



# Verksamhetsplan 2024





Dokumentnamn		Kategori	Publicerad
Verksamhetsplan ISN 2024		Aktiverande	Intranätet
Ärendenr	Beslutad av	Beslutsdatum	Giltighetstid
SBF 2023/1411	Infrastruktur- och servicenämnden	2024-01-25	2024
Ersätter		Ärendenr	Beslutsdatum
Verksamhetsplan 2023		SBF 2022/813	2023-01-26
Dokumentägare		Gäller för	
Infrastruktur- och servicedirektör		Infrastruktur- och servicenämnden	
Syfte			
Verksamhetsplanering 2024			
Uppföljning			
-			
Underlag			
-			

## Innehållsförteckning

<b>1 Inledning</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Framtidens Luleå</b> .....	<b>4</b>
<b>3 Uppdrag</b> .....	<b>6</b>
<b>4 Organisation</b> .....	<b>7</b>
<b>5 Verksamhet</b> .....	<b>8</b>
<b>6 Mål för verksamheten</b> .....	<b>10</b>
<b>7 Målsättning</b> .....	<b>11</b>
7.1 Effektmål 1 - Vi ska förbereda för kommande generationer .....	11
7.2 Effektmål 2 - Vi vill åstadkomma en attraktiv kommun som ständigt utvecklas.....	14
7.3 Effektmål 3 – Effektiv och tillgänglig service, såväl internt som externt i syfte att stärka förtroendet för, och nöjdheten med, kommunen. ....	15
<b>8 Ekonomi</b> .....	<b>18</b>
<b>9 Utredningsuppdrag beslutade av kommunfullmäktige där infrastruktur- och servicenämnden är ansvarig</b> .....	<b>19</b>
9.1 Öka antalet laddpunkter för elbilar i anslutning till kommunens verksamheter och parkeringsplatser .....	19
9.2 Öka kommunens egen energiproduktion genom att installera solceller där det är ändamålsenligt .....	19
9.3 Säkerställ Lulebornas tillgång till vatten genom beredskapsplan för vattentäkter samt skyfallsplan .....	19
9.4 Införa hundrastgårdar .....	19
9.5 Fortsätta miljonsatsning på projekt i byarna .....	20
9.6 Energieffektivisera fastigheter och verksamheter .....	20
9.7 Utvärdera nuvarande hantering av kommunens bostäder för kommunala verksamheters behov och Lulebos bostäder och föreslå mer samordnade och effektivare sätt att organisera sig .....	20
9.8 Utredda och bygga ny depå för Luleå Lokaltrafik AB (LLT).....	20
<b>10 Uppföljning</b> .....	<b>21</b>

## 1 Inledning

Infrastruktur- och servicenämndens verksamhetsplan är ett dokument för planering och styrning. Planen beskriver bakgrunden till infrastruktur- och servicenämndens prioritering och bidrag till förverkligande av kommunövergripande måluppfyllelse 2040.

Infrastruktur- och servicenämnden bildades den 1 september 2023 efter beslut om förändring av den politiska organisationen och dess uppdrag. Från årsskiftet 2024 är infrastruktur- och serviceförvaltningen en del av den nya förvaltningsorganisationen i Luleå kommun. Infrastruktur- och serviceförvaltningen ansvarar för att omsätta Infrastruktur- och servicenämndens plan i praktisk handling.

Den nya organisationen ska stärka förutsättningarna för gränsöverskridande samverkan och fokus på de vi finns till för. Under mandatperioden kommer **partnerskap, service och tillgänglighet** vara i förvaltningens fokus.

Vi ska proaktivt agera som en partner och ska arbeta nära och tillsammans med kommunens förvaltningar och bolag. Partnerskapet ska vara ett förhållningssätt som präglar förvaltningen och alla medarbetare ska ha förståelse för vad detta innebär i handling och varför det är viktigt.

Luleå kommuns service, oavsett om det riktar sig till samhällskollektivet, till enskilda individer och företag eller internt till kommunens medarbetare, ska ligga i **nationell framkant** när det gäller nöjda kunder, kvalitet och effektivitet. **Servicekulturen** ska genomsyra hela förvaltningen som i sin tur ska stärka servicekulturen i hela kommunen. 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. Arbetet utförs i effektiva processer för att tillhandahålla **en fungerande vardag och hållbar tillväxt** för dem vi är till för.

## 2 Framtidens Luleå

Kommunens planering på kort och lång sikt har utgångspunkt i **Vision Luleå 2040** och framtidens Luleå. De **nio övergripande målen** som ingår i "Program till Vision Luleå 2021 - Översiktsplan 2021" gör den långsiktiga och hållbara utvecklingen tydlig.

De **övergripande målen** beslutades av kommunfullmäktige i april 2019 och är kommunens sätt att omhänderta de globala målen i Agenda 2030.

Alla förvaltningar och bolag ska genom **samarbete, nytänkande och omtanke** tillsammans skapa ett hållbart Luleå med plats för **minst 100 000 Luleåbor och med Sveriges bästa service**.

De strategiska initiativen är insatsområden där kommunfullmäktige vill se en större förflyttning för att nå de långsiktiga övergripande målen.

1. **Accelererad samhällsomställning** - Vi ska möjliggöra industrins gröna omställning i Luleå med den tidplan som industrin kräver, och vi ska ta ledarskap i omställningen till ett hållbart samhälle som behöver följa samma tidplan.
2. **Kompetensattraktion** – Vi ska minst tredubbla inflyttningen till Luleå, stärka och rikta utbildningssystemet för näringslivets behov och stärka förutsättningarna för livslångt lärande.
3. **Förbättrat företagsklimat** – Vi ska kraftigt öka företagens nöjdhet med den kommunala servicen och ge förutsättningar för ett näringsliv som kan utvecklas och växa i Luleå.
4. **Klimatneutral och naturpositiv** – Vi ska kraftigt minska Luleås påverkan på klimatet och säkra en tillväxt av ekologiska värden.
5. **Smart kommun** – Vi ska skapa mer välfärd med färre resurser genom att nyttja digitaliseringens möjligheter.
6. **Trygg i Luleå** – Vi ska behålla och stärka Luleå som en trygg och väl integrerad plats genom att fokusera på främjande och förebyggande socialt arbete.

Bilden nedan visar de nio övergripande målen symboler i förhållande till Agenda 2030 och de strategiska initiativen.



### 3 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.

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.

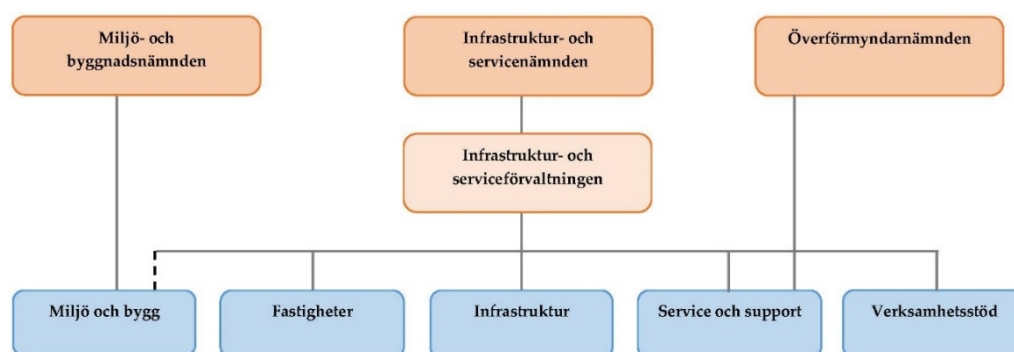
Nämnden är trafiknämnd enligt lag om nämnd för vissa trafikfrågor och bistår kommunstyrelsen i arbetet med den översiktliga användningen av mark och vatten och den övergripande trafikplaneringen.

Nämndens uppdrag regleras i detalj av reglementet beslutat av kommunfullmäktige.

## 4 Organisation

Infrastruktur- och servicenämnden (ISN) består av 15 ordinarie ledamöter och 15 ersättare. ISN har ett arbetsutskott (au) bestående av fem ordinarie ledamöter (S, M, V och KD) och fem ersättare (S, C, V och L). Ordförandeskapet innehas av Vänsterpartiet och KD har vice ordförandeskapet. I au finns också två insynsplatser. Nämnden (och au) har elva sammanträden vardera under året samt genomför 1-2 planerings- och utbildningsdagar/år.

Infrastruktur- och serviceförvaltningen består av fem avdelningar. Verksamheten arbetar på uppdrag av tre nämnder; Infrastruktur- och servicenämnden, Miljö- och byggnadsnämnden samt Överförmyndarnämnden. Den del av verksamheten som beskrivs i den här verksamhetsplanen arbetar på uppdrag av Infrastruktur- och servicenämnden.



Förvaltningsorganisationen bistår nämnden med utredningar och stödjer de politiska beslutsfattarna med tydliga och väl genomarbetade beslutsunderlag, tar fram rekommendationer om genomförande och verkställer fattade beslut.



## 5 Verksamhet

### Avdelning Fastigheter

- **Fastighetsförvaltning** tillhandahåller ändamålsenliga lokaler och bostäder för kommunens verksamheter.
- **Lokalförsörjning** ansvarar för tillbyggnad och nyproduktion av egna lokaler samt inhyrning av externa objekt.
- **Verksamhetsnära service** tillhandahåller lokalvård och vaktmästarservice till alla förvaltningar samt administration av lägenheter (egna och inhyrda) för den sekundära bostadsmarknaden.

### Avdelning Infrastruktur

- **Gata** ansvarar för drift och underhåll av kommunala gator, gång- och cykelvägar, broar, belysning och trafikanordningar samt parkeringsverksamhet.
- **Landskap och trafik** ansvarar för planering och utveckling av parker, gator och gång- och cykelvägar, trafikfrågor som inte ansvaras av annan förvaltning, deltar i arbetet med översiktlig planering, riktlinjer, planer och program.
- **Park och natur** ansvarar för skötsel av allmänna park- och naturmiljöer, stadsträdgården samt kommunens skogsbestånd.
- **Projektledning** ansvarar för projektledning av bygg- och anläggningsprojekt samt tillhandahåller stöd för energi, el, inomhusmiljö, kostnadskalkyler i tidiga skeden.
- **Geodata** ansvarar för geografisk information (GI) och förvaltning av geodata genom att använda standarder, styra geodatainsamling i syfte att tillhandahålla och utveckla geografiska informationssystem.

### Avdelning Service och support

- **IT-drift och IT-utveckling** ansvarar för drift och förvaltning av kommunens gemensamma IT-miljö samt stöd och utveckling av IT-infrastruktur och verksamhetssystem.
- **Kundcenter** ger information, regelstyrd handläggning och service till kunder i kommunala ärenden.

- **Överförmyndarenheten** rekryterar och utövar tillsyn över förmyndare, gode män och förvaltare samt ansvarar för budget- och skuldrådgivning och konsumentvägledning.
- **Lönecenter** arbetar med löneadministration, schemaläggning och HR-system.
- **Ekonomicenter** arbetar med ekonomiadministration.
- **Internservice** ger service i ärenden externt och internt (här ingår fordonservice).

#### Avdelning **Verksamhetsstöd**

- Förvaltningens stöd- och resursfunktion inom ekonomi, utveckling, uppföljning och analys samt HR, diarie/arkiv, IT-samordning och kommunikation.

Delar av det kommunala uppdraget utförs av privata utförare. Med privat utförare avses en juridisk person eller en enskild individ som har hand om skötseln av en kommunal angelägenhet. Detaljer gällande uppdragsbeskrivning samt överenskomna service standards finns beskrivna i nämndens uppföljningsplan av privata utförare. Utvalda nyckeltal i uppföljningsplanen för privata utförare kvarstår utan förändring tills vidare.

## 6 Mål för verksamheten

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.

---

Då nämnden har fått ett utökat ansvar för service i har nämnden beslutat att utöka antalet effektmål för att omhänderta och tydliggöra det utökade uppdraget med att samordna och utveckla gemensamma stödfunktioner till kommunens verksamheter samt den gemensamma servicen till medborgare och företag.

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 utmaningar/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.

## 7 Målsättning

### 7.1 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.

#### 7.1.1 Ge barn och unga möjlighet att påverka, en för dem, säker, hälsosam och utvecklande vistelsemiljö

Utmaningen/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.

Genomförda aktiviteter avrapporteras i delårsrapporter och verksamhetsberättelse.

#### 7.1.2 Möta behovet av tillväxt och samtidigt minska underhållsskulden genom att balansera nyinvesteringar mot reinvesteringsbehovet 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 reinvesteringsplanerna. 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.

Mätetal	Utfall 2022	Utfall 2023	Mål 2024
Åtgärder enligt reinvesteringsplan för gata och gc-vägar är genomförda till 100%.	-	Nytt mätetal 2024	100%
Åtgärder i beslutad förnyelse- och underhållsplan (Va) är genomförda till 100 %.	-	Nytt mätetal 2024	100%
Åtgärder enligt reinvesteringsplan för fastigheter är genomförda till 100%	-	Nytt mätetal 2024	100%
Nyttjande av tilldelade resurser (mkr) för beslutad reinvesteringsplan för gata och gc-vägar	122%	97%	100%
Nyttjande av tilldelade resurser (mkr) för beslutad förnyelse- och underhållsplan för VA	100%	102%	100%
Nyttjande av tilldelade resurser (mkr) för beslutad reinvesteringsplan för fastigheter	127%	93%	100%
Kostnaden för lokalbanken ska under mandatperioden minska med > 50% (jämfört med 2022-12-31).	25 684 tkr	22 479 tkr	-

### 7.1.3 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. Utbyggnadsplanen för cykel ska färdigställas under året.

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.

Mätetal	Nuläge 2023	Mål 2024
Öka antalet tillgänglighetsanpassade busshållplatser	150	153

### 7.1.4 Skapa förutsättningar för hållbart byggande.

Genomförande av Livscykelanalys (LCA) för Hertsö badhus är ett exempel på hur nämnd och förvaltning bidrar till hållbart byggande. Målet för 2023 var att genomföra tre LCA; Hertsö badhus, Kronanvägen samt Vattenledning Råneå. Analyserna för Kronanvägen respektive Vattenledning Råneå slutfördes under 2023. Analysen för Hertsö badhus genomförs 2024, då analysen innehåller flertalet parametrar som ingår i byggnadens klimatdeklaration. Under året kommer lärdomarna från genomförda LCA att omhändertas och implementeras i kommande projekt.

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.

Mätetal	Utfall 2023	Mål 2024
Livscykelanalys (LCA) för tre investeringsprojekt; Hertsö badhus, Kronanvägen samt Vattenledning Råneå	2	1

### 7.1.5 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 samt byte av kommunens fordon till fossilbränslefria fordon för att på så sätt minska utsläpp av klimatpåverkande ämnen. Den minskade reduktionsplikten från 30.5% till 6% CO2 reduktion kommer ge kraftigt ökade CO2 värden för diesel MK1, vilket innebär att målet för 2024 med stor sannolikhet inte kommer att nås.

Förvaltningen kommer under 2024 göra en översyn av antalet tjänstebilar i förhållande till antalet poolbilar i syfte att optimera nyttjandet, minska klimatpåverkan och kostnader.

Mätetal	Utfall 2022	Utfall 2023	Mål 2024
Halvera koldioxidutsläpp från lokala resor i tjänsten jämfört med 2019. <i>Utfall 2019: 271 005 kg</i>	140 468 kg	133 501 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	60 nya
Minska den totala förbrukningen av el och värme, i kommunala fastigheter (inkl. motorvärmare och utomhusbelysning som matas från fastigheterna), kWh/m <sup>2</sup> med 3%.	-	163,6 kWh/m <sup>2</sup>	<158,7 kWh/m <sup>2</sup>

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

Effektmål 2 utgår från kommunens uppdrag som serviceaktör, demokratiaktör samt det strategiskt viktiga området KOMPETENSFÖRSÖRJNING. Effektmålet stödjer de övergripande målen INNOVATION, VARDAG och DELAKTIG.

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

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.

I den enkät som genomförs avseende reinvesteringsprojekt bostadsgator ställs frågor om information inför genomförandet, själva genomförandet och nöjdheten med det genomförda arbetet.

Mätetal	Utfall 2023	Mål 2024
Nöjdhet avseende reinvesteringsprojekt bostadsgator, (NKI, Nöjd-Kund-Index)	för få svarande	75%

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

För medborgare, näringsliv och övriga intressenter är förvaltningar och kommunala bolag, Luleå kommun oavsett hur organisationen ser ut. En god samverkan och ett

nära samarbete i gemensamma frågor säkerställer effektiva och kvalitativa resultat och ger möjlighet till vidareutveckling.

Genomförda aktiviteter avrapporteras i delårsrapporter och verksamhetsberättelse.

### **7.2.3 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% kvarstår från 2023, då antalet svarande under 2023 inte är så stort.

Mätetal	Utfall 2023	Mål 2024
Medborgare uppfattar våra offentliga miljöer och mötesplatser som rena, trygga, tillgängliga och tilltalande.	81%	75%

### **7.2.4 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.

Genomförda aktiviteter avrapporteras i delårsrapporter och verksamhetsberättelse.

## **7.3 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.



### 7.3.1 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 arbets sätt. I dag finns exempelvis felanmälan, ansökan om handikapptillstånd, 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.

Genomförda aktiviteter avrapporteras i delårsrapporter och verksamhetsberättelse.

### 7.3.2 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. Förbättrad ärendehantering av felanmälningar kommer att vara en prioriterad del i arbetet med att öka nöjdheten med kommunens service.

Under 2024 kommer fastighetsavdelningen för första gången delta i en undersökning som köpts in av extern aktör. Frågorna 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 vi kommer att kunna jämföra oss med övriga kommuner som deltar i samma undersökning. 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).

Mätetal	Utfall 2023	Mål 2024
Verksamheternas nöjdhet avseende förvaltning av lokaler (NKI, Nöjd-Kund-Index)	Nytt mätetal 2024	>56
Förbättrad ärendehantering av felanmälan inom avdelning fastigheter - ärenden ska vara påbörjade och planerade inom tre arbetsdagar.	Nytt mätetal 2024	80%

Förbättrad ärendehantering av felanmälan inom sektion gata – anmälare ska inom tre arbetsdagar få återkoppling att felet kommer att åtgärdas och när det åtgärdas.	Nytt måttetal 2024	70%
Förbättrad ärendehantering av felanmälan inom sektion gata – anmälare ska få återkoppling när felet är åtgärdat.	Nytt måttetal 2024	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.	Nytt måttetal 2024	70%
Förbättrad ärendehantering av felanmälan inom sektion park och natur – anmälare ska få återkoppling när felet är åtgärdat.	Nytt måttetal 2024	70%

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

Verksamhetsmålet bidrar till kommunens ansvar som serviceaktör.

Måttetal	Utfall 2023	Mål 2024
Nöjdhet i kontakten med Luleå kommuns kundcenter	Nytt måttetal 2024	85%
Andel svar inom 60 sekunder av totala antalet svar	Nytt måttetal 2024	80%
Andel lösta ärenden i första kontakt av totala antalet ärenden	Nytt måttetal 2024	70%

## 8 Ekonomi

BUDGET (mkr)	Budget 2024	Plan 2025	Plan 2026
Kommunbidrag	366	368	379
Investeringsplan	431	419	370
Investeringsplan vatten- och avlopp	330	302	235

Nämndens kommunbidrag har inför 2024 utökats både med de sedvanliga budgetförstärkningarna såsom för lönerrevisioner, prisökningar och volymmodell men även med extra generella tillskott för att möta några av de ekonomiska utmaningar som finns. I kommunbidraget finns också effekter av omorganisation inför 2024 där kommunbidrag för avdelning Service o support inom kommunstyrelsen tillkommer om totalt ca 62,3 mkr och för sektionerna Plan samt Exploatering som flyttar till kommunstyrelsen avgår kommunbidrag om totalt på ca 8,0 mkr. Inom avdelning Service o Support ingår också en resultatenhet för IT-verksamhet som finansieras via IT-avgift som 2023 uppgick till ca 84 mkr.

Utmaningarna inom ekonomin handlar främst om de kraftiga prisökningar som skett under 2023 och som finns kvar in i 2024 men också om en ökad takt i den gröna samhällsomställningen som påverkar utredningar och planer i tidiga skeden samt investeringsnivåer. Till detta har heller inte intäktsökningarna för många av nämndens resultatenheter ökat i samma takt som kostnadsökningarna, vilket påverkar redan ansträngda verksamheter. Exempelvis kompenseras inte resultatenheter för öknings av interna PO-pålägg. Kostnadsökningar väntas inom IT pga. ökade säkerhetskrav samt för licenskostnader som gör att IT-avgiften ska ses över under 2024. Upphandling av ny telefoniplattform gör att även dessa kostnader troligtvis kommer att öka.

## **9 Utredningsuppdrag beslutade av kommunfullmäktige där infrastruktur- och servicenämnden är ansvarig**

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

Uppdraget om att öka antalet ladd punkter för elbilar i anslutning till kommunens verksamheter och parkeringsplatser samt utredning gällande semipublik laddinfrastruktur för kommunens anställda och leverantörer pågår. Analys gällande den semipublika laddinfrastrukturen med rekommendation för beslut bedöms vara klar innan sommaren 2024.

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

Inom uppdraget pågår ett arbete för att ta fram standard/krav för installation av solceller i kommunala byggnader för uppdatering i projekteringsanvisningarna. 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.

### **9.3 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 om skyfallsplan hanteras inom ramen för arbetet med revidering av dagvattenplanen som är planerad till 2024–2025.

VA-planen som revideras under 2023/2024 kommer med anledning av ny lagstiftning även omfatta åtgärder för att säkra VA-anläggningarna mot skyfall.

### **9.4 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 samt att genomförd



förstudie har rekommenderat hundrastgård på Västra stranden i centrum som ett första steg. Medel för investering av hundrastgård tas upp som förslag i investeringsplan 2025-2027.

### **9.5 Fortsätta miljonsatsning på projekt i byarna**

Pågående satsning som förvaltningen ansvarar för. Påbörjades 2022 och medel har tilldelats för planperioden 2024-2026. Verksamma föreningar i kommunens byar kan ansöka om bidrag till uppförande av ny utrustning eller utsmyckning enligt fastställda kriterier.

### **9.6 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. Under 2024 kommer en åtgärdsplan för fortsatt energieffektivisering av kommunala fastigheter att tas fram.

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

Uppdragsdirektiv tas fram i samverkan med Lulebo under kvartal 1 för kvittens och startsäkring av uppdraget.

### **9.8 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. Utredningen som pågår, och ska vara slutförd under april 2024, ska ge beslutsunderlag för eventuell byggnation av en ny depå.

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.

## **10 Uppföljning**

Infrastruktur- och serviceförvaltningen redovisar resultat och förflyttning i samband med delårsrapporterna och i verksamhetsberättelsen. Utöver detta kommer nämnden löpande under året få information som knyter an till mål, planer och de utmaningar nämnden identifierat.

I samband med delårsrapporterna och i verksamhetsberättelsen sker även uppföljning av nämndens uppföljningsplan för privata utförare.