerna för att både kunna förebygga och åtgärda säkerhetsbrister i verksamhetskritiska system. Det är viktigt att öka medvetenheten om riskerna och den stora utmaningen är att höja kunskapsnivån hos alla användare. För att lyckas behöver Lystkoms informationssäkerhetsarbete gå hand i hand med informationssäkerhetsarbetet i medlemskommunerna.

Den ökade digitaliseringstakten i Lystkoms medlemskommuner gör att behovet av att ha Lystkoms medverkan i olika utvecklingsprojekt och upphandlingar har varit stort. Ansvaret för gemensamma tekniska lösningar, till exempel säker e-post och meddelandehantering, digitala möten och identitets- och autentiseringslösningar, innebär också ett stort internt behov av resurser. Lystkoms utmaning är att planera och fördela befintliga resurser till såväl egna utvecklingsprojekt som medlemskommunernas behov.

Den viktigaste resursen i Lystkom är medarbetarna och deras kompetens. Den stora utmaningen för Lystkom är att åstadkomma en god arbetsmiljö med rimlig arbetsbelastning och goda utvecklingsmöjligheter. En god arbetsmiljö, bra arbetsvillkor och rimlig lön kommer även i fortsättningen att vara framgångsfaktorer för att behålla kompetens och låg personalomsättning. Det är både utma-

ande och utvecklande att ha arbetsplatser med stor geografisk spridning som gör att medarbetarna mestadels är hänvisade till digitala hjälpmedel för intern kommunikation och stöd. Ambitionen i Lystkom är att fortsätta utveckla arbetssätt, verktyg och metoder som gör det möjligt att ha medarbetare placerade i alla medlemskommuner så att vi kan fortsätta vara en attraktiv arbetsgivare.

Under 2022 har Telias pågående avveckling av kopparnätet inneburit en övergång till telefoni via fiberteknik för Åsele och Tärnaby. Under 2023 kommer motsvarande åtgärder att genomföras i Vilhelmina och Storuman och så småningom även i Lycksele. I och med övergången till annan telefon-teknik har Lystkom också gjort ett strategiskt vägval inför det kommande bytet av växelplattform. Planering inför byte av växelplattform kommer att pågå under hela 2023 för att slutföras under 2024.

De globala leveransproblemen för teknisk utrustning har fortsatt även under 2022 och kriget i Ukraina har också bidragit till fortsatt långa leveranstider. Det innebär att ny utrustning som ska levereras till exempel i samband med skolstart måste beställas nästan ett år i förväg. Trots det har Lystkoms leveranser till skolan kunnat genomföras som planerat och det har inte heller påverkat planerade utbyten av klienter i någon nämnvärd omfattning. Mot slutet av året har leveranstiderna minskat något och förhoppningen är att situationen ska återgå till ett mer normalt läge under 2023.

Lystkoms pensionskostnader har ökat något under 2022 men kostnaderna kommer att öka kraftigt under de kommande två åren. KPA pension har på uppdrag av Lystkom gjort en prognos för pensionskostnaderna för åren 2023–2026 och den visar att kostnaderna kommer att fördubblas under 2023 jämfört med 2022, öka ytterligare under 2024 och därefter minska något under 2025. De ökade kostnaderna kommer att påverka Lystkoms budgetarbete inför 2024.

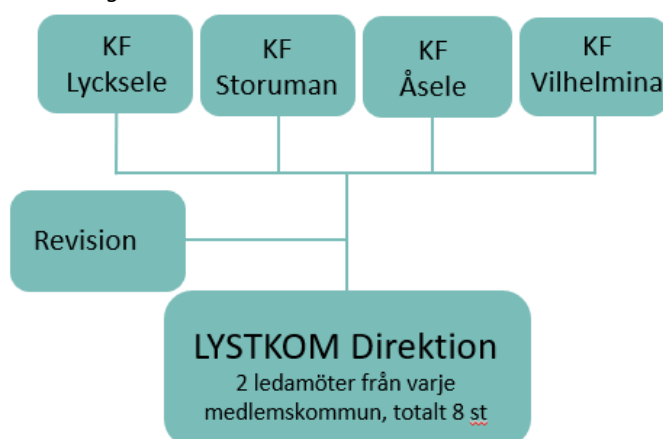
### Politisk organisation

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

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

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

### Politisk organisation



## Direktionens ledamöter och ersättare 2022-01-01 – 2022-12-31

Namn	Uppdrag	Medlemskommun
Roland Sjögren (KD)	Ordförande	Lycksele
Tomas Mörtsell (C)	1:e vice ordförande	Storuman
Andreas From (S)	2:e vice ordförande	Åsele
Lilly Bäcklund (S)	Ledamot	Lycksele
Karin Malmfjord (S)	Ledamot	Storuman
Jim Danielsson (C)	Ledamot	Åsele
Annika Andersson (C)	Ledamot	Vilhelmina
Mikael Österberg (S)	Ledamot	Vilhelmina
Christer Rönnlund (M)	Ersättare	Lycksele
Lars Ohlsson (S)	Ersättare	Lycksele
Peter Åberg (S)	Ersättare	Storuman
Lotten Wahlström (L)	Ersättare	Storuman
Åsa Eriksson (C)	Ersättare	Åsele
Linnea Lindberg (ÅP)	Ersättare	Åsele
Joakim Risberg (C)	Ersättare	Vilhelmina
Magnus Johansson (S)	Ersättare t.o.m 2022-03-03	Vilhelmina
Lillemor Jonsson	Ersättare fr.o.m 2022-03-04	Vilhelmina

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

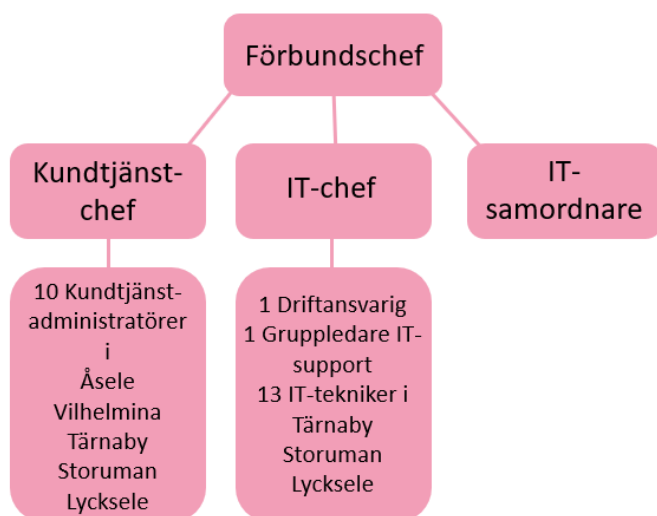
Redovisningsrevisionen syftar i huvudsak till att bedöma om god redovisningssed tillämpas och om räkenskaperna är rättvisande. Förvaltningsrevisionen syftar till att bedöma om direktionens beslut efterlevs och om verksamheten uppnår de politiska målen, inom de ekonomiska ramar och med den kvalitet som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

### Revisorer i Lystkom

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

### Förvaltningsorganisation

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



Förbundschefen är anställd på heltid men tjänsten finansieras till 50 % av kommunalförbundet och återstående 50 % finansieras genom försäljning av tjänster till medlemskommunerna. Under 2022 har Lycksele kommun och Storumans kommun köpt 25 % tjänst var för bland annat samordning av digitaliseringsarbetet. Förutom förbundschefen har Lystkom ingen egen administrativ personal utan köper tjänster av Lycksele kommun för upphandling, ekonomi- och personaladministration. Lystkom har också egna avtal för konsulttjänster på IT- och upphandlingsområdet.

#### Lystkom kundtjänst

Lystkom kundtjänst leds av en kundtjänstchef som ansvarar för 10 st kundtjänstadministratörer med placering i Lycksele, Storuman, Tärnaby, Vilhelmina och Åsele.

Kundtjänst ansvarar för drift och utveckling av medlemskommunernas telefoni, växel och hänvisningssystem, fyra bemannade receptioner, utgivning av e-tjänstekort samt beställningar och leverans av fasta telefoner och mobiltelefoner med tillbehör. Medlemskommunerna anlitar också kundtjänst för att utföra administrativa arbetsuppgifter inom besöksregistrering, ekonomi, lokalbokningar, utlämning av nycklar, post- och pakethantering och så vidare.

#### Lystkom IT

Lystkom IT leds av en IT-chef som ansvarar för 15 IT-tekniker, där två av dem har kombinerade roller som driftsansvarig respektive gruppledare IT-support. Medarbetarna är placerade i Tärnaby, Storuman och Lycksele.

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

I Lystkom IT:s uppdrag ingår även att delta i de olika IT-projekt som berör införande av nya system, större uppgraderingar eller andra utvecklingsprojekt i verksamheterna. Under 2022 har detta inneburit engagemang i ca 25 projekt varav några fortfarande pågår under 2023.

## Viktiga förhållanden för resultat och ekonomisk ställning

Lystkom redovisar ett positivt resultat på 1 447 000 kr för 2022 vilket är 631 000 kr högre än det budgeterade överskottet för året. Orsaken är främst lägre konsultkostnader och lägre avskrivningskostnader i Lystkom IT.

Priserna på e-tjänstekort SITHS höjdes från 1 januari och det har inneburit tillräcklig kostnadstäckning i verksamheten. Prislistan i övrigt justerades inte inför 2022 vilket innebär att övrig fakturering har skett utifrån 2021 års prislista. En ny, reviderad prislista har fastställts för 2023 och börjar tillämpas från 1 januari 2023.

Kommunalförbundet Lystkom har tecknat försäkring med KPA pension för att trygga utfästa tjänstepensionsförmåner för de anställda. Den totala pensionsförpliktelsen för kommunalförbundet uppgår till 632 000 kr.

## Händelser av väsentlig betydelse

Under 2022 genomfördes två gemensamma konferenser för alla medbetare, en i maj månad och en i oktober. På grund av pandemin har det inte varit möjligt att ha någon gemensam konferens alls sedan 2019 och därmed hade arbetet med bland annat värdegrundsfrågorna avstannat och behövde återupptas. Det finns också ett stort värde i att alla medarbetare får lämna den ordinarie arbetsplatsen och möta sina kollegor någon gång under året. Förutom värdegrundsfrågor har även stresshantering och strukturer för att hantera hög arbetsbelastning och förebygga arbetsrelaterad ohälsa stått i fokus under båda konferenserna. Det påbörjade arbetet med värdegrundsfrågorna kommer att slutföras under 2023.

Under året har Lystkom tagit nästa steg i kvalitetsarbetet med det ITSM-system för ärenden, inventarier och tjänster som IT-organisationen använt sedan 2020. Kundtjänst har involverats i arbetet och har också infört systemets ärendehanteringsdel. Under hösten utvecklades en självserviceportal för hantering av beställningar av tjänster för att tydligt kunna följa upp leveranser till medlemskommunerna. Portalen ska underlätta beställningar av utrustning och tjänster och kunden får dessutom bättre återkoppling på beställningar och supportärenden. I och med bättre spårning på ärenden kan kunden själv följa upp sitt ärende under ärendeprocessen. Det återstår endast ett par tekniska detaljer för att portalen ska kunna lanseras fullt ut i medlemskommunerna.

Under 2022 har Telias pågående avveckling av kopparnätet med övergång till mobil- och fibernät påverkat telefonin i några av Lystkoms medlemskommuner. Under sensvåren blev det ett avbrott på kopparledningen för telefoni i Åsele som operatören valde att inte laga eftersom avvecklingen av alla analoga ledningar ska vara klar till årsskiftet 2024. Lystkom kundtjänst blev i och med det tvungen att göra en snabb övergång till telefoni via fiberteknik för Åsele. Därefter meddelade operatören att de även ville påskynda avvecklingen av den analoga tekniken för fler av Lystkoms medlemskommuner och därför flyttades också Tärnaby under hösten in i samma fiberlösning som Åsele. I Vilhelmina kommer övergången till fiberteknik att ske i mars 2023 och därefter sker övergången även i Storuman. Totalt sett har övergången till annan teknik haft positiva effekter i form av en stabilare teknisk lösning som inte är lika känslig för åsknedslag och tjälkott. Det påskyndade införandet av fiberteknik har också medfört att Lystkom i praktiken redan har gjort ett antal strategiska vägval inför det planerade bytet av växelplattform 2024. Kundtjänst har en pågående dialog med operatör och förberedelserna inför växelbytet planeras pågå under hela 2023 för att sedan genomföras under 2024.

Under året har Lystkom ansökt om och blivit godkänd som agent för Ineras tjänster till Storumans kommun och Lycksele kommun. Det innebär att det är möjligt för kommunerna kan använda sig av mobilt SITHS (SITHS eID) för en säker inloggning i verksamhetssystem inom tex vård och omsorg.



Ansvarig utgivare i kundtjänst, IT-tekniker, konsult och Lystkoms leverantörer av identifieringslösningar har under året genomfört en förstudie för anslutningen. Under 2023 kommer ytterligare tester att genomföras innan anslutningen till Ineras Säkerhetstjänster IdP kan slutföras.

Det skärpta säkerhetsläget i världen och kriget i Ukraina innebär en ökad hotbild mot svenska kommuner vilket också berör även Lystkoms verksamhet. Cyberattacker har blivit vanligare och metoderna är alltmer sofistikerade. I kombination med kommunernas allt högre digitaliseringstakt ökar också behovet av systematiskt arbete för att säkerställa informationens konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet. Under 2022 har Lystkom informationsklassificerat alla egna verksamhetssystem och strukturerat och förbättrat den egna incidenthanteringen. Lystkom har genomfört en introduktionsutbildning för informationsägare och informationsförvaltare i Lycksele och Storuman och därefter har kommunerna börjat informationsklassa sina verksamhetssystem. Under året har Lystkom IT infört en ny lösenordspolicy och IT-styrgruppen har fastställt uppdaterade användarinstruktioner för lösenordshantering, hur man skyddar sin e-post, undviker skadlig kod, undviker nätfiske och har ett säkert beteende på Internet och i sociala medier. På Lystkoms initiativ kommer också interaktiva utbildningar med korta simuleringar och inlärningsavsnitt att genomföras för alla användare i Lycksele och Storuman med start under våren 2023. Syftet med insatsen är att öka användarnas generella säkerhetsmedvetenhet.

Under hösten genomförde Lystkoms revisorer en fördjupad granskning inom området IT- och informationssäkerhet i Lystkom. Revisorerna ansåg att Lystkoms interna kontroll av IT- och informationssäkerhet varit tillräcklig men rekommenderade ändå direktionen att i styrdokument för informationssäkerhet tydliggöra vilket uppdrag och ansvar gemensamma styrgrupper har när det gäller samverkan och samarbete mellan förbund och medlemskommuner. Parallellt med granskningen av Lystkom genomförde även revisorerna i Lycksele och Storuman granskning av kommunernas informationssäkerhetsarbete. Granskningarna visar att det finns ett behov av att förtydliga både Lystkoms och medlemskommunerna roller, ansvarsfördelning och informationsöverföring i informationssäkerhetsarbete. Mot bakgrund av det har IT-styrgruppen bildat en arbetsgrupp för att under 2023 göra översyn och revidering av roller och ansvar i den nuvarande IT-förvaltningsmodellen.

I oktober månad genomförde Lystkom för andra året i rad en enkät i medlemskommunerna för att mäta kundnöjdhet. Resultatet visar att nöjd-kund-index (NKI) ökar i både kundtjänst och IT. Generellt sett är medlemskommunerna mest nöjda med personalens bemötande, tillgänglighet och kompetens medan det finns ytterligare förbättringsmöjligheter när det gäller återkoppling av ärenden. Enkätsvaren ger också information om vilka områden som Lystkom bör fokusera på utifrån kundnöjdhet. Enkäten är en viktig del av Lystkoms systematiska kvalitetsarbete.

Ett av de områden som prioriterats i den strategiska utvecklingsplanen för Lystkom är e-arkiv i medlemskommunerna. Efter Lystkoms initiativ beslutade åtta av inlandskommunerna i Västerbotten att genomföra en gemensam upphandling av e-arkiv. Lystkoms direktion ställde förbundschef till förfogande som övergripande projektledare och det praktiska arbetet med upphandlingen pågår sedan mitten av september 2022. Upphandlingen följer den fastställda tidplanen i projektet vilket innebär att upphandlingen ska vara slutförd under sommaren 2023 och övergår därefter i pilotinförande i respektive kommun innan projektet avslutas under 2024.

## Styrning och uppföljning av kommunalförbundets verksamhet





Det kommunala ändamålet i Lystkom är att genom samverkan åstadkomma högre kvalitet, delad kompetens och kostnadseffektivitet. Direktionen har utifrån det fastställt mål för verksamheten som syftar till att uppfylla ändamålet. Målen omfattar perioden 2022–2024 med målvärden för verksamhetsåret 2022. I tabellen redovisas mål, målvärden och måluppfyllelse för 2022. Av totalt 13 mål be-

döms nio mål vara uppfyllda, tre är delvis uppfyllda och ett av målen har inte kunnat bedömas. Den sammantagna bedömningen för 2022 är därmed att Lystkoms verksamhet har en hög följsamhet till det kommunala ändamålet.

Inför 2023 har direktionen reviderat finansiella målvärden och i stället fastställt ett målvärde för resultatnivån som gör det möjligt att på ett bättre sätt bedöma måluppfyllelsen.

Policydokument som fastställs av kommunfullmäktige i Lycksele kommun gäller också för Lystkom. Direktionen genomför kontinuerligt översyn och komplettering av de egna styrdokumenterna och det är också en del av förbundets arbete med ständiga förbättringar. Under året har direktionen fastställt ny arbetsmiljöpolicy, ny hälso- och friskvårdspolicy, reviderat telefoniriktlinjerna och fastställt regler för representation och uppvakning. Direktionen har också fastställt en ny modell för fakturering av kostnader för mobiltelefoner. Den nya modellen börjar tillämpas 1 januari 2023.



#### Ord och begrepp för måluppfyllelse

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

Mål för Lystkom 2021–2024, bedömd måluppfyllelse, målvärden och resultat för 2022


#### Målområde 1. Uppdrag

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

Mål	Måluppfyllelse 2022	Målvärde 2022	Resultat 2022
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medborgare, medarbetare och andra intressenter ska ges en bra service med gott bemötande.</li> <li>• Centrala funktioner inom Lystkom:s områden ska upprätthålla och underlätta säkerhet, service, tillgänglighet och teknik.</li> </ul>	  	<p>Kundtjänst - 90 % av samtalen besvaras inom 20 sekunder.</p> <p>IT – 80 % av alla inkomna samtal till IT-supporten ska besvaras inom 1 minut</p> <p>Nöjd-kund-index (NKI)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicegrad för telefoni: 78,8 % av samtalen besvaras inom 20 sekunder vilket är en försämrning jämfört med 2021.</li> <li>• Servicegrad för IT servicedesk: 86 % av samtalen besvaras inom 1 minut. Totalt registrerades 9 500 ärenden, vilket är en ökning jämfört med 2021.</li> <li>• Kundenkäten har genomförts i alla medlemskommuner och NKI för kundtjänst är 7,4 och NKI för IT är 6,9 vilket är en ökning för både kundtjänst och IT.</li> </ul>


## Målområde 2. Samverkan och hållbarhet

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

Mål	Måluppfyllelse 2022	Målvärde 2022	Resultat 2022
<ul style="list-style-type: none"><li>• Initiera samverkan inom nya områden.</li><li>• Prioritera samverkan som stödjer den kommunala kärnverksamheten.</li><li>• Vid varje rekrytering eftersträva samrekrytering i samarbete med medlemskommunerna.</li></ul>		<i>Två nya samverkansinitiativ</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Initierat och projektleder projekt för gemensam upphandling av e-arkiv med åtta inlandskommuner.</li><li>• Genomfört introduktionsutbildningar för informationsägare i informationssäkerhet och informationsklassning.</li><li>• Genomfört informationsinsats för ökad informationssäkerhet för slutanvändare i Lycksele och Storuman</li><li>• Genomfört informationssäkerhetsutbildning DISA för medarbetarna i Lystkom.</li><li>• Vid Lystkoms rekryteringar har behovet av medlemskommunernas rekrytering bevakats.</li></ul>

## Målområde 3. Personal och kompetens

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



Mål	Måluppfyllelse 2022	Målvärde 2022	Resultat
<ul style="list-style-type: none"><li>• Lystkom ska vara en attraktiv arbetsgivare.</li><li>• Varje medarbetare ska ha en plan för kompetensutveckling som stödjer medarbetarens egen utveckling och roll i verksamheten.</li><li>• Ingen medarbetare ska drabbas av arbetsrelaterad ohälsa.</li><li>• Arbetsplatserna ska vara jämställda och mångfald uppmunt-</li></ul>		<i>Nöjd-medarbetarindex (NMI)</i>  <i>Årligt utvecklingsamtal genomförs med alla medarbetare och varje medarbetare har en individuell utvecklingsplan.</i>  <i>Totala sjukfrånvaron i procent av arbetad tid &lt;4 %, Kundtjänst &lt;7 % och IT &lt;2%.</i>  <i>Uttag av friskvårdstimme Kundtjänst&gt; 58 timmar och IT&gt; 330 timmar.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• OSA-enkät genomförd i vid två tillfällen. Resultatet för kundtjänst var NMI 85,2 och 82,9 av maximalt 100. Resultatet för IT var NMI 78,7 och 80,7.</li><li>• Resultat- och utvecklingsamtal har genomförts med alla medarbetare som också har en individuell utvecklingsplan.</li><li>• Trots att den totala sjukfrånvaron har ökat till 3,8 % av arbetad tid under 2022 så uppfylls målvärdet.</li><li>• En långtidssjukskrivning under 2022 var delvis arbetsrelaterad, vilket gör att målvärdet endast delvis uppfylls.</li></ul>

ras

- Efter införande av friskvårdspolicy kan inte antalet friskvårdstimmar redovisas och därmed kan inte målvärdet bedömas.
- Det saknas målvärde för jämställdhet och mångfald vilket gör att måluppfyllnad inte kan bedömas fullt ut.

#### Målområde 4. Miljö

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

Mål	Måluppfyllelse 2022	Målvärde 2022	Resultat 2022
<ul style="list-style-type: none"><li>• Minimerat antal fysiska möten inom Lystkoms verksamhetsområden.</li><li>• All utrustning som Lystkom äger avvecklas och återvinns på ett hållbart sätt.</li></ul>	 	<p>95 % av alla formaliserade möten ska vara resfria (ex sammanträden, arbetsplatsträffar, projektmöten, leverantörmöten).</p> <p>95 % av all utrustning återvinns</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alla arbetsplatsträffar i Lystkom har hållits digitalt och Teams är Lystkoms primära interna kommunikationskanal.</li><li>• Samtliga direktionsmöten har varit digitala. Under 2022 har två direktionsmöten livesänts via Lystkoms youtube-kanal.</li><li>• All teknisk utrustning som Lystkom utranter går antingen till återvinning via den lokala återvinningsstationen eller tillbaka till leverantören via en så kallad returloop. Under året har ca 650 enheter gått till återanvändning eller återvinning via returloopen.</li><li>• Skärmar, laddare, datormöss, tangentbord, kablar och annan småteknik skickas till lokal återvinningscentral.</li></ul>

#### Målområde 5. Finansiellt

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

Mål	Måluppfyllelse 2022	Målvärde 2022	Resultat 2022
<ul style="list-style-type: none"><li>• Lystkom budgeterar för ett årligt överskott i verksamheten (i syfte att successivt minska lånebehovet och att bygga upp en reserv i händelse av ekonomiskt underskott i verksamheten.)</li><li>• Verksamheten följer fastställd budget.</li></ul>	 	<p>Det egna kapitalet ökar med 2 %.</p> <p>Budgetföljsamhet 100 %.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lystkom redovisar ett överskott på 1 447 000 kr, vilket innebär att det egna kapitalet ökar med 40 %.</li><li>• Årets resultat innebär en positiv avvikelse gentemot budget med 631 000 kr.</li></ul>

## Väsentliga personalförhållanden

Under början av 2022 uppstod ett behov av att förändra i ledningsorganisationen för Lystkom IT. Arbetsbelastningen hade under lång tid varit var för hög vilket resulterade i arbetsmiljörelaterad ohälsa. Åtgärder vidtogs i form av en omstrukturering av befintliga resurser och ny IT-chef, ny driftsansvarig och ny IT-samordnare utsågs så att både kompetens och personal i organisationen kunde behållas.

Under hösten genomfördes en liknande översyn av ledningsstrukturen i kundtjänst. Det resulterade i ett beslut att tillsätta en kundtjänstadministratör med roll som gruppleddare. Gruppleddaren ska ha ett annat typ av ansvar och befogenheter för att underlätta för kundtjänstchef som behöver minska sin operativa närvaro till förmån för införande av ny växel och andra förändringar och upphandlingar.

Lystkom kundtjänst har under året inte varit fullt bemannade. Dels på grund av en sjukskrivning och annan korttidsfrånvaro. I september fick vi med kort varsel en vakans av kundtjänstadministratör och tillsättningen kommer att ske i januari 2023. Intentionen var först att i samband med det också tillsätta rollen som gruppleddare men den tillsättningen pausades för att i första hand säkerställa bemanningen i kundtjänst. Under hösten har också en tidigare vakant tjänst som kundtjänstadministratör tillsatts genom internrekrytering.

Sedan 2021 genomför Lystkom varje år två medarbetarenkäter för att undersöka den organisatoriska och sociala arbetsmiljön (OSA-enkät). Enkäten är en del av det systematiska arbetsmiljöarbetet och ger en aktuell lägesbild över arbetsmiljön med en snabb indikation på om vidtagna åtgärder ger önskat resultat eller ej. Resultatet av de genomförda enkäterna 2022 visar att vidtagna åtgärder gett resultat och generellt sett ökar Nöjd-Medarbetar-Index (NMI). Lystkom har ytterligare utvecklat det systematiska arbetsmiljöarbetet under året genom att tillsätta en arbetsmiljögrupp, upprätta en årlig handlingsplan och att samla alla riktlinjer och styrdokument i en gemensam arbetsmiljöhandbok som är lätt tillgänglig för alla medarbetare.

Friskvård på jobbet ökar medarbetarnas energi, stresstålighet och välmående. Direktionen fastställde en ny hälso- och friskvårdspolicy under våren 2022 och förhoppningen är det ska underlätta för alla medarbetare att använda friskvårdstimme och friskvårdsbidrag och att det också ska öka antalet friskfaktorer i verksamheten.

Upplupna personalkostnader 2022 utgörs av kostnaden för inestående semester och okompenserad övertid. Skulden uppgick vid årets slut till 1 384 000 kr inklusive arbetsgivaravgift.

### Medelantal anställda

Kön	Antal årsarbetare 2022	Antal årsarbetare 2021	Antal årsarbetare 2020	Antal årsarbetare 2019
Kvinnor	10,9	10,9	10,5	5,9
Män	16,5	16	14,4	7,6
<b>Totalt</b>	<b>27,4</b>	<b>26,9</b>	<b>24,9</b>	<b>13,5</b>

### Antal anställda under året per anställningsform och kön

Anställningsform	Kön	2022	2021	2020	2019
Intermittent AT AVA	Man	2	2	1	-
Intermittent AT AVA	Kvinna	1	4	3	1
Intermittent AT VIK	Kvinna	-	-	3	2
Intermittent AT VIK	Man	4	-	-	-
Provanställd	Man	-	-	1	-
Tillsvidareanställd	Kvinna	11	13	12	12
Tillsvidareanställd	Man	15	15	15	14
<b>Totalt antal personer</b>		<b>33</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>29</b>

### Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron för Lystkom 2022 redovisas i tabellerna nedan. Sjukfrånvaron under 2022 var 3,8 % av arbetad tid vilket är den högsta sjukfrånvaron sedan Lystkom bildades 2019. Sjukfrånvaron har ökat både för män och kvinnor även om sjukfrånvaron bland kvinnor fortfarande är högre än bland män.

Flera olika samverkande faktorer har bidragit till de högre sjuktalen, till exempel den fortsatt pågående covid19-pandemin och det stora antalet influensa- och förkylningsvirus som gjort att många medarbetare varit sjuka under året. Det kan inte heller uteslutas att den långvarigt ansträngda arbetssituationen, tillsammans med personalomsättningen i kundtjänst, också har bidragit till högre sjukfrånvaro.

Andelen sjukfrånvaro för sammanhängande tid av 60 dagar eller mer (långtidsfrånvaro) var 26,7 % under 2022 och det är mer än en fördubbling jämfört med 2021. Orsaken är de två långtidssjukskrivningarna under våren, varav en delvis var arbetsrelaterad och resulterade i arbetsmiljöåtgärder, bland annat tidigare nämnda omstrukturering av ledningsfunktionerna i Lystkom IT.

### Sjukfrånvaro i procent av arbetad tid per åldersgrupp 2022

Åldersgrupp	2022	2021	2020	2019
0–29 år	1,4	0,5	0,9	1,0
30–49 år	4,2	2,5	4,1	2,4
50-år	3,9	2,9	1,8	5,7
<b>Totalt</b>	<b>3,8</b>	<b>2,3</b>	<b>2,7</b>	<b>3,5</b>

### Sjukfrånvaro i procent av arbetad tid per kön 2022

Kön	2022	2021	2020	2019
Kvinna	4,8	3,4	3,1	5,7
Man	3,1	1,7	2,5	1,8
<b>Totalt</b>	<b>3,8</b>	<b>2,3</b>	<b>2,7</b>	<b>3,5</b>

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

År	2022	2021	2020	2019
<b>Antal</b>	<b>26,7</b>	<b>11,9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Förväntad utveckling

Lystkom är beroende av medlemskommunernas medlemsavgifter och köp av tjänster. Kommunernas ekonomiska läge har en direkt påverkan även på Lystkoms ekonomi. Enligt Sveriges kommuner och regioner (SKR) går kommuner och regioner nu mot ekonomiskt kärva tider och under 2023 bedöms en majoritet av regionerna och flera kommuner gå mot ett ekonomiskt underskott. Trots att skatteunderlaget fortsätter att öka urholkas det av ännu högre pris- och löneökningar. Inflationen gör att kostnaderna för pensioner ökar kraftigt och fördubblas från 2022–2024. Den här analysen gäller förstås också för medlemskommunerna i Lystkom. Det är viktigt för Lystkom att även i fortsättningen ha en nära dialog med medlemskommunerna så att vi kan motsvara verksamhetens förväntningar och bidra till att begränsa kostnadsökningar inom vårt ansvarsområde.

Ökade kostnader för IT-utrustning påverkar Lystkoms ekonomi och därmed även ekonomin i medlemskommunerna. Den fastställda budgeten för 2023 innebär en prishöjning för flera av de tjänster som Lystkom levererar. Grundskoleverksamheterna i båda medlemskommunerna och gymnasieskolan i Lycksele uttrycker stora behov av att minska sina kostnader för IT-tjänster. I samråd med Lystkom kommer man under 2023 att utreda frågan om ett mer kostnadseffektivt digitalt ekosystem för skolan och målet är att till höstterminen 2024 kunna presentera ett förslag. Oavsett vilket förslag som kommer att presenteras kommer det att påverka Lystkoms verksamhet men det är svårt att i dagsläget bedöma i vilken omfattning.

Investeringsbehovet under de kommande åren styrs också av medlemskommunernas behov av tjänster. Investeringar som görs i Lystkom baseras på den volymökning eller volymminskning som sker i medlemskommunerna. Investeringsvolymen för år 2023 minskas tillfälligt till 11,6 miljoner kronor men beräknas återigen till 12 miljoner kronor för 2024 och 2025. Lystkoms investeringar utgörs av planerade reinvesteringar i klienter och IT-infrastruktur och medlemskommunernas digitaliseringsarbete kan innebära ytterligare behov av investeringar.

På grund av höjda räntor har räntekostnaderna i Lystkom ökat under 2022. Riksbanken har aviserat fortsatta räntehöjningar och Lystkom kommer därför att under 2023 använda eget kapital för att minska förbundets lånebörd.

## Finansiell översikt och analys

### Årets resultat

Kommunalförbundet Lystkom redovisar ett sammanlagt överskott för år 2022 med 1 441 000 kr vilket är en positiv avvikelse gentemot budget med 624 000 kr. Överskottet har uppstått i verksamheten Lystkom IT och beror till största delen på minskade konsultkostnader och lägre avskrivningskostnader än beräknat. I delårsrapporten för 2022 redovisade Lystkom ett prognostiserat överskott för 2022 med 630 000 kr vilket var en negativ avvikelse gentemot budget med – 186 000 kr. Att överskottet vid året slut blev större än prognostiserat beror på att det är varit svårt att bedöma i vilken omfattning som beställd utrustning skulle kunna levereras innan årsskiftet.

Lystkom IT redovisar ett överskott på totalt 1 315 000 kr. Intäkterna minskade med 1 463 000 kr på grund av fortsatta leveransproblem för teknisk utrustning. Något lägre personalkostnader tillsammans med lägre konsultkostnader och lägre avskrivningskostnader ger ändå en positiv avvikelse gentemot budget med totalt 634 000 kr.

Lystkom kundtjänst redovisar ett överskott på totalt 76 000 kr, vilket är 60 000 kr lägre än det budgeterade överskottet. Intäkterna ökade med 212 000 kr men samtidigt ökade övriga kostnader med 207 000 kr vilket beror på det forcerade teknikskiftet för telefoni.

Verksamheterna Revision och Lystkom redovisar ett sammanlagt överskott på 50 000 kr vilket också är en positiv avvikelse gentemot budget. Orsaken till överskottet är något högre intäkter och lägre personalkostnader.

Investeringsbudgeten för 2022 har överskridits med totalt 374 000 kr. Orsaken är de stora leveransproblemen som gör att beställningar måste göras långt i förväg och det är mycket svårt att beräkna när beställt material levereras. Prisökningarna under 2022 har medfört att utbyte av klienter och skärmar har behövt prioriteras.

### Driftredovisning (tkr)

Verksamhet	Budget 2022	Utfall 2022	Avvikelse	Budget 2021	Utfall 2021	Avvikelse
Intäkter	34 273	32 810	1 463	-33 740	-32 751	-989
Personalkostnader	-9 803	-9 515	-289	8 904	9 100	-196
Övriga kostnader	-11 389	-10 895	-494	11 674	11 082	592
Avskrivningar	-12 400	-11 086	-1 314	12 600	10 794	1 806
<b>81141 IT</b>	<b>680</b>	<b>1 315</b>	<b>-634</b>	<b>-562</b>	<b>-1 775</b>	<b>1 213</b>
Intäkter	6 807	7 020	-212	-6 852	-6 524	-328
Personalkostnader	-4 748	-4 813	65	4 530	4 455	75
Övriga kostnader	-1 924	-2 131	207	2 185	2 192	-8
<b>81143 Kundtjänst</b>	<b>136</b>	<b>76</b>	<b>60</b>	<b>-137</b>	<b>124</b>	<b>-261</b>
Personalkostnader	0	-19	19	0	15	-15
Övriga kostnader	-174	-155	-19	124	110	14
<b>81145 Revision</b>	<b>-174</b>	<b>-174</b>	<b>0</b>	<b>124</b>	<b>125</b>	<b>-1</b>
Intäkter	1 224	1 320	-97	-1 230	-1 227	-4
Personalkostnader	-872	-843	-29	932	826	106
Övriga kostnader	-177	-252	75	128	238	-110
<b>81146 LYSTKOM</b>	<b>174</b>	<b>224</b>	<b>-50</b>	<b>-170</b>	<b>-163</b>	<b>-7</b>
<b>TOTALT</b>	<b>816</b>	<b>1 441</b>	<b>-624</b>	<b>-745</b>	<b>-1 688</b>	<b>944</b>



## Investeringsredovisning (tkr)

Projekt	Budget 2022	Utfall 2022	Avvikelse
Reinvestering klienter, skärmar	9 000	11 369	-2 369
Reinvestering IT, infrastruktur	3 000	1 005	1 995
<b>TOTALT</b>	<b>12 000</b>	<b>12 374</b>	<b>-374</b>

### Likviditet och eget kapital

Likvida medel för kommunalförbundet Lystkom vid årets slut uppgick till 3 342 000 kr, vilket framgår av kassaflödesanalysen.

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

### Avsättning till pensioner

Pensionsåtagandet är den beräknade framtida skuld som förbundet har till arbetstagare och pensionstagare. Kommunalförbundet Lystkom har tecknat försäkring med KPA pension för att trygga utfästa tjänstepensionsförmåner för de anställda. Kostnaderna för 2022 uppgår till 699 000 kr.

### Finansiella mål kopplade mot verksamheten

Lystkom har ett finansiellt mål som innebär att budgetföljsamheten ska vara 100 %. Eftersom årets resultat har en positiv avvikelse gentemot budget med 624 000 kr bedöms målet inte vara uppfyllt fullt ut.

Lystkoms andra finansiella mål innebär att verksamheten ska budgetera för ett årligt överskott i verksamheten med 2%. Syftet är att successivt minska lånebehovet och att bygga upp en reserv i händelse av ekonomiskt underskott. Målvärdet för att bedöma måluppfyllelse anger att det egna kapitalet ökar med 2 %. Årets överskott innebär att det egna kapitalet ökar med 40 % vilket innebär att målet bedöms vara uppfyllt.

## God ekonomisk hushållning och balanskravsresultat

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

Kommunalförbundet Lystkom bedöms uppfylla det generella kravet på god ekonomisk hushållning. 2022 års resultat ger Lystkom en god möjlighet att bygga den ekonomiska reserv som behövs i händelse av ekonomiskt underskott i verksamheten.

## Balanskravsutredning (tkr)

2022

2021

2020

<b>Årets resultat</b>	<b>1 441</b>	<b>1 688</b>	<b>-64</b>
Samtliga realisationsvinster			
+ Realisationsvinster enligt undantagsmöjlighet	0	0	0
+ Realisationsförluster enligt undantagsmöjlighet	0	0	0
-/+ Orealiserade vinster och förluster i värdepapper	0	0	0
+/- Återföring av orealiserade vinster och förluster i värdepapper	0	0	0
<b>Årets resultat efter balanskravsjusteringar</b>	<b>1 441</b>	<b>1 688</b>	<b>-64</b>
- Reservering av medel till resultatutjämningsreserv	0	0	0
+ Användning av medel från resultatutjämningsreserv	0	0	0
<b>Årets balanskravsresultat</b>	<b>1 441</b>	<b>1 688</b>	<b>-64</b>

## Finansiella rapporter

### Resultaträkning (tkr)

		2022	2021
Verksamhetens intäkter	Not 1	40 360	39 711
Verksamhetens kostnader	Not 2	-28 532	-27 945
Av- och nedskrivningar	Not 5	-11 086	-10 794
<b>Verksamhetens nettokostnader</b>		<b>742</b>	<b>972</b>
Medlemsavgifter	Not 3	790	790
<b>Verksamhetens resultat</b>		<b>1 532</b>	<b>1 762</b>
Finansiella kostnader	Not 4	-91	-74
<b>Årets resultat</b>		<b>1 441</b>	<b>1 688</b>

### Balansräkning (tkr)

		2022	2021
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR</b>			
Materiella anläggningstillgångar			
Maskiner och inventarier	Not 5	22 861	21 573
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		<b>22 861</b>	<b>21 573</b>
<b>OMSÄTTNINGSTILLGÅNGAR</b>			
Fordringar	Not 6	5 041	4 372
Kassa och bank	Not 7	3 342	5 187
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		<b>8 384</b>	<b>9 559</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>31 245</b>	<b>31 131</b>
<b>EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>EGET KAPITAL</b>			
- Varav årets resultat	Not 8	1 441	1 688
<b>SKULDER</b>			
Långfristiga skulder	Not 9	18 000	18 000
- Varav skuld för investeringsbidrag			
Kortfristiga skulder	Not 10	8 208	9 535
<b>Summa skulder</b>		<b>26 208</b>	<b>27 535</b>
<b>SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>31 245</b>	<b>31 131</b>

## Kassaflödesanalys (tkr)

		2022-12-31	2021-12-31
<b>DRIFT</b>			
Årets resultat		1 532	1 688
Justering för av- och nedskrivningar	Not 5	11 086	10 794
<b>Medel från verksamheten före förändring av rörelsekapital</b>		<b>12 617</b>	<b>12 482</b>
Förändring av omsättningstillgångar		-670	812
Förändring av kortfristiga skulder		-1 327	818
<b>Kassaflöde från drift</b>		<b>10 620</b>	<b>14 113</b>
<b>INVESTERINGAR</b>			
<i>Materiella anläggningstillgångar</i>			
Nettoinvesteringar	Not 5	-12 374	-9 957
<b>Kassaflöde från investeringar</b>		<b>-12 374</b>	<b>-9 957</b>
<b>FINANSIERING</b>			
Nyupptagna långfristiga lån		0	0
Amortering långfristiga lån		0	0
<b>Kassaflöde från finansiering</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>ÅRETS KASSAFLÖDE</b>		<b>-1 754</b>	<b>4 157</b>
Likvida medel vid årets början		5 187	1 031
<b>Likvida medel vid periodens slut</b>		<b>3 433</b>	<b>5 187</b>

## Noter (tkr)

	2022	2021
<b>1. Verksamhetens intäkter</b>		
Försäljningsintäkter	40 285	39 689
Taxor och avgifter		7
Bidrag från staten	75	15
<b>Summa verksamhetens intäkter</b>	<b>40 360</b>	<b>39 711</b>
<b>2. Verksamhetens kostnader</b>		
Personalkostnader	15 190	14 396
- Varav pensionskostnader inkl särsk. löneskatt	698	699
Entreprenader och konsulttjänster	1 473	2 272
Hyra av lokaler, fordon och maskiner	2 431	2 118
Varor och material	859	664
Övrigt	8 760	8 494
Summa övriga kostnader	13 433	13 548
<b>Summa verksamhetens kostnader</b>	<b>28 623</b>	<b>27 945</b>
<i>Operationell Leasing</i>		
Sammanlagt belopp per balansdagen av framtida minimileaseavgifter		
- inom 1 år		
- senare än 1 år men inom 5 år	4 800	1 062
- senare än 5 år		
<b>3. Medlemsavgifter</b>		
Medlemsavgifter från övriga kommuner	790	790
<b>Summa medlemsavgifter</b>	<b>790</b>	<b>790</b>
<b>4. Finansiella kostnader</b>		
Räntekostnader	91	74
<b>Summa finansiella kostnader</b>	<b>91</b>	<b>74</b>
<b>5. Maskiner och inventarier</b>		
Redovisat värde vid årets början	21 573	22 410
Nettoinvesteringar	12 374	9 957
Avyttring och utrangering		
Avskrivningar	-11 086	-10 794
<b>Redovisat värde vid årets slut</b>	<b>22 861</b>	<b>21 573</b>
- varav inventarier	22 815	21 520
- varav fordon	46	53
Anskaffningsvärde	59 955	47 580
Ackumulerade av- och nedskrivningar	-37 094	-26 008
<b>Redovisat värde vid årets slut</b>	<b>22 861</b>	<b>21 573</b>

<b>6. Kortfristiga fordringar</b>		
Kundfordringar	376	529
Fordringar avs. mervärdesskatt	461	
Övriga fordringar på staten		1
Kommunalförbundets F-skatt	164	90
Interimsfordringar	4 040	3 752
<b>Summa kortfristiga fordringar</b>	<b>5 041</b>	<b>4 372</b>
<b>7. Kassa och bank</b>		
Bank och plusgiro	3 342	5 187
<b>Summa kassa och bank</b>	<b>3 342</b>	<b>5 187</b>
<b>8. Eget kapital</b>		
Balanserat resultat	3 596	1 908
Direktbokning mot eget kapital		
Årets resultat	1 441	1 688
<b>Utgående eget kapital</b>	<b>5 037</b>	<b>3 596</b>
- varav resultatutjämningsreserv (RUR)		
<b>9. Långfristiga skulder</b>		
Upplåning i Kommuninvest	18 000	18 000
<b>Summa långfristiga skulder</b>	<b>18 000</b>	<b>18 000</b>
<b>10. Kortfristiga skulder</b>		
Leverantörsskulder	5 101	6 488
Skuld avs mervärdesskatt		668
Skatteavräkning och övriga skulder till staten	340	227
Källskatt och diverse avdrag	230	226
Upplupen pensionskostnad, individuell del	422	458
Skuld till anställda	1 384	1 184
Upplupna sociala avgifter	278	275
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	442	9
Övriga kortfristiga skulder	11	
<b>Summa kortfristiga skulder</b>	<b>8 208</b>	<b>9 535</b>

## Redovisningsprinciper

### Redovisningsprinciper

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

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

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

I årets redovisning har kostnaden för upplupen särskild löneskatt för ej betalda premier kostnads- och skuldförts, vilket ej har skett tidigare år.

### Kostnader för räkenskapsrevision

Kostnaderna för räkenskapsrevision avser kostnader för granskning av bokföring och årsredovisning för räkenskapsår 2022. Den totala kostnaden för revision uppgår till 174 000 kr för år 2022.

### Avskrivningsmetod

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

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

## Ord och begrepp

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

**tkr** = tusen kronor.

**mkr** = miljoner kronor.

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

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

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

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

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

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



# Verksamhetsberättelse

## Lystkom förvaltningsgemensamt

Direktionen har haft fyra digitala sammanträden under året och förutom beslut om årsredovisning 2021 och budget för 2023 har man också fastställt arbetsmiljöpolicy, hälso- och friskvårdspolicy, reviderade telefoniriktlinjer samt fastställt regler för representation och uppvaktning.

Förbundschef har under 2022 haft avstämning med medlemskommunerna enligt den fastställda planen för dialog. Lystkom har också genomfört uppföljningar med alla kommunala bolag och övriga organisationer som har leveransöverenskommelser med Lystkom. Under året har också nya leveransöverenskommelser tecknats med Vilhelmina Folkets Hus, Vilhelmina Bostäder VIBO, Södra Lapplands gymnasieförbund (SGY) och Fastighets AB Umluspen.

I början av oktober genomfördes för andra gången den årliga kundundersökningen i Lystkoms medlemskommuner. Undersökningen skickades till 162 nyckelpersoner i kommunerna som fick svara på frågor om bemötande, återkoppling och kompetens med avseende på e-tjänstekort, mobiltelefoni, telefoni och reception, IT-servicedesk, IT-projekt och leveranser. Svarsfrekvensen i årets undersökning var 67% vilket är något lägre än föregående år. Resultatet av 2022 års kundundersökning, alltså Nöjd-Kund-Index (NKI), visar att NKI för både kundtjänst och IT ökat, se tabellen nedan. Undersökningen återkommer en gång per år och resultatet är en viktig del av kvalitetsarbetet i Lystkom. För att resultatet av undersökningen ska fortsätta vara relevant bör svarsfrekvensen hållas så hög som möjligt. Lystkom har återrapporterat resultatet av undersökningen både till respondenterna och till varje medlemskommun.

### Nöjd-kund-index (NKI) för Lystkom

	NKI år 2022 (max 10,0)	NKI år 2021 (max 10,0)
Lystkom kundtjänst	7,4	7,3
Lystkom IT	6,9	6,4

Under perioden mars-december 2022 har Lystkom arbetat med och genomfört en upphandling av IT och A/V-produkter med tillhörande tjänster. Upphandlingen genomfördes med ett förhandlat förfarande med föregående annonsering enligt lag (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU). Arbetet avslutades i början av december men tilldelningsbeslutet överklagades av ett av de förlorande företagen och anbudslämnarna. Överklagan handläggs för närvarande av förvaltningsrätten i Umeå som troligtvis beslutar i ärendet under februari eller mars 2023.

Det nuvarande avtalet för programvaror och licenser löper ut inom kort och under hösten har Lystkom därför beslutat att delta i Kammarkollegiets ramavtalsupphandling istället för att genomföra en egen upphandling. Kammarkollegiets ramavtal beräknas vara klart i början av 2024.

Den planerade överlämningen av mobiltelefoni från Vilhelmina kommun har inte kunnat genomföras under 2022. En gemensam utredning kommer att genomföras och ambitionen är att överlämningen sker under 2023.

Det skärpta säkerhetsläget i omvärlden medför en utökad hotbild mot Lystkoms verksamheter. Den tekniska utvecklingen och digitaliseringen i medlemskommunerna innebär också att behovet ökar av ett kontinuerligt och systematiskt informationssäkerhetsarbete. Förbundschef är tillika informations-säkerhetsansvarig i Lystkom och sedan hösten 2021 finns ett uppdrag från direktionen om att upprätta nödvändiga rutiner för ett fungerande informationssäkerhetsarbete utifrån informationssäkerhetspolicyn. Även om ett antal informationssäkerhetshöjande insatser har genomförts under 2022 kvarstår arbetet med en övergripande struktur och rutiner för det systematiska informationssäkerhetsarbetet i Lystkom.

Under våren 2022 genomförde förbundschef har förbundschef genomfört en introduktionsutbildning för informationsägare och informationsförvaltare i båda medlemskommunerna. Därefter har båda medlemskommunerna inlett arbetet med att informationsklassa sina verksamhetssystem och informationstillgångar. Lystkom har under 2022 informationsklassificerat samtliga egna verksamhetssystem och arbetet med att upprätta handlingsplaner utifrån klassningen pågår.

En stor utmaning i Lystkoms säkerhetsarbetet är göra användarna medvetna om riskerna och höja kunskapsnivå om ett säkert beteende. Under våren genomförde Lystkom en informationskampanj som riktade sig till användare i Lystkoms IT-driftmiljö. Syftet var att ge användarna korta och konkreta råd om hur användaren skyddar sin e-post, undviker skadlig kod, undviker nätfiske och har ett säkert beteende på Internet och i sociala medier. Kampanjen följdes av en översyn av säkerhetsinstruktionerna för användare som den gemensamma IT-styrgruppen också fastställde under hösten. För att informationssäkerhetsarbetet ska lyckas fullt ut behöver Lystkom gå hand i hand med informationssäkerhetsarbetet i Storuman och Lycksele.

Under hösten genomförde Lystkoms revisorer en fördjupad granskning inom området IT- och informationssäkerhet i Lystkom. Granskningen fokuserade på ansvars- och rollfördelning för IT-säkerhet (strategisk nivå), ansvars- och rollfördelning för informationssäkerhet och organisation för IT- och informationssäkerhet i Lystkom. Revisorernas konstaterade att Lystkoms interna kontroll av IT- och informationssäkerhet varit tillräcklig men rekommenderade ändå att direktionen klargör i styrdokument för informationssäkerhet vilket uppdrag och ansvar gemensamma styrgrupper (IT-styrgrupp, IT-forum) har när det gäller samverkan och samarbete mellan förbund och medlemskommuner.

Under hösten 2022 har informationssäkerhetsarbetet i Lycksele och Storuman också granskats av revisorerna. Kommunerna uppmanas också att förtydliga roller, ansvarsfördelning och informationsöverföring i informationssäkerhetsarbete mellan Lystkom och medlemskommunerna. IT-styrgruppen, som består av verksamhetsrepresentanter från Storuman, Lycksele och Lystkom, har initierat en arbetsgrupp som fått i uppdrag att göra en översyn och revidering av roller och ansvar i den nuvarande IT-förvaltningsmodellen och det kommer att genomföras under 2023.

E-arkiv är ett av de områden som direktionen har prioriterat i den strategiska utvecklingsplanen för Lystkom. Under våren 2022 beslutade Dorotea, Lycksele, Malå, Norsjö, Sorsele, Storuman, Vilhelmina och Åsele kommuner att vara med och finansiera en gemensam upphandling av e-arkiv. Lystkoms direktion ställde förbundschef till förfogande som resurs för projektledning av den gemensamma upphandlingen. Det praktiska arbetet med upphandlingen startade i mitten av september. Förutom projektledaren består projektgruppen av deltagare från Storuman, Norsjö och Sorsele samt upphandlingskonsult från Sweco. Projektet styrgrupp består av styrgruppsledamöter från Vilhelmina kommun och Norsjö kommun och i projektets referensgrupp finns representanter från samtliga kommuner. Upphandlingen genomförs med ett förhandlat förfarande med föregående annonsering och avsikten är att upphandla e-arkiv som tjänst. Hittills följer projektet den fastställda tidplanen vilket innebär att

upphandlingen slutförs under sommaren 2023, för att sedan övergå i pilotinförande i respektive kommun och avslutas under 2024.

Under 2022 har Lycksele kommun och Storumans kommun köpt 25 % tjänst vardera från Lystkom för digitaliseringsamordning. Tjänsteköpen har reglerats i tjänsteköpsavtal med respektive kommun och avslutades vid årsskiftet och arbetet har utförts av förbundschef.

## Lystkom kundtjänst

Vid årets början ändrade Lystkom kundtjänst öppettider i växel och reception. Nu har samtliga medlemskommuner samma öppettider och medarbetare i kundtjänst har större möjlighet att slutföra arbetsuppgifter inom sin arbetstid.

Året inleddes med relativt hög frånvaro i kundtjänst. En tillfällig resurs anställdes under våren för att parera frånvaron, sommaresemester och hålla en acceptabel arbetsbelastning. Året fortsatte därefter att präglas av fortsatt hög frånvaro och en 50 % vakans under ett par månader. Ändå har resultatet från medarbetarnas OSA-enkäter inte riktigt speglat samma upplevelse av stress och hög arbetsbelastning som under 2021.

Under 2022 har kundtjänst fortsatt arbeta med införande av telefonipass för att förbättra arbetsmiljön. För närvarande har det inte gett tillräckligt önskad effekt (på grund av hög frånvaro och sjunkande svarsfrekvens i telefonin). I samband med arbetet med att införa telefonipass så har kundtjänst också infört viss automatisering och med hjälp av en AI-funktion i form av en chattbot får kundtjänst hjälp med påminnelser om ej bokade pass, avbokning av pass vid frånvaro och så vidare.

Svarsfrekvensen i kundtjänst har under 2022 sjunkit med 6,4 %. Det beror delvis på den höga frånvaron men också på kraftigt ökad hantering av mobiltelefoner. Införandet av telefonipass har inte heller gett önskad effekt. Kundtjänstadministratörernas deltagande i olika projekt och utvecklingsarbete i kundtjänst bidrar också till den minskade svarsfrekvensen.

I början av året genomförde kundtjänst en grupputvecklingsinsats för medarbetarna. Syftet var att hantera och förbättra arbetsmiljön på de områden som framkommit i de återkommande OSA-enkäterna. Insatsen var också ett led i att lära känna och förstå gruppdynamik eftersom hälften av medarbetarna i kundtjänst var relativt nya. Arbetet har gett flera positiva effekter i arbetsgruppen och delar av arbetet pågår fortfarande.

Under våren har också hälften av medarbetarna i kundtjänst gått webbutbildningen "Säkerhet i reception". Utbildningen har varit uppskattad och är ett viktigt komplement till arbetet med systematiskt arbete kring Hot och våld, något som tyvärr riskerar att vara en del av kundtjänst arbetsmiljö.

Flera av kundtjänstadministratörerna har i början av året genomfört utbildning för administratörer i telefonistsystemet och för administratörer i växeln. Det har medfört förbättringar i hanteringen av samtal och kvalitetssäkring av kompetensen i kundtjänst.

Sedan hösten 2021 har kundtjänst arbetat med en omfattande standardisering av uppgifter i Trio hänvisningssystem. Arbetet har fortsatt under 2022 och har gjort att kundtjänst har infört nya rutiner och riktlinjer som underlättar arbetet. Det finns ett stort behov av att ha enhetliga rutiner och riktlinjer eftersom kundtjänst hanterar fyra olika medlemskommuner.

Under våren har antalet frånvarokoder i hänvisningssystemet minskats från 20 specifika koder till 5 generella koder. Syftet har varit att öka integritetsskyddet enligt GDPR men också att följa de generella tillgänglighetskoderna som finns i MS365. Kundtjänst har också sett över lösenordsstandarden för nya användare i Trio hänvisningssystem. Syftet är att stärka informationssäkerheten och den nya

standaren har implementerats på befintliga användare i Åsele kommuns organisation. Arbetet med att säkra lösenord pågår även under 2023.

Under januari månad införde kundtjänst ärendehanteringssystemet Efecte. Syftet är att kvalitets-säkra och underlätta fördelning och uppföljning av inkomna ärenden. Förhoppningen är att det även ska innebära en förbättrad arbetsmiljö. Fyra olika kategorier har satts upp och alla inkommande ärenden hanteras i systemet. Det nya arbets sättet är en stor fördel för både medarbetare och kunder eftersom kundtjänst nu kan hantera och se alla inkomna ärenden samlat på ett enda ställe. Införandet har i tidigt skede visat sig vara kvalitetshöjande för både kundtjänst och kunder. Vidareutvecklingen av ärendehanteringssystemet i kundtjänst har fortsatt under hösten men då i ett gemensamt projekt tillsammans med Lystkom IT.

Under våren inledde kundtjänst ett omfattande arbete med att minska och avveckla analog teknik för telefoni i Lycksele och Storuman. Den analoga tekniken är mer känslig för åska och kräver tillgång till reservdelar. Avveckling av analog teknik har skett och pågår även i de övriga medlemskommunerna till exempel med avveckling av traditionella faxar i Åsele och Vilhelmina. Kundtjänsts arbete har också resulterat i ett gemensamt projekt med verksamhet inom vård och omsorg i Lycksele där analoga telefonlarm på fyra äldreboenden har bytts ut till annan teknik. Samarbete kring byte till ny teknik har också skett i Lycksele och Vilhelmina där analoga larm har blivit mobila.

Storumans kommun deltog under april månad i en serviceundersökning och Lystkom kundtjänst blev involverad eftersom undersökningen bygger på insamling av uppgifter när medborgarna kontaktar kommunens kundtjänst. Det var första gången Storumans kommun provade det nya konceptet och också första gången kundtjänst hanterade den här formen av kundundersökning. Samarbetet med kommunen fungerade bra och kundtjänst fick också möjlighet att testa en ny funktion i telefonistsystemet.

Under våren har kundtjänst genomfört en informationsinsats kring telefoni och också tagit fram underlag för informationsinsatser kring mobiltelefoni.

Lystkom har godkänts som agent för att kunna företräda organisationerna för Ineras säkerhetstjänst. Införandet av Ineras nya lösning för autentisering SITHS och mobilt SITHS (SITHS eID) fortlöper med stöd av Lystkom IT och en kundtjänstadministratör, som tillika är ansvarig utgivare för SITHS. Den nya autentiseringsmetoden har Inera för avsikt att lansera våren 2023. Förhoppningsvis kan även mobilt SITHS lanseras våren 2023.

Under hösten har dialog med nuvarande telefonioperatör påbörjats kring byte av växel. Dialogen sker tillsammans med kundtjänst och IT i respektive kommun och kommer att pågå under 2023 med mål att genomföra projekt och införande hösten 2024.

En kundtjänstadministratör har deltagit i ett projekt och införande gällande Storumans kommuns nya bokningssystem för lokaler. Införandet var nödvändigt då tidigare system för bokning av lokaler var svårarbetat och förlegat samt att systemet skulle avvecklas. Storumans kommun har länge anlitat kundtjänst för bokning av lokaler. Därav har kundtjänsts deltagande i projektet och införandet varit nödvändig då kunskaperna och erfarenheten kring lokalbokningar finns hos kundtjänstadministratörerna. Det nya systemet innehåller långt fler funktioner som kommer att underlätta i arbetet så som bokningar, fakturering och inpassering som tidigare sköts manuellt och har inneburit att flera olika personer är inblandade i processen.

Under 2022 har kundtjänst haft stor ökning av utgivning av SITHS-kort. Verksamheter i Lycksele och Storuman har gjort systembyten där säker autentisering krävs. SITHS-kort har identifierats som den lämpliga metoden för autentisering.

Även hantering av inköp och stöd kring mobiltelefoner har fortsatt öka kraftigt. Verksamheter inom vård och omsorg arbetar uteslutande mobilt till exempel mobila larm, upplåsning av dörrar och journalföring. 342 mobiler har köpts in i framför allt Lycksele och Storuman till en kostnad av närmare 900 000 kr. Inköp och stöd kring mobiltelefoner upptar därmed en stor del av kundtjänstadministratörernas tid.

Ca 100 mobiltelefoner har inlämnats till kundtjänst för återvinning och destruering vilket är något färre än året före (156 st). Det är ändå en klar förbättring och fler och fler förstår vikten av rätt hantering av uttjänta mobiltelefoner.

## Lystkom IT

Antalet samtal till Lystkoms IT-support, som under 2021 nådde en skyhögt rekordnivå med nästan 14 000 supportsamtal, har nu minskat till ca 9 800 samtal. Det som tidigare var tre olika telefonköer slogs i december 2021 ihop till en supportkö som bemannas gemensamt över de geografiska kommungränserna. Det har varit positivt ur arbetsmiljösynpunkt eftersom det lättat på den gemensamma arbetsbelastningen i IT-supporten. Svartfrekvensen i IT-supporten har ökat till nästan 86% jämfört med 74% under 2021. Det innebär att det också är lättare att komma fram till en IT-supporttekniker i den gemensamma IT-supporten.

Antalet registrerade ärenden i ITSM-systemet har dock fortsatt öka från 8 600 st år 2021 till ca 9 500 st år 2022. Rimligen borde också en större andel av inkomna telefonsamtal generera ett ärende men bara ca 6 000 av de 9 800 samtalen verkar enligt statistiken ha genererat ärenden. En möjlig tolkning är att Lystkom IT fortfarande har en bit kvar till dess att alla enkla småärenden blir registrerade. Det betyder också att viss felavhjälpning sker utan att det dokumenteras. Sannolikt var skillnaden ännu större under pandemiåren 2020-2021 när arbetsbelastningen var som högst. Lystkom IT jobbar löpande med att förbättra statistiken för att fullt ut kunna se trender i antal ärenden och kategorier av supportärenden.

Komponentbristen och leveransproblemen av utrustning i världen har minskat något under 2022 men är fortfarande långt ifrån ett önskat läge. Det har fortsatt påverka på Lystkoms möjlighet att leverera utrustning i tid och innebär också att priserna på utrustningen fortsätter att öka.

Det skärpta säkerhetsläget i världen och landet har förändrats ytterligare under 2022. Informationssäkerhetsrelaterade attacker har blivit ännu vanligare och metoderna mer sofistikerade och informationssäkerhetsfrågorna har därmed hamnat ännu högre upp på agendan hos kommuner och andra organisationer. Lystkom har under året genomfört ett antal åtgärder för att bidra till att stärka kommunernas informationssäkerhetsarbete.

De tidigare informationssäkerhetsinstruktionerna för användare har omarbetats och moderniserats under hösten. Instruktionerna anger på ett tydligare sätt varje användares ansvar för ett informationssäkert beteende. Medlemskommunerna kommer att arbeta med implementering av de nya instruktionerna under hela 2023.

För att stärka medlemskommunernas IT-användares personliga kunskaper och därmed minska risken för IT-incidenter på nätverket kommer en automatiserad, interaktiv informationssäkerhetsutbildning för samtliga medarbetare i Lycksele och Storuman att genomföras med start under våren 2023. Utbildningen känner genom simuleringar av vilka minutlånge utbildningsavsnitt den enskilde individen bör ta del av vilket gör att de som har adekvata kunskaper sedan tidigare inte behöver lägga lika mycket tid som den som behöver mer stöd och utbildning.

Lystkom IT har under 2022 genomfört ett omfattande arbete med att ta fram en handlingsplan för incidenthantering som täcker in såväl rutiner, roller och praktisk handledning vid en incident. Rapportering och uppföljning av incidenter i IT-miljön är en viktig del av det interna kvalitetsarbetet men det är också en del av Lystkoms systematiska informationssäkerhetsarbete.

Under de senaste åren har Lystkom i arbetet med att bygga om IT-infrastrukturen gjort kraftiga förbättringar av IT-säkerheten i den tekniska miljön. Ett stort område som ännu inte hanterats var ny lösenordspolicy för användarna. Under 2022 togs en ny lösenordspolicy fram som implementerades med start under hösten och beräknas vara genomförd under början av 2023. Den nya policyn omfattar samtliga medarbetare men inte elever. En omfattande utredning pågår tillsammans med skolan om de framtida digitala ekosystemen för skolan och i det arbetet kommer även inloggningslösningar för elever att hanteras.

Det interna säkerhetsarbetet fortlöper kontinuerligt. Under hösten 2022 genomfördes arbete med tjänster som är kopplade mot metadatakatalogen. Syftet var att komma åt ett problem med att Microsoftkonton blev låsta för ett stort antal användare på grund av externa inloggningsförsök (till exempel försök till angrepp). Numera är det mer regel än undantag att konton och inloggningar behöver skyddas på en annan nivå än tidigare. Det är till exempel väldigt ofta förekommande att ett användarkonto för medlemskommunernas medarbetare utsätts för externa inloggningsförsök.

Lystkom IT har under våren genomfört en utredning om vad som ska gälla för att autentisera sig med olika typer av e-legitimation. Frågan är ytterst aktuell, inte minst med tanke på att kommunerna har många verksamhetssystem som kräver förbättrade autentiseringsmetoder. Autentisering är också ett mycket viktigt område när det gäller informationssäkerhet.

Under 2022 inleddes arbetet med att ansluta Storumans och Lycksele kommuner till Ineras nationella projekt Säker Digital Kommunikation (SDK) som syftar till att skapa en infrastruktur och förutsättningar för säker meddelandehantering mellan myndigheter. SDK-projektet beräknas ta ordentlig fart under 2023 och målet är att Lystkoms medlemskommuner ska vara väl förberedda och kliva på när fler myndigheter är anslutna till tjänsten. Parallellt med SDK (som hanterar kommunikation mellan myndigheter) finns ett behov av att utveckla den digitala kommunikationen med medborgare, företag eller andra intressenter. En tjänst bör vara på plats under våren 2023. Dessutom behöver medlemskommunerna anslutas till Mina meddelanden, en digital brevlåda där ex Kivra är den största.

Lystkom IT deltar som projektstöd och bidrar med tekniskt arbete i medlemskommunernas olika verksamhetsprojekt. Verksamheternas tekniska kunskap är begränsad och Lystkom IT behövs också i de olika projekten för att tillgodose kvaliteten i driftmiljön. Varje projekt tar mycket tid i anspråk och under året har Lystkom IT varit involverade i ca 25 verksamhetsprojekt, systeminföranden eller andra stora uppgraderingar. Efter pandemin märks det tydligt att digitaliseringen har tagit fart vilket innebär att verksamheterna vill ha bättre digitala arbetsverktyg som även erbjuder möjlighet att arbeta på distans på ett säkert sätt.

Förutom de kommun interna projekten har även Lystkom deltagit i regionens projekt Arklinera som bland annat handlar om skolans införande av digitala nationella prov och de tekniska förutsättningar som behövs för att kunna ansluta verksamheterna enligt den nationella tidplanen. I början av året anslöt Lystkom både Lycksele och Storumans till det nya regionnätet (AC-net). Anslutningen innebär både högre kapacitet och modern utrustning, vilket kommer medlemskommunernas verksamheter till godo.

Under 2022 har arbetet med att byta ut samtliga skrivare i båda medlemskommunerna fortsatt. Projektet har varit kraftigt försenat på grund av de globala leveransproblemen. I början saknades också

en del övergripande funktioner, till exempel utskrift från mobila enheter. Lystkom IT har haft svårt att planera projektet eftersom leverantören inte kunnat förutsäga leveranstiderna och det har i sin tur påverkat verksamheterna. Under året har ändå merparten av skrivarna i Storumans och Lycksele kommuner kunnat levereras men enstaka maskiner saknas fortfarande samt att en del skrivare saknar efterfrågade tilläggsfunktioner. Förhoppningen är att leveransen kan slutföras under första halvan av 2023.

Under året har Lystkom IT ägnat en hel del tid åt förberedelser och uppstart av Södra Lapplands Gymnasieförbund som har till uppgift att bedriva gymnasieutbildning i Storumans och Vilhelmina. Lystkoms arbete har i huvudsak omfattat nät- och kommunikationsfrågor och det är IT i Vilhelmina som ansvarar för leverans av IT-miljö samt hård- och mjukvara till gymnasieförbundet.

I slutet av året aviserade grundskoleverksamheterna i båda medlemskommunerna och gymnasieskolan i Lycksele att man under de kommande åren ser stora behov att minska sina kostnader för IT-tjänster. Det utmynnade i en gemensam utredning där Lystkom IT deltar och målet är att till höstterminen 2024 kunna presentera ett mer kostnadseffektivt digitalt ekosystem för skolan. Viktiga delar i utredningen är att identifiera vilken pedagogisk plattform undervisningen ska bedrivas på. Ur ett IT-perspektiv kommer behörighetshantering, identiteter, on- och offboarding av elever och lärare, nätaccess och autentisering att vara viktiga frågor i utredningen.

Under 2022 har Lystkom IT utrett och planerat för att byta ut den befintliga lokala lagringslösningen för alla användare. Arbetet med att rensa gammal information kommer att bli omfattande och kommer att involvera verksamhetsrepresentanter på flera olika nivåer i medlemskommunerna. Syftet är att kvalitetssäkra hanteringen av information med avseende på GDPR, att snabbare kunna återskapa information vid en cyberattack och att få bättre kontroll på befintlig information.

Direktionen Lystkom 2022-03-02

# Signering

Följande parter har signerat detta dokument

**Namn:** ROLAND SJÖGREN

**Datum:** 2023-05-11 09:06

**Signerat kryptografiskt SHA-256 hashvärde:**

75618EAAB706F8873D9C4BA13198B0C657A3F578EF1C9C43416752122DFC4C6A

**Namn:** ULRIK DAHLGREN

**Datum:** 2023-05-11 09:28

**Signerat kryptografiskt SHA-256 hashvärde:**

75618EAAB706F8873D9C4BA13198B0C657A3F578EF1C9C43416752122DFC4C6A

**Namn:** Lars Göran Andreas From

**Datum:** 2023-05-11 10:58

**Signerat kryptografiskt SHA-256 hashvärde:**

75618EAAB706F8873D9C4BA13198B0C657A3F578EF1C9C43416752122DFC4C6A

**Namn:** Lilly Viktoria Bäcklund

**Datum:** 2023-05-11 09:08

**Signerat kryptografiskt SHA-256 hashvärde:**

75618EAAB706F8873D9C4BA13198B0C657A3F578EF1C9C43416752122DFC4C6A

**Namn:** KARIN HOLMNER

**Datum:** 2023-05-12 10:07

**Signerat kryptografiskt SHA-256 hashvärde:**

75618EAAB706F8873D9C4BA13198B0C657A3F578EF1C9C43416752122DFC4C6A

**Namn:** ANDREAS ELIASSON

**Datum:** 2023-05-11 10:17

**Signerat kryptografiskt SHA-256 hashvärde:**

75618EAAB706F8873D9C4BA13198B0C657A3F578EF1C9C43416752122DFC4C6A

**Namn:** Max Anders Fredriksson

**Datum:** 2023-05-13 17:17

**Signerat kryptografiskt SHA-256 hashvärde:**

75618EAAB706F8873D9C4BA13198B0C657A3F578EF1C9C43416752122DFC4C6A

**Namn:** John Torsten Lundborg

**Datum:** 2023-05-11 09:35

**Signerat kryptografiskt SHA-256 hashvärde:**

75618EAAB706F8873D9C4BA13198B0C657A3F578EF1C9C43416752122DFC4C6A