

# Årsredovisning 2023

Kommunalförbundet  
LYSTKOM

Beslutad av direktionen 2024-03-01 § 2

## 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 .....	11
Förväntad utveckling.....	12
Finansiell översikt och analys .....	14
God ekonomisk hushållning och ekonomisk ställning .....	15
Balanskravsresultat .....	16
Finansiella rapporter .....	17
Redovisningsprinciper .....	21
Ord och begrepp.....	22
Verksamhetsberättelse .....	23
Lystkom förvaltningsgemensamt .....	23
Lystkom kundtjänst .....	24
Lystkom IT.....	27

# Förvaltningsberättelse

## Inledning

Kommunalförbundet Lystkom bildades år 2019 för att genom samverkan åstadkomma högre kvalitet, delad kompetens och kostnadseffektivitet. Avsikten med förbundet är också att undersöka och möjliggöra samarbete inom ytterligare områden.

Lystkoms verksamhet omfattar följande:

- 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 kommun har endast överlämnat kundtjänst till kommunalförbundet.

## Översikt över verksamhetens utveckling och utmaningar för kommande år

Kommunalförbundet Lystkom har nu funnits i drygt fyra år och under den perioden har Lystkom arbetat systematiskt med utformning och anpassning av styrdokument, former för samverkan och dialog och vidareutvecklat tjänstekatalog och prismodell. Lystkoms verksamhet är också väl etablerad och accepterad i medlemskommunerna med en stabil verksamhet och ekonomi och kompetenta medarbetare. I regionen betraktas Lystkom som ett väl fungerande exempel på mellankommunal samverkan.

En av Lystkoms stora utmaningar är att växa i lagom takt med bibehållen ekonomisk stabilitet och kvalitet i verksamheten. I slutet av året återaktualiserade Åsele förberedelserna för att ingå i Lystkom IT och Dorotea kommun vill också återuppta samtalen om att bli medlem i Lystkom och ingå både i kundtjänst och IT. Förberedelserna i Lystkom och anslutande kommuner är så pass omfattande att ytterligare resurser kommer att behöva tillskapas utifrån särskilda överenskommelser med Åsele och Dorotea.

Säkerhetsläget i världen innebär en ökad hotbild även för Lystkom. Cyberattacker har blivit vanligare och drabbar allt större verksamheter och leverantörer med mycket allvarliga konsekvenser för drabbade organisationer. Det är viktigt för både Lystkom och medlemskommunerna att arbeta systematiskt med riskhantering och riskminimering och därigenom minska konsekvenserna vid eventuella incidenter. För att lyckas behöver Lystkoms och medlemskommunernas informations säkerhetsarbete gå hand i hand.

Den enskilt viktigaste resursen i Lystkom är medarbetarna och deras kompetens. Lystkom behöver ha en god arbetsmiljö med bra arbetsvillkor, goda utvecklingsmöjligheter och rimlig lön för att kunna behålla kompetens i organisationen och vara en attraktiv arbetsgivare. De stora avstånden mellan Lystkoms arbetsplatser innebär att medarbetare och chefer till största delen använder digitala hjälpmedel vid intern kommunikation och stöd. Lystkom arbetar med att vidareutveckla arbetssätt, verktyg och metoder som gör det möjligt att ha medarbetare placerade i alla medlemskommuner.

Lystkom kundtjänst och Lystkom IT har under året närmast sig varandra vad gäller arbetssätt, dokumentation och kvalitetssäkring. Vidareutveckling av ärendehantering i Lystkom sker genom en gemensam arbetsgrupp och där ett av resultaten är den nya serviceportalen som lanserades under 2023. Arbetet bidrar till kvalitetssäkring i verksamheten och lägger grunden för ytterligare automatisering av ärendeflöden och fakturering.

Det kommande bytet av växelplattform i Lystkom kommer att ske genom avrop på regionens ramavtal. Planeringen har pågått under hela 2023 och övergången till ny växelplattform kommer troligen att ske före sommaren 2024 och då avvecklas också kvarvarande analog telefoni. Växelbytet är en omfattande förändring som kräver detaljplanering eftersom fungerande telefoni är en kritisk resurs i vissa verksamheter. Projektet är en stor utmaning eftersom kundtjänst planerar och genomför förändringen med befintliga resurser och samtidigt upprätthåller den dagliga verksamheten. Under samma period kommer kundtjänst också att införa mobilen som tjänst.

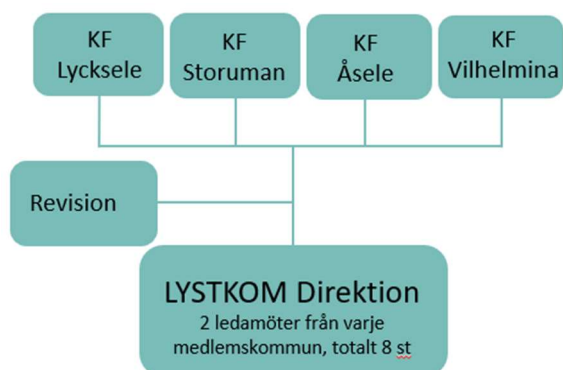
#### Politisk organisation

Lystkom är ett kommunalförbund med direktion. Direktionen består av två ledamöter och två ersättare från varje medlemskommun, totalt åtta ledamöter och åtta ersättare. Ledamöter och ersättare är valda för mandatperioden 2023-01-01—2026-12-31. Direktionen väljer inom sig ordförande, vice ordförande och andre vice ordförande 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 totalt sex sammankomster; fyra ordinarie sammanträden, en utbildningsdag för den nya direktionen och ett extra sammanträde för beslut om amortering och upplåning i förbundet.

#### Politisk organisation



## Direktionens ledamöter och ersättare 2023-01-01 – 2023-12-31

Namn	Uppdrag	Medlemskommun
Roland Sjögren (KD)	Ordförande	Lycksele
Ulrik Dahlgren (S)	1:e vice ordförande	Storuman
Andreas From (S)	2:e vice ordförande	Åsele
Lilly Bäcklund (S)	Ledamot	Lycksele
Karin Holmner (M)	Ledamot	Storuman
Andreas Eliasson (S)	Ledamot	Vilhelmina
Max Fredriksson (KD)	Ledamot	Vilhelmina
Torsten Lundborg (L)	Ledamot	Åsele
Anna Ackemo (M)	Ersättare	Lycksele
Lars Ohlsson (S)	Ersättare	Lycksele
Lotten Wahlström (L)	Ersättare	Storuman
Per-Daniel Liljegren (KD)	Ersättare	Storuman
Lillemor Jonsson (S)	Ersättare	Vilhelmina
Lennart Fjällman (KD)	Ersättare	Vilhelmina
Gerhard Sannsell (S)	Ersättare	Åsele
Eva Strömberg (C)	Ersättare	Åsele

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.

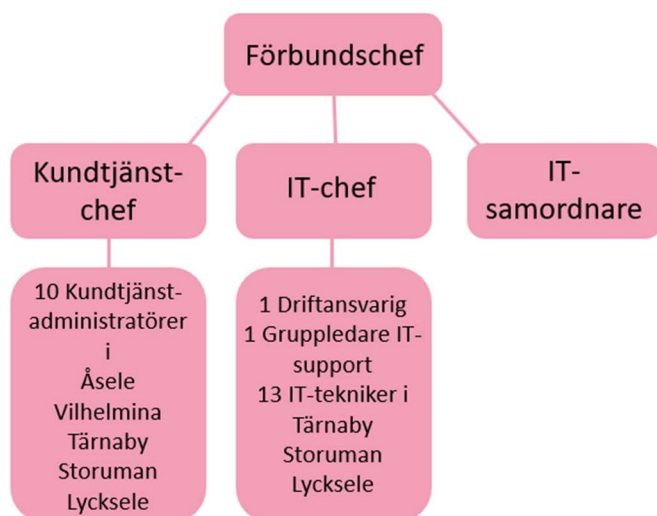
Redovisningsrevisionen syftar i huvudsak till att bedöma om god redovisningssed tillämpas och om räkenskaperna är rättvisande. Förvaltningsrevisionen syftar till att bedöma om direktionens beslut efterlevs och om verksamheten uppnår de politiska målen, inom de ekonomiska ramar och med den kvalitet som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

### Revisorer i Lystkom

Namn	Uppdrag	Medlemskommun
Bertil Näslund (M)	Revisor	Lycksele
Jessica Bergfors (S)	Revisor	Storuman

### Förvaltningsorganisation

Förvaltningsorganisationen är den verkställande organisationen och leds av en förbundschef som i sin tur är underställd direktionen. Förbundschef 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.



Förbundschef är anställd på heltid men tjänsten finansieras delvis genom försäljning av tjänster till medlemskommunerna. Under 2023 har Lycksele kommun och Storumans kommun köpt 10 % respektive 15 % tjänst för bland annat samordning av digitaliseringsarbetet. Förutom förbundschef 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. En av kundtjänstadministratörerna har en kombinerad roll som gruppleddare för kundtjänst.

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 gruppleddare 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 2023 har detta inneburit engagemang i ca 15 verksamhetsprojekt.

## Viktiga förhållanden för resultat och ekonomisk ställning

Lystkom redovisar ett positivt resultat på 1 367 000 kr för 2023 vilket är 564 000 kr mer än det budgeterade överskottet för året. Orsaken är främst större beställningar från verksamheterna tillsammans med lägre avskrivningskostnader i Lystkom IT.

Under 2023 har Lystkom återbetalat 2 miljoner kronor på ett av förbundets lån. Den totala låneskulden i Lystkom uppgår nu till 16 miljoner kronor.

Lystkoms prislista har hittills reviderats vart annat år. Inför 2023 reviderades prislistan som började tillämpas från 1 januari. Lystkom har under året övergått till kvartals- eller tertialfakturerering för få ett jämnare likviditetsflöde och också underlätta för medlemskommunernas verksamheter att få en tydligare överblick över kostnaderna och snabbare kunna korrigera eventuella felaktigheter. Under året har faktureringsflödet för kundfakturerering delvis automatiserats vilket ger ytterligare kvalitetssäkring och minskad administration.

Kommunalförbundet Lystkom har tecknat försäkring med KPA pension för att trygga utfästa tjänstepensionsförmåner för de anställda. Den totala pensionskostnaden för kommunalförbundet 2023 uppgår till 1 785 000 kr, vilket nästan är en tredubbling jämfört med föregående år.

## Händelser av väsentlig betydelse

Under ett par års tid har Lystkom arbetat med att ta fram en gemensam värdegrund som kan vara ett stöd i det dagliga arbetet som en inre kompass i möten med medarbetare och medborgare. Vid årets höstkonferens slutfördes arbetet och den gemensamma värdegrunden kan sammanfattas av värdeorden Samhörighet, Balans och Kreativitet. Värdegrunden kommer att vara vägledande i det fortsatta kvalitetsarbetet.

I början av året introducerade Lystkom en ny serviceportal för kommunernas beställningar av tjänster och utrustning. Under hösten tillkom också funktioner som gör det möjligt att följa och kommentera ärenden vilket ger bättre återkoppling till kunden och gör att en beställare själv kan följa sina pågående ärenden. Den nya serviceportalen är en viktig del av Lystkoms kvalitetsarbete som minskar personberoende och kvalitetssäkrar dokumentation.

Kundtjänst har under året arbetat vidare med teknikbytet för telefoni och i september levererade operatören fiberanslutningen till Storuman som därmed lämnade den analoga tekniken. Nu återstår bara Lycksele som kommer att migrera under 2024. Under våren beslutade direktionen att det kommande bytet av växelplattform ska ske genom avrop på regionens ramavtal. Förberedelserna inför bytet av växelplattform har pågått hela året och övergången till ny växelplattform kommer troligen att ske före sommaren 2024. Kundtjänst arbetar kontinuerligt med att avsluta eller förändra abonnemang och annan analog teknik för att underlätta övergången till den nya växelplattformen.

Före sommaren fick kundtjänst i uppdrag att utreda användning, hantering och säkerhet för mobiltelefoner. Den kraftiga ökningen av antalet mobiltelefoner i medlemskommunerna gör att säkerheten vid mobil användning blivit allt viktigare och tjänstemobilen är också ett viktigt arbetsredskap i vård- och omsorgsverksamheterna. Utredningen resulterade i skärpta telefoniriktlinjer där den viktigaste förändringen är ett större mandat för kundtjänst att styra och hantera tjänstemobiler. Direktionen beslutade också att successivt införa mobilen som tjänst i Lycksele och Storuman. Det innebär att mobilen kommer att ägas och administreras av Lystkom och hyras av verksamheterna. Administrationsverktyget för mobila enheter kommer också att bytas ut under 2024.

Under 2023 har direktionen fastställt riktlinje för Lystkoms systematiska informationssäkerhetsarbete. Lystkom strävar efter att uppnå rätt säkerhet, genom att balansera risker mot kostnader för

skyddsåtgärder, och styrd säkerhet, genom att upprätta regler för hur arbetet ska bedrivas. Informationssäkerhetsarbetet måste också ske i nära samarbete med medlemskommunerna. Under våren genomförde en kommungemensam arbetsgrupp en översyn av Lystkoms IT-förvaltningsmodell. Det resulterade i tydligare beskrivningar av uppdrag, ansvar och bemanning. Modellen kompletterades också utifrån informationssäkerhet och tydliggör samarbetet mellan verksamheterna och Lystkom. Strax före sommaren aktiverade Lystkom interaktiva utbildningar för alla användare i Lycksele och Storuman. Utbildningarna kommer att fortgå till mars 2027 och syftar till att höja användarnas generella säkerhetsmedvetenhet. Resultatet följs upp regelbundet och återrapporteras till kommunernas verksamheter.

Under hösten genomförde Lystkom för tredje året en enkät i medlemskommunerna för att mäta kundnöjdhet. Enkäten är en viktig del av Lystkoms kvalitetsarbete. Resultatet från årets undersökning visar att nöjd-kund-index (NKI) ökar något i kundtjänst men minskar något i IT. En närmare analys visar att minskningen i första hand beror på bemötande och återkoppling av ärenden, något som verksamheten också kommer att fokusera på under 2024.





E-arkiv i medlemskommunerna är ett prioriterat område i Lystkoms strategiska utvecklingsplan. Under 2023 har förbundschef i Lystkom varit projektledare för en kommungemensam upphandlingen av e-arkiv. Upphandlingen är klar och arbetet med att införa e-arkiv i kommunerna startade i slutet av november. Förbundschef i Lystkom är övergripande projektledare för införandet och kommer under 2024 att bistå kommunerna i deras pilotleveranser till e-arkivet. Kommunerna har också beslutat att samverka om en gemensam informations- och systemförvaltare som ska vara anställd av Lystkom. Rekryteringen av en arkivarie med IT-inriktning pågår och beräknas vara klar i början av 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 2023. I tabellen redovisas mål, målvärden och måluppfyllelse för 2023. Av totalt 13 mål bedöms tio mål vara uppfyllda, två mål är delvis uppfyllda och ett av målen har inte kunnat bedömas. Den sammantagna bedömningen för 2023 är därmed att Lystkoms verksamhet har en hög följsamhet till det kommunala ändamålet. För år 2024 har direktionen även fastställt mål och målvärden för kostnadseffektivitet.

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 bland annat reviderat telefonriktlinjerna, beslutat att införa mobiltelefon som tjänst och fastställt en riktlinje för det systematiska informationssäkerhetsarbetet.



### Ord och begrepp för måluppfyllelse

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






### Målområde 1. Uppdrag

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

Mål	Måloppfyllelse 2023	Målvärde 2023	Resultat 2023
<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 30 sekunder.</p> <p>IT – 80 % av alla inkomna samtal till IT-supporten ska besvaras inom 1 minut</p> <p>Nöjd-kund-index (NKI) ska öka jämfört med föregående år</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicegrad för telefoni: 91,6 % av samtalen besvaras inom 30 sekunder vilket är en ökning jämfört med 2022.</li> <li>Servicegrad för IT servicedesk: 68 % av samtalen besvaras inom 1 minut. Totalt registrerades 8 600 ärenden, vilket är en minskning jämfört med 2022.</li> <li>Kundenkäten har genomförts i alla medlemskommuner och NKI för kundtjänst var 7,5, vilket är en liten ökning jämfört med 2022. NKI för IT var 6,6 vilket är en liten minskning jämfört med 2022.</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	Måloppfyllelse 2023	Målvärde 2023	Resultat 2023
<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>	                    	<p>Medlemskommunerna har undertecknat avtal om e-arkiv</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Den gemensamma upphandlingen av e-arkiv för åtta inlandskommuner har slutförts.</li> <li>Införande av e-arkiv i kommunerna har påbörjats.</li> <li>IT-forum vård- och omsorg är etablerat.</li> <li>Nano-utbildning i informationssäkerhet genomförs löpande för alla användare i Lystkom, Lycksele och Storuman</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 2023	Målvärde 2023	Resultat 2023
<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 uppmuntaras.</li> </ul>	      	<p>Nöjd-medarbetarindex (NMI) i form av resultatet av OSA-enkäten ska vara bra/mycket bra inom samtliga områden</p> <p>Årligt utvecklingssamtal genomförs med alla medarbetare och varje medarbetare har en individuell utvecklingsplan.</p> <p>Totala sjukfrånvaron i procent av arbetad tid &lt;4 %.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>OSA-enkät har genomförts vid två tillfällen. Resultatet för kundtjänst var NMI 90,0 och 88,3 av maximalt 100. Resultatet för IT var NMI 87,2 och 86,8. NMI för både kundtjänst och IT har ökat jämfört med 2022.</li> <li>Resultat- och utvecklingssamtal har genomförts med alla medarbetare som också har en individuell utvecklingsplan.</li> <li>Den totala sjukfrånvaron är 2,9 % av arbetad tid.</li> <li>Det saknas målvärde för jämställdhet och mångfald vilket gör att måluppfyllnad inte kan bedömas fullt ut.</li> </ul>

### 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 2023	Målvärde 2023	Resultat 2023
<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 utrangerad 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>Fem av totalt sex av direktionsens sammankomster har varit digitala. Två direktionsmöten har livesänts via Lystkoms youtube-kanal.</li> <li>All teknisk utrustning som Lystkom utrangerar går antingen till återvinning via den lokala återvinningsstationen eller tillbaka till leverantören via en så kallad returloop. Under året har ca 1 840 enheter gått till återanvändning eller återvinning via returloopen.</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 2023	Målvärde 2023	Resultat 2023
<ul style="list-style-type: none"><li>Lystkom budgeterar för ett årligt överskott i verksamheten</li><li>Verksamheten följer fastställd budget.</li></ul>	 	Lystkoms årliga överskott ska minst motsvara 2 % av omsättningen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Lystkom redovisar ett överskott på 1 376 000 kr, vilket motsvarar 3,1 % av omsättningen.</li><li>Årets resultat innebär en positiv avvikelse gentemot budget med 564 000 kr.</li></ul>

## Väsentliga personalförhållanden

Under våren 2023 hade Lystkom en något högre personalomsättning än tidigare år. Vanligtvis är avslut av anställning naturliga men under det gångna året avslutade två medarbetare sin anställning för tjänst hos annan arbetsgivare. Lystkom har hittills haft relativt lätt att rekrytera relevant kompetens men läget har försvårats, främst på de mindre orterna. Även om nya medarbetare tillför andra synsätt, ifrågasätter gamla arbetsätt och metoder och också kompletterar befintliga kompetenser medför det ökad arbetsbelastning för kvarvarande medarbetare. Det är viktigt att Lystkom fortsätter att vara en attraktiv arbetsgivare med bra arbetsmiljö och goda möjligheter till kompetensutveckling för medarbetarna.

Lystkom genomför 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. De båda genomförda OSA-enkäterna under 2023 visar att Nöjd-Medarbetar-Index (NMI) ökar i både kundtjänst och IT.

Lystkoms arbetsmiljögrupp har i stort sett genomfört den handlingsplan som upprättades i början av 2023. Riktlinjer och styrdokument på arbetsmiljöområdet har uppdaterats och finns digitalt tillgänglig för alla medarbetare.

Under 2023 har Lystkom genomfört lönekartläggning enligt 3 kap i diskrimineringslagen. I kartläggningen analyseras styrdokument som tillämpas inom lönesättning samt den praxis som råder i organisationen. Likaså analyseras löner inom grupper med lika arbete samt inom grupper med likvärdiga arbeten. Vid analys av likvärdiga arbeten konstateras att individuell lönesättning och erfarenhet är de faktorer som påverkar lönen. Kartläggningen visar att det inte finns några osakliga löneskillnader och därmed finns inga planer på att genomföra några aktiva åtgärder i nästa lönerevision. Lönekartläggning i Lystkom kommer i fortsättningen att genomföras varje år.

Upplupna personalkostnader 2023 utgörs av kostnaden för inestående semester och okompenserad övertid. Skulden uppgick vid årets slut till 1 207 384 kr inklusive arbetsgivaravgift.

### Medelantal anställda

Kön	Antal årsarbetare 2023	Antal årsarbetare 2022	Antal årsarbetare 2021	Antal årsarbetare 2020
Kvinnor	11,1	10,9	10,9	10,5
Män	15,9	16,5	16	14,4
<b>Totalt</b>	<b>27,0</b>	<b>27,4</b>	<b>26,9</b>	<b>24,9</b>

### Antal anställda under året per anställningsform och kön

Anställningsform	Kön	2023	2022	2021	2020
Visstidsanställning	Man	1	2	2	1
Visstidsanställning	Kvinna	1	1	4	3
Vikariat	Kvinna	-	-	-	3
Vikariat	Man	-	4	-	-
Provanställning	Man	-	-	-	1
Tillsvidareanställd	Kvinna	12	11	13	12
Tillsvidareanställd	Man	14	15	15	15
<b>Totalt antal personer</b>		<b>28</b>	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>35</b>

### Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron för Lystkom 2023 redovisas i tabellerna nedan. Sjukfrånvaron under 2023 var 2,9 % av arbetad tid vilket är en betydlig sänkning av sjukfrånvaron jämfört med föregående år. Sjukfrånvaron har glädjande nog minskat bland både män och kvinnor, även den inte är tillbaka på samma låga nivå som år 2021. Sjukfrånvaron bland kvinnorna är också fortsatt något högre än bland männen.

Det är viktigt att under det kommande året fortsätta arbeta med friskfaktorer som en integrerad del i det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Andelen sjukfrånvaro för sammanhängande tid av 60 dagar eller mer (långtidsfrånvaro) var noll (0).

### Sjukfrånvaro i procent av arbetad tid per åldersgrupp

Åldersgrupp	2023	2022	2021	2020
0–29 år	1,2	1,4	0,5	0,9
30–49 år	2,9	4,2	2,5	4,1
50-år	3,3	3,9	2,9	1,8
<b>Totalt</b>	<b>2,9</b>	<b>3,8</b>	<b>2,3</b>	<b>2,7</b>

### Sjukfrånvaro i procent av arbetad tid per kön

Kön	2023	2022	2021	2020
Kvinna	3,1	4,8	3,4	3,1
Man	2,6	3,1	1,7	2,5
<b>Totalt</b>	<b>2,9</b>	<b>3,8</b>	<b>2,3</b>	<b>2,7</b>

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

År	2023	2022	2021	2020
Antal	0	26,7	11,9	0

### Förväntad utveckling

Enligt SKR:s ekonomirapport blir de ekonomiska utmaningarna för kommunerna under 2024 alltmer påtagliga. Hög inflation, ökade pensionskostnader och stigande räntekostnader bidrar till historiskt låga resultat men bedömningen är att det kommer att ske en ekonomisk återhämtning under 2025 och 2026. Samtidigt ökar de långsiktiga behoven av välfärd och bristen på arbetskraft växer när invånare över 80 år blir allt fler. Kompetensförsörjningen är fortsatt en stor utmaning. Situationen för

Lystkoms medlemskommuner, och därmed utmaningarna, ser lite olika ut beroende på den enskilda kommunens ekonomiska ställning, struktur, investeringsbehov och framtida befolkningsförändring.

Lystkom är beroende av medlemskommunernas medlemsavgifter och köp av verksamhet. Medlemskommunernas ekonomiska läge har en direkt påverkan på Lystkoms ekonomi och, precis som för andra leverantörer, får det ekonomiska konsekvenser när priserna på teknisk utrustning ökar på grund av inflation och hög dollarkurs. Pensionskostnaderna i Lystkom ökar i samma utsträckning som i kommunerna men ökningstakten avtar något under 2025 och 2026.

Det skärpta säkerhetsläget medför en ökad risk för cyberattacker. Det gör också att kraven från medlemskommunerna på en säker och stabil leverans av telefoni och IT ökar. Lystkom behöver fortsätta att utveckla det systematiskt informationssäkerhetsarbete i nära samarbete med medlemskommunerna. Informationssäkerhetsarbetet kan medföra ökade kostnader under de kommande åren.

I slutet av 2023 återupptog Lystkom förberedelser tillsammans med Åsele för att ingå i IT-samarbetet. Dorotea kommun har också initierat samtal om att bli medlem i Lystkom. En förväntad utveckling under de kommande åren är att Lystkom utökar samverkan med befintliga medlemskommuner och att ytterligare medlemskommuner tillkommer.

Lystkoms investeringsbehov under de kommande åren påverkas av medlemskommunernas behov av tjänster. Investeringarna baseras på den volymökning eller volymminskning som sker i medlemskommunerna. Investeringsvolymen beräknas vara ca 11 mkr under de kommande tre åren och utgörs av planerade reinvesteringar i klienter och IT-infrastruktur. Investeringsvolymen kan komma att påverkas både av medlemskommunernas digitaliseringsarbete och ökat antal medlemskommuner.

Trots många utmaningar har Lystkom en stabil verksamhet och god ekonomi. Samarbetet i Lystkom har gjort det möjligt att göra nödvändiga investeringar för en säkrare driftmiljö för telefoni och IT i medlemskommunerna och också medfört högre kvalitet och bättre service.

## Finansiell översikt och analys

### Årets resultat

Kommunalförbundet Lystkom redovisar ett sammanlagt överskott för år 2023 med 1 376 000 kr vilket är en positiv avvikelse gentemot budget med 564 000 kr. Överskottet har uppstått i verksamheten Lystkom IT och beror till största delen på större beställningar från verksamheterna. I delårsrapporten för 2023 redovisade Lystkom ett prognostiserat överskott med 812 000 kr i enlighet med fastställd budget. Att överskottet vid året slut blev större än prognostiserat beror på att det varit svårt att förutse ökade volymer från i första hand skolverksamheterna.

Lystkom IT redovisar ett överskott på totalt 1 968 000 kr. Intäkterna ökade med 1 456 000 kr på grund av fler beställningar och personalkostnaderna blev 338 000 lägre på grund av vakanta tjänster. Övriga kostnader minskade med 990 000 kr, främst beroende på mindre konsulttjänster. Avskrivningskostnaderna blev 465 000 kr lägre än budget på grund av minskad investeringstakt.

Lystkom kundtjänst redovisar ett underskott på totalt 269 000 kr, vilket är en avvikelse gentemot budget med 371 000 kr. Intäkterna minskade med 569 000 kr, delvis på grund av att överlämningen av mobiltelefoni i Vilhelmina inte kunde genomföras. Personalkostnaderna och övriga kostnader blev något lägre än budget.

Verksamheterna Revision och Lystkom redovisar ett sammanlagt underskott på 156 000 kr vilket är en negativ avvikelse gentemot budget. De något högre intäkterna beror på medfinansieringen av den gemensamma upphandlingen av e-arkiv vilket också gett motsvarande kostnader.

2023 års investeringar uppgår till totalt 9 229 000 kr vilket är 2 371 000 kr lägre än budget. Orsaken är främst ett förändrat tjänsteutbud inom skolverksamheten som har gjort att behovet av investeringar minskat.

### Driftredovisning (tkr)

Verksamhet	Budget 2023	Utfall 2023	Avvikelse	Budget 2022	Utfall 2022	Avvikelse
Intäkter	34 751	36 207	-1 456	34 273	32 810	1 463
Personalkostnader	-10 769	-10 430	-338	-9 803	-9 515	-289
Övriga kostnader	-11 516	-12 506	990	-11 389	-10 895	-494
Avskrivningar	-11 768	-11 303	-465	-12 400	-11 086	-1 314
<b>81141 IT</b>	<b>698</b>	<b>1 968</b>	<b>-1 269</b>	<b>680</b>	<b>1 315</b>	<b>-634</b>
Intäkter	7 679	7 110	569	6 807	7 020	-212
Personalkostnader	-5 644	-5 493	-151	-4 748	-4 813	65
Övriga kostnader	-1 932	-1 885	-46	-1 924	-2 131	207
<b>81143 Kundtjänst</b>	<b>103</b>	<b>-269</b>	<b>371</b>	<b>136</b>	<b>76</b>	<b>60</b>
Personalkostnader	-20	-12	-8	0	-19	19
Övriga kostnader	-160	-155	-5	-174	-155	-19
<b>81145 Revision</b>	<b>-180</b>	<b>-167</b>	<b>-13</b>	<b>-174</b>	<b>-174</b>	<b>0</b>
Intäkter	1 057	1 395	-338	1 224	1 320	-97
Personalkostnader	-687	-1 041	355	-872	-843	-29
Övriga kostnader	-180	-510	330	-177	-252	75
<b>81146 LYSTKOM</b>	<b>191</b>	<b>-156</b>	<b>347</b>	<b>174</b>	<b>224</b>	<b>-50</b>
<b>TOTALT</b>	<b>812</b>	<b>1 376</b>	<b>-564</b>	<b>816</b>	<b>1 441</b>	<b>-624</b>



## Investeringsredovisning (tkr)

Projekt	Budget 2023	Utfall 2023	Avvikelse
IT-utrustning 3 år	6 000	4 600	1 400
IT-utrustning 4 år	3 300	3 165	135
IT-utrustning 5 år	1 300	302	998
IT-utrustning 6 år	1 000	985	15
Fordon	0	177	-177
<b>TOTALT</b>	<b>11 600</b>	<b>9 229</b>	<b>2 371</b>

### Likviditet och eget kapital

Likvida medel för kommunalförbundet Lystkom vid årets slut uppgick till 5 995 000 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 2023 uppgår till 1 037 637 kr vilket är en avsevärd ökning jämfört med föregående år.

### Finansiella mål kopplade mot verksamheten

Det första av Lystkoms finansiella mål anger att verksamheten ska budgetera för ett årligt överskott i syfte att successivt minska lånebehovet och att bygga upp en reserv i händelse av ekonomiskt underskott. Det andra finansiella målet är verksamheterna följer fastställd budget.

Det fastställda målvärde som används för att bedöma måluppfyllelse är att Lystkoms årliga överskott minst ska motsvara 2 % av omsättningen. 2023 års överskott motsvarar 3,1 % av omsättningen och de finansiella målen bedöms därmed vara uppfyllt.

## God ekonomisk hushållning och ekonomisk ställning

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.

I avsnittet *Styrning och uppföljning kommunalförbundets verksamhet* redovisas att Lystkom för verksamhetsåret 2023 bedöms uppfylla båda de finansiella mål som finns fastställda för verksamheten och som också har betydelse för god ekonomisk hushållning. Kommunalförbundet Lystkom bedöms därmed uppfylla kravet på god ekonomisk hushållning. 2023 års positiva resultat ger Lystkom goda möjligheter att ytterligare minska förbundets lånebörd och samtidigt bygga den ekonomiska reserv som behövs i händelse av ekonomiskt underskott i verksamheten.

## Balanskravsresultat

Balanskravsutredning (tkr)	2023	2022	2021
<b>Årets resultat</b>	<b>1 376</b>	<b>1 441</b>	<b>1 688</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>1 376</b>	<b>1 441</b>	<b>1 688</b>
<b>Årets balanskravsresultat</b>	<b>1 376</b>	<b>1 441</b>	<b>1 688</b>



## Finansiella rapporter

### Resultaträkning (tkr)

		2023	2022
Verksamhetens intäkter	Not 1	43 902	40 360
Verksamhetens kostnader	Not 2	-31 822	-28 532
Av- och nedskrivningar	Not 5	-11 304	-11 086
<b>Verksamhetens nettokostnader</b>		<b>776</b>	<b>742</b>
Medlemsavgifter	Not 3	810	790
<b>Verksamhetens resultat</b>		<b>1 586</b>	<b>1 532</b>
Finansiella kostnader	Not 4	-210	-91
<b>Årets resultat</b>		<b>1 376</b>	<b>1 441</b>

### Balansräkning (tkr)

		2023	2022
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR</b>			
Materiella anläggningstillgångar			
Maskiner och inventarier	Not 5	20 787	22 861
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		<b>20 787</b>	<b>22 861</b>
<b>OMSÄTTNINGSTILLGÅNGAR</b>			
Fordringar	Not 6	5 281	5 041
Kassa och bank	Not 7	5 995	3 342
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		<b>11 276</b>	<b>8 384</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>32 063</b>	<b>31 245</b>
<b>EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>			
EGET KAPITAL	Not 8	6 413	5 037
- Varav årets resultat		1 376	1 441
<b>Summa eget kapital</b>		<b>6 413</b>	<b>5 037</b>
SKULDER			
Långfristiga skulder	Not 9	16 000	18 000
Kortfristiga skulder	Not 10	9 651	8 208
<b>Summa skulder</b>		<b>25 651</b>	<b>26 208</b>
<b>SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>32 063</b>	<b>31 245</b>

## Kassaflödesanalys (tkr)

		2023	2022
<b>DRIFT</b>			
Årets resultat		1 376	1441*
Justering för av- och nedskrivningar	Not 5	11 304	11 086
<b>Medel från verksamheten före förändring av rörelsekapital</b>		<b>12 680</b>	<b>12 526</b>
Förändring av omsättningstillgångar	Not 6	-240	-670
Förändring av kortfristiga skulder	Not 10	1 443	-1 327
<b>Kassaflöde från drift</b>		<b>13 883</b>	<b>10 530</b>
<b>INVESTERINGAR</b>			
Investeringar i materiella anläggningstillgångar	Not 5	-9 229	-12 374
<b>Kassaflöde från investeringar</b>		<b>-9 229</b>	<b>-12 374</b>
<b>FINANSIERING</b>			
Nyupptagna långfristiga lån			
Amortering långfristiga lån	Not 9	-2 000	
<b>Kassaflöde från finansiering</b>		<b>-2 000</b>	<b>0</b>
<b>ÅRETS KASSAFLÖDE</b>		<b>2 653</b>	<b>-1 845</b>
Likvida medel vid årets början		3 342	5 187
<b>Likvida medel vid årets slut</b>	Not 7	<b>5 995</b>	<b>3 342</b>

Likvida medel definieras som kassa, banktillgodohavanden och kortfristiga placeringar.

\*Årets resultat har justerats jämfört med årsredovisningen 2022

## Noter (tkr)

	2023	2022	Budget 2023
<b>1. Verksamhetens intäkter</b>			
Försäljningsintäkter	43 902	40 285	
Taxor och avgifter			
Hyror och arrenden			
Bidrag från staten		75	
Övriga bidrag			
Övriga intäkter			
<b>Summa verksamhetens intäkter</b>	<b>43 902</b>	<b>40 360</b>	<b>42 697</b>
<b>2. Verksamhetens kostnader</b>			
<b>Personalkostnader</b>	<b>16 976</b>	<b>15 190</b>	<b>17 119</b>
- varav pensionskostnader inkl. särsk. löneskatt	2 209	698	
Bidrag och transfereringar			
Entreprenader och konsulttjänster	1 477	1 473	
Hyra av lokaler, fordon och maskiner	2 904	2 431	
Varor och material	902	859	
Övrigt	9 564	8 580	
<b>Summa övriga kostnader</b>	<b>14 847</b>	<b>13 342</b>	<b>13 617</b>
<b>Summa verksamhetens kostnader</b>	<b>31 822</b>	<b>28 532</b>	<b>30 737</b>
<u>Operationell Leasing</u>			
<i>Sammanlagt belopp per balansdagen av framtida minimi-leaseavgifter</i>			
- inom 1 år	937		
- senare än 1 år men inom 5 år	1 458	4 800	
- senare än 5 år			
<i>Summa</i>	<i>2 395</i>	<i>4 800</i>	
<b>3. Medlemsavgifter</b>			
Medlemsavgifter från övriga kommuner	810	790	<b>790</b>
<b>Summa medlemsavgifter</b>	<b>810</b>	<b>790</b>	
<b>4. Finansiella kostnader</b>			
Räntekostnader	210	91	<b>170</b>
<b>Summa finansiella kostnader</b>	<b>210</b>	<b>91</b>	
<b>5. Maskiner och inventarier</b>			
<b>Ingående anskaffningsvärde</b>	<b>59 955</b>	<b>47 581*</b>	
Inköp	9 229	12 374	
Utrangeringar	-15 181	0	
<b>Utgående anskaffningsvärde</b>	<b>54 003</b>	<b>59 955*</b>	
<b>Ingående ack. Avskrivningar</b>	<b>-37 093</b>	<b>-26 008</b>	
Årets avskrivningar	-11 304	-11 086	<b>11 768</b>
Utrangeringar	15 181	0	

<b>Utgående ack. Avskrivningar</b>	<b>-33 216</b>	<b>-37 094</b>
<b>Summa maskiner och inventarier</b>	<b>20 787</b>	<b>22 861</b>
- varav inventarier	20 576	22 815
- varav fordon	211	46
	4,8	4,7
<i>Bedömd genomsnittlig nyttjandeperiod, antal år</i>		
<b>6. Kortfristiga fordringar</b>		
Kundfordringar	966	376
Reservering för osäkra kundfordringar		
Fordringar avs. mervärdesskatt	0	461
Övriga fordringar på staten	0	0
F-skatt	126	164
Interimsfordringar	4 189	4 040
<b>Summa kortfristiga fordringar</b>	<b>5 281</b>	<b>5 041</b>
<b>7. Kassa och bank</b>		
Plusgiro	5 995	3 342
<b>Summa kassa och bank</b>	<b>5 995</b>	<b>3 342</b>
<b>8. Eget kapital</b>		
Balanserat resultat	5 037	3 596
Årets resultat	1 376	1 441
<b>Utgående eget kapital</b>	<b>6 413</b>	<b>5 037</b>
<b>9. Långfristiga skulder</b>		
Upplåning i kreditinstitut	16 000	18 000
<b>Summa långfristiga skulder</b>	<b>16 000</b>	<b>18 000</b>
<b>10. Kortfristiga skulder</b>		
Leverantörsskulder	6 351	5 101
Skuld avs mervärdesskatt	600	
Skatteavräkning och övriga skulder till staten	530	340
Källskatt och diverse avdrag	240	230
Upplupen pensionskostnad, individuell del	407	422
Skuld till anställda	1 207	1 384
Upplupna sociala avgifter	294	278
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	22	442
Övriga korta skulder	0	11
<b>Summa kortfristiga skulder</b>	<b>9 651</b>	<b>8 208</b>

\*2022 års siffror för ingående och utgående anskaffningsvärde har justerats för att få en korrekt jämförelse mellan åren.

## 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

Lystkoms årliga höstkonferens genomfördes på plats i Lycksele med gemensam verksamhetsplanering och en workshop för alla medarbetare där arbetsprioritering och rutiner behandlades. Resultatet blev ett antal vanligt förekommande ärenden med förslag till hur de prioriteras i den interna arbetsordningen. Det ger både nya och befintliga medarbetare ett bättre stöd i sin arbetsvardag och förhoppningsvis kan medarbetarnas höga arbetsbelastning dämpas. Om alla gör på samma sätt och följer överenskommelser blir arbetet tydligare internt och kundernas ärenden hanteras på ett mer professionellt sätt.

Arbete med den gemensamma värdegrunden i Lystkom slutfördes vid höstkonferensen och omfattar värdeorden *Samhörighet*, *Balans* och *Kreativitet*. Värdegrunden ska vara ett stöd i det dagliga arbetet och fungerar som organisationens inre kompass i såväl samtal mellan medarbetare som i dialogen med våra medlemskommuner.

Samarbetet mellan kundtjänst och IT har stärkts ytterligare under året, bland annat genom den gemensamma arbetsgruppen för vidareutveckling av ärendehanteringssystemet (ITSM-systemet). Under första kvartalet introducerades Lystkom serviceportal som kommunernas verksamheter använder för beställning av tjänster och utrustning. Under hösten lanserades också möjligheten att följa och kommentera ärenden. Funktionen ger bättre återkoppling till kunden och gör att en beställare själv kan följa sina pågående ärenden. I systemet används också standardtexter vid kommunikation med användarna i olika supportärenden. Standardtexterna är ett sätt att kvalitetssäkra kommunikationen och göra den mindre personberoende.

Under våren övergick Lystkom till kvartals- eller tertialfakturerering beroende på verksamhet. Syftet var att få ett jämnare likviditetsflöde och att underlätta för medlemskommunernas verksamheter att få en tydligare överblick över kostnaderna och snabbare kunna korrigera eventuella felaktigheter. Lystkom har också automatiserat delar av faktureringsflödet för kundtjänst och IT. Automatiseringen sker med stöd av ITSM-systemet och medför både kvalitetssäkring och minskad administration.

Det skärpta säkerhetsläget i omvärlden med ökat antalet cyberattacker innebär att Lystkoms systematiska informationssäkerhetsarbete behöver intensifieras och formaliseras ytterligare. Vid direktionsmötet i oktober beslutade direktionen om riktlinje för informationssäkerhet. Dokumentet omfattar en övergripande struktur och systematik och anger också vilka ytterligare rutiner som behöver tas fram i samråd med Lycksele och Storuman. Under hösten besvarade Lystkom, Lycksele och Storuman undersökningarna *IT-säkkollen* och *Info-säkkollen* som myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) skickar ut till alla kommuner vartannat år. Undersökningarna är en självskattning men ger en sammanfattning av nuläget och indikerar områden som varje organisation bör prioritera ur informationssäkerhetssynpunkt. Resultatet av undersökningen är ett stöd i det fortsatta informationssäkerhetsarbetet. Lystkom har under hösten deltagit i region Västerbottens utbildningsinsats för informationssäkerhet och som bland annat har fokuserat på metoder för riskanalys. Utbildningsinsatsen kommer att fortsätta även under 2024.

Under våren genomfördes en översyn av den nuvarande IT-förvaltningsmodellen. Syftet var att föreslå ett förtydligande av modellen med beskrivning av de olika gruppernas och forumens uppdrag och ansvar. I samband med översynen lyftes också informationssäkerhetsfrågorna in i förvaltningsmodellen. Det är de informationssäkerhetsfrågor som är gemensamma för Lystkom, Storuman och Lycksele som kommer att hanteras i respektive forum. Resultatet av arbetsgruppens arbete förankrades



och började implementeras under hösten, bland annat genom bildandet av fler IT-forum och om-bildande av IT-styrgruppen.

Den årliga kundundersökningen i Lystkoms medlemskommuner genomfördes under hösten. Nyckel-personer i kommunerna besvarar frågor om bemötande, återkoppling och kompetens med avseende på e-tjänstekort, mobiltelefoni, telefoni och reception, IT-servicedesk, IT-projekt och leveranser. Re-sultatet av årets kundundersökning visar att Nöjd-Kund-Index (NKI) för kundtjänst verksamhet forts-ätter att öka något medan NKI för IT:s verksamhet minskar något, se tabellen. En djupare analys av resultatet visar att minskningen i första hand beror på bemötande och återkoppling av ärenden.

#### Nöjd-kund-index (NKI) för Lystkom

	NKI år 2023 (max 10,0)	NKI år 2022 (max 10,0)	NKI år 2021 (max 10,0)
Lystkom kundtjänst	7,5	7,4	7,3
Lystkom IT	6,6	6,9	6,4

Lystkom har påbörjat arbetet med förbättring av både intern dokumentation och information till våra medlemskommuner. För att underlätta för Lyckseles och Storumans medarbetare skapades identiska informationssidor om Lystkom på respektive intranät med information om olika tjänster inklusive vanligt efterfrågade manualer och guider. I fortsättningen kommer aktuella frågor och projekt i Lyst-kom att publiceras regelbundet. Från och med slutet av 2023 kan alla medarbetare i Lycksele och Storuman också ta del av aktuella frågor i Lystkom genom ett kvartalsbrev som publiceras på respek-tive kommuns intranät. Information som berör medarbetare i Vilhelmina och Åsele förmedlas också för publicering i relevanta informationskanaler.

E-arkiv i medlemskommunerna är ett prioriterat område i Lystkoms strategiska utvecklingsplan. Un-der 2023 har förbundschef i Lystkom varit projektledare för en kungemensam upphandling av e-arkiv. Åtta inlandskommuner deltog i upphandlingen som genomfördes med förhandlat förfarande. Upphandlingen slutfördes i början av september men eftersom tilldelningsbeslutet överklagades kunde avtal mellan kommunerna och leverantören skrivas under först i mitten av november. Arbetet med att införa e-arkiv i kommunerna startade därför i slutet av november. Förbundschef i Lystkom är övergripande projektledare för införandet och kommer att bistå kommunerna i deras pilotleveranser till e-arkivet. Införandeprojektet beräknas pågå under hela 2024. De samverkande kommunerna har också beslutat att samverka om en gemensam informations- och systemförvaltare som ska vara an-ställd av Lystkom. Rekryteringen av en arkivarie med IT-inriktning pågår och kan förhoppningsvis slut-föras i början av 2024.

### Lystkom kundtjänst

I början av året introducerades två nya medarbetare i kundtjänst i samband med avslut av tjänst. För att klara servicenivån och överlämning av arbetsuppgifter var det under våren nödvändigt med en viss överbemanning. Dock har det inte påverkat årets resultat på grund av att annan frånvaro har uppstått. Det är dock kännbart med lägre bemanning eftersom kundtjänst alltid måste vara på plats för att tillhandahålla en god service till medborgare. Även om arbetsbelastningen har varit hög är medarbetarna på det stora hela nöjda med sin arbetssituation, vilket framgår av resultatet av OSA-enkäterna.

Den kraftiga ökningen av antalet mobiltelefoner i medlemskommunerna medför att säkerhetsa-spekterna blir allt viktigare eftersom mobilen kan innehålla känslig information samt att privat an-vändning förekommer. Under våren fick kundtjänst i uppdrag att utreda användning, hantering och



säkerhet för mobiltelefoner. Utredningen resulterade i nya telefoniriktlinjer och beslut om att införa mobilen som tjänst. De viktigaste förändringarna i riktlinjerna gäller kundtjänst mandat att styra och hantera tjänstemobiler. IT och kundtjänst kommer också att införa ett annat manageringsverktyg för mobila enheter under 2024. Under hösten har tester och förberedelser genomförts.

Ett antal informationssäkerhetsåtgärder inom mobiltelefoni har inletts under året. En total översyn av både enhetstyp samt innehåll har genomförts, vilket inneburit en förbättrad driftsäkerhet på verksamheternas mobiltelefoner. Kundtjänst kan fjärrstyra enheterna på samma sätt som IT fjärrstyr datorer, vilket har underlättat för de som inte har möjlighet att besöka kundtjänst och samtidigt är tidsbesparande. I samråd med Stöd, vård och omsorg i Lycksele har åtgärder vidtagits som gör enheterna till ett säkrare arbetsverktyg, exempelvis genom spärr av ett antal appar som inte är arbetsrelaterade.

Vårens utredning om att kundtjänst skulle överta hanteringen av mobiltelefoner i Vilhelmina visade att det varken var verksamhetsmässigt eller ekonomiskt fördelaktigt för kundtjänst och Vilhelmina. Det innebär att Vilhelmina kommun fortsätter att själva hantera sina mobiltelefoner. Under slutet av året upphandlade kundtjänst ett nytt ramavtal för inköp av mobiltelefoner och tillbehör. Samtliga medlemskommuner ingick i upphandlingen som innebär att även Vilhelmina kommun drar nytta av samarbetet genom att delta i Lystkoms upphandling.

173 mobiltelefoner har inlämnats till kundtjänst för säker och miljömässig destruering vilket är betydligt fler än de 100 som lämnades in under föregående år. Totalt har 140 st återvunnits och 33 st har återbrukats. Att kundtjänst får tillbaka så pass många enheter visar på en bättre efterlevnad av rutinerna samt att fler förstår vikten av rätt hantering av uttjänta mobiltelefoner.

Kundtjänst har tagit fram gemensamma säkerhetsrutiner för kundtjänstadministratörernas agerande i händelse av hot och våld i anslutning till kommunernas receptioner. Syftet är att skydda medarbetare och eventuella besökare. Rutinen kommer att tillämpas av kundtjänst i nära samarbete med respektive kommun.

Mätvärden	2023	2022
Antal registrerade ärenden/best. i ITSM-systemet	2 706	-
Antal besvarade samtal	112 076	-
Svarsfrekvens (svar inom 30 sekunder)	91,6 %	86 %

Antalet besvarade samtal fortsätter att ligga på samma nivå som tidigare år. Det som är glädjande är att bland annat införande av telefonipass för kundtjänstadministratörerna har gett effekt och svarsfrekvensen har ökat med 5,6 %. Det gör att kundtjänst klarar det uppsatta målet om att 90 % av samtalen ska besvaras inom 30 sekunder. 2023 är också det första året som det går att hämta ut statistik från ärendehanteringssystemet för hela året. Antal ärenden/beställningar är dock betydligt högre än vad som framgår av statistiken och antalet kommer att stiga allt eftersom vi utvecklar systemet och arbetssätten.

I maj månad genomfördes en större uppgradering av växel och telefonistplattform. Tack vare bra förberedelser och gott samarbete mellan kundtjänst, respektive kommuns IT-organisation och växelverantören kunde uppgraderingen genomföras utan längre stopp i växeln och utan att orsaka problem för verksamheterna. Arbetet med övergången av telefonin till ny teknik har fortsatt. I september kunde operatören efter 1 års försening leverera fiber till Storuman som därmed kunde lämna den analoga tekniken. Nu återstår bara Lycksele som kommer att gå över till fiber under 2024. Parallellt med det har kundtjänst arbetat med förberedelser inför det kommande växelbytet. Bytet av

växelplattform kommer att ske under 2024. Kundtjänstadministratörerna arbetar kontinuerligt med att avsluta eller förändra abonnemang och analog teknik, allt i syfte att förbereda växelbytet så mycket som möjligt.

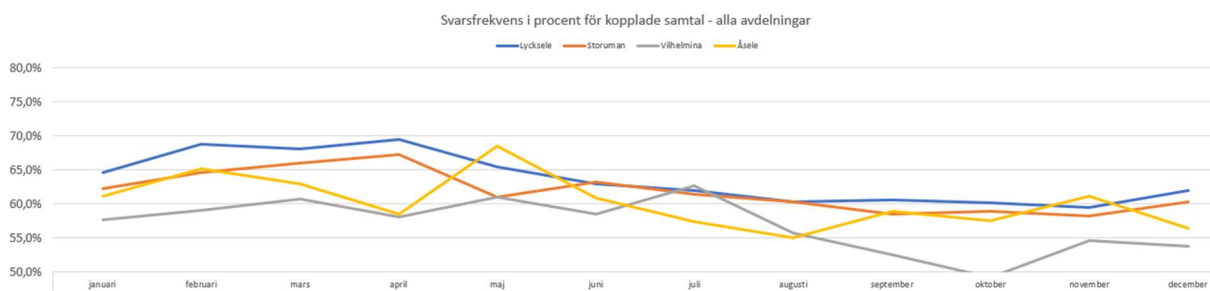
Kundtjänst arbetar kontinuerligt med standardisering av uppgifter i telefonistplattformen och gör också regelbundna uppföljningar för att säkerställa att systemet innehåller korrekt information enligt framtagna standard. Implementeringen av säkra lösenord för alla användare i hänvisningssystemet för telefoni har slutförts. Syftet med säkra lösenord är att stärka informationssäkerheten.

Utveckling av ärendehanteringssystemet pågår kontinuerligt med fokus på att underlätta fördelning, hantering och standardisering av ärenden för att kunna ge effektivare och mer likvärdig service till kunden. Under året har kundtjänst och IT:s gemensamma arbete lett till ett tiotal åtgärder och förbättringar. Exempelvis har faktureringsflödet för SITHS-kort automatiserats vilket innebär en effektivare hantering och kvalitetssäkring av faktureringsuppgifter. En annan åtgärd har varit att flytta inventarieregistret för mobiler till ITSM-systemet. Det är också en viktig förberedelse för att kunna införa mobiltelefoni som tjänst.

Åsele kommun är sedan tidigare tredjepartsanslutna till Lystkoms SITHS-kortsorganisation. Våren 2023 övertog kundtjänst även SITHS-kortsutgivningen i Åsele. Kundtjänst och IT har lagt ner mycket arbete inför lanseringen av mobilt SITHS (SITHS eID). Processen kunde inte slutföras enligt plan, men efter ett omtag under våren har dialogen med Inera och leverantörer pågått kontinuerligt. I slutet av året var den mobila SITHS-inloggningen testad och klar för Lycksele och Storumans respektive vård- och omsorgssystem. Dock kvarstår en del arbete för att kunna lansera funktionen på bred front, något som beräknas ske under början av 2024. En hel del resurser har också lagts på att säkerställa att Lystkom lever upp till Ineras förändrade krav på SITHS-utgivarna inklusive nya tekniska lösningar och processer.

Under hösten genomförde Inera en revision av HSA. Lystkom var i år en av 26 utvalda organisationer som reviderades. HSA-ansvarig har fått svara på en enkät med ca 18 frågor inom HSA-området. Av de 26 reviderade organisationerna så var det endast fem som var utan anmärkning, varav en var Lystkom.

Under hösten har kundtjänst fokuserat en del på medlemskommunernas verksamheter tillgänglighet via telefon. Kundtjänst har tagit fram statistik på antalet besvarade samtal i förhållande till antalet samtal som kundtjänst har kopplat till enheter/tjänstepersoner. Under året har antalet besvarade samtal som mest nått upp till ca 70 % och som lägst under 50 %, se tabellen nedan. Statistiken har överlämnats till respektive medlemskommun för information och åtgärder. Det har också varit upp till varje kommun hur man velat arbeta med statistiken. De verksamheter som har önskat det har också fått ytterligare information och förslag på förändringar för att förbättra sin service till slutkund.



## Lystkom IT

Under våren rekryterade Lystkom IT två nya IT-tekniker, en till Tärnaby och en till Lycksele. Medarbetarna började efter sommaren och introducerades i sina nya uppdrag under hösten. I oktober uppstod sedan ytterligare rekryteringsbehov och tillsammans med kommande planerade ledigheter förstärker det behovet att rekrytera ytterligare medarbetare. Både introduktionen av nya medarbetare och det bortfall som uppstår mellan avgång och rekrytering bidrar till ökad arbetsbelastning hos kvarvarande medarbetare. Under hösten genomfördes därför en prioritering av pågående åtgärder och projekt i syfte att motverka risken för stress och ohälsa hos medarbetarna.

Lystkom IT har tagit emot fler telefonsamtal under 2023 men ändå genererat färre ärenden. Troligen får en del kunder hjälp direkt utan att ärendet dokumenteras i ITSM-systemet. Det finns en risk att samtal tappas samt att kunden inte får önskad hjälp på grund av brist på dokumentation av ärendet. Svarefrekvensen i IT-supporten har minskat jämfört med 2022, vilket inte är bra. Årets statistik för IT-supporten har en koppling till kundnöjdhetsundersökningen, som har ett lägre värde än föregående år. Sammantaget visar statistiken att det finns ett behov av att fortsätta arbeta med återkoppling och dokumentation, samt att beslutet att bemanna vissa supportpass med enbart en IT-supporttekniker behöver utvärderas.

Mätvärden	2023	2022	2021
Antal registrerade ärenden i ITSM-systemet	8 600	9 500	8 600
Antal samtal till IT-supporten	10 400	9 800	14 000
Genererade ärenden utifrån telefonsamtal	4 800	6 000	-
Genererade ärenden utifrån självservice/serviceportal	530	-	-
Genererade ärenden utifrån besök	200	-	-
Svarefrekvens i IT-supporten (svar inom 1 minut)	68 %	86 %	74 %

Det allmänna säkerhetsläget i världen i kombination med sofistikerade metoder för cyberattacker gör att arbetet med IT- och informations säkerhet ständigt behöver prioriteras. De samlade slutsatserna efter attacken på Kalix kommun visar att utbildning av slutanvändare varit ett eftersatt område i många organisationer och Lystkoms medlemskommuner är inget undantag. En högre medvetandegrad i informations säkerhetsfrågor för alla medarbetare, förtroendevalda och elever som nyttjar klienter och nät ger enormt stor effekt på den allmänna informations säkerheten. Tekniska lösningar kan inte skydda oss tillräckligt om användarbeteendet ändå är riskfyllt och öppnar dörrar för cyberbrottslighet. För att stärka IT-användarnas personliga kunskaper och därmed minska risken för IT-incidenter på nätverket har en flerårig, automatiserad och interaktiv informations säkerhetsutbildning för samtliga medarbetare i Lycksele och Storuman startat. Utbildningsverktyget följer automatiskt upp resultatet av utbildningsavsnitten samt de simuleringar som fungerar som ett slags blindtester av medarbetarnas kunskaper. Under första halvåret visar uppföljningen att användarnas medvetandegrad höjts och har en uppåtgående trend. Lyckseles och Storumans nästan 2000 klick på simulerade länkar i verktyget ger dock en tydlig signal att fortsatt utbildning är viktigt.

Under våren genomförde Lystkom direktupphandling av en tjänst för säkra meddelanden och e-fax. Orsaken är dels den pågående avvecklingen av det analoga nätet som gör att analoga faxar slutar att fungera, dels det behov som verksamheterna har av att skicka känslig information digitalt på ett säkert sätt. Funktionen omfattar e-fax och säkra meddelanden till medborgare, myndigheter och andra intressenter. Införandet har krävt mycket handfast stöd och verksamheterna har fått hjälp med både planering, tekniskt införande och att genomföra användarutbildningar. De verksamheter som har det behovet har nu möjlighet att sluta skicka papperspost och i stället antingen skicka informationen

digitalt som ett säkert meddelande eller via e-fax. Samtliga analoga faxar har avvecklats och e-fax-arna går att använda oberoende av geografisk placering, vilket förenklar arbetet för de verksamheter som har jourverksamhet. Lystkom kommer också att använda samma tjänst för att ansluta kommunerna till det nationella SDK-projektet för säker kommunikation mellan myndigheter.

Lystkom har under året inlett ett arbete med att införa Mina meddelanden i Lycksele och Storuman. Det är en funktion som innebär att information och beslut kan skickas till mottagarens digitala brevlåda. Funktionen ska bidra till att ytterligare minska verksamheternas behov av att skicka papperspost och göra det möjligt att i stället skicka digitalt.

Arbetet med att ansluta Storumans och Lycksele kommuner till Ineras nationella projekt Säker Digital Kommunikation (SDK) har fortsatt. Projektet syftar till att skapa en infrastruktur och förutsättningar för säker meddelandehantering mellan myndigheter. Under 2023 beslutades att samtliga fyra medlemskommuner i Lystkom ska samarbeta med varandra och med befintlig leverantör av säkra meddelanden och e-fax. Genom det kan nyttan maximeras och behovet av ytterligare kompetensutveckling och tidsinsatsen hos verksamheternas slutanvändare minimeras.

Den årslånga utredningen om skolans framtida IT-miljö avslutades under hösten. Projektets viktigaste incitament var lägre kostnader för skolverksamheten. Det fanns redan från början ett antagande om att enklare, hårddisklösa enheter kunde bidra till lägre kostnader utan att göra avkall på undervisningskvaliteten. Ny utrustning testades av lärare och elever men resultatet visade på undermålig prestanda. Testdeltagarna gav en relativt samstämmig bild av att ett byte skulle leda till kvalitetsförbättring i undervisningen. I stället har verksamheten valt att fortsätta använda bärbara datorer för de äldre eleverna och iPads för de yngre. Livslängden på all utrustning förlängs med 1-3 år, beroende på teknisk enhet och årskurs. Ur ett driftsperspektiv kommer det sannolikt att få konsekvenser i form av fler enheter som går sönder eller inte fungerar tillfredsställande men det kommer att utvärderas löpande av Lystkom IT och verksamheterna.

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 15 verksamhetsprojekt, systeminföranden eller andra stora uppgraderingar. Som exempel kan nämnas uppgradering av HR-system, journalsystem för vård och omsorg, uppgradering av VA-system samt införande av nytt skoladministrativt system.

Vid sidan av de kontinuerliga förbättringsåtgärderna har två stora projekt genomförts på driftssidan. Den centrala lagringslösningen har byggts om och flyttats, vilket även har involverat verksamheterna som har fått gå igenom och komma med input till ny grundstruktur. Syftet med arbetet har varit att ytterligare förbättra driftsäkerheten och behörighetsstyrningen i miljön samt att snabbare kunna återskapa information vid en eventuell cyberattack. Det andra stora projektet har omfattat en flytt av driftservrar till Lystkomdomänen, vilket innebär att de gamla driftsmiljöerna i Storuman respektive Lycksele nu är i stort sett avvecklade.

I takt med att leveranstiderna för hårdvara har återgått till det normala har Lystkom IT prioriterat utbyte av switchar och accesspunkter för att säkerställa prestanda och kvalitet i Lystkoms nätverk. Utbyte av klienter har genomförts enligt överenskommen tjänsteleverans. Det är nödvändigt, inte minst ur ett säkerhetsperspektiv, att utrustning fortsätter att bytas ut enligt fastställda intervaller.

Som ett led i det interna IT-säkerhetsarbetet genomförde en serie penetrationstester med stöd av extern konsult. Testerna genomfördes under början av 2023 och visade att det omfattande

förändringsarbet som genomförts i driftmiljön de senaste åren har gett resultat. De förslag till åtgärder som testerna ändå genererade har hanterats löpande under året.

Ett annat aktuellt fokusområde har varit att användare ska kunna logga in i flera organisationers nätverk eller system med samma inloggningsuppgifter. Metoden är en viktig del i arbetet med att automatisera vissa flöden av uppgifter mellan centrala IT-miljön och verksamhetssystemen.

Den omfattande klientupphandlingen för inköp av datorer och andra tekniska enheter kunde äntligen avslutas i början av året då Lystkom, efter en lång överklagandeprocess, kunde skriva på det nya avtalet. Upphandlingen blev kostsam för Lystkom på grund av juridiskt stöd i överklagandeprocessen. , Överklagandet avslogs av förvaltningsrätten och i slutänden visade sig att inget juridiskt fel begåtts.

Under hösten 2023 genomförde Lystkom också ett avrop på Kammarkollegiets ramavtal och tecknade avtal med ny licenspartner. Avtalet omfattar huvudsakligen licenser från Microsoft.

Slutligen är det glädjande att nämna att Åsele kommun under hösten återupptog samtalen om att gå in i IT-samarbetet och därmed dra full nytta av sitt medlemskap i Lystkom.

Direktionen Lystkom 2024-03-01

# Signering

Följande parter har signerat detta dokument

**Namn:** ROLAND SJÖGREN

**Datum:** 2024-03-04 09:47

**Signerat kryptografiskt SHA-256 hashvärde:**

BC5D4FA34982A6D1312612573513FF665889124A16EAF3542A7D192265CC13DD

**Namn:** ULRIK DAHLGREN

**Datum:** 2024-03-04 09:56

**Signerat kryptografiskt SHA-256 hashvärde:**

BC5D4FA34982A6D1312612573513FF665889124A16EAF3542A7D192265CC13DD

**Namn:** Lars Göran Andreas From

**Datum:** 2024-03-04 10:11

**Signerat kryptografiskt SHA-256 hashvärde:**

BC5D4FA34982A6D1312612573513FF665889124A16EAF3542A7D192265CC13DD

**Namn:** ANN-CHARLOTT LILJESTRÖM

**Datum:** 2024-03-04 10:43

**Signerat kryptografiskt SHA-256 hashvärde:**

BC5D4FA34982A6D1312612573513FF665889124A16EAF3542A7D192265CC13DD

**Namn:** KARIN HOLMNER

**Datum:** 2024-03-04 13:24

**Signerat kryptografiskt SHA-256 hashvärde:**

BC5D4FA34982A6D1312612573513FF665889124A16EAF3542A7D192265CC13DD

**Namn:** ANDREAS ELIASSON

**Datum:** 2024-03-04 09:59

**Signerat kryptografiskt SHA-256 hashvärde:**

BC5D4FA34982A6D1312612573513FF665889124A16EAF3542A7D192265CC13DD

**Namn:** Max Anders Fredriksson

**Datum:** 2024-03-04 09:59

**Signerat kryptografiskt SHA-256 hashvärde:**

BC5D4FA34982A6D1312612573513FF665889124A16EAF3542A7D192265CC13DD

**Namn:** John Torsten Lundborg

**Datum:** 2024-03-04 10:09

**Signerat kryptografiskt SHA-256 hashvärde:**

BC5D4FA34982A6D1312612573513FF665889124A16EAF3542A7D192265CC13DD