



# Uppföljning av Verksamhetsstöd och service verksamhetsplan 2025

Kommunstyrelsen

## Innehåll

Uppföljning av förvaltningens verksamhet och utveckling	3
Strategiska utvecklingsuppdrag	3
Aktiviteter	4
Medborgare/kund	4
Ekonomi	5
Verksamhet	6
Medarbetare	7

# Uppföljning av förvaltningens verksamhet och utveckling

Förvaltningens aktiviteter i verksamhetsplanen syftar till att nämndens uppdrag och den politiska inriktningen i internbudgeten säkras. Uppföljningen har fokus på om aktiviteterna är genomförda eller inte per den 31 mars.

## Förvaltningens uppdrag

Verksamhetsstöd och service (VSS) i Linköpings kommun samlar kommun interna tjänster och servicefunktioner som riktar sig mot kommunkoncernen. Kommunens förvaltningar är skyldiga att nyttja Verksamhetsstöd och servicetjänster, kommunens bolag får nyttja tjänsterna, då på samma villkor som förvaltningarna i övrigt. De verksamheter som placeras i Verksamhetsstöd och service har en gemensam verksamhetslogik som bygger på att förvaltningar och bolag i kommunkoncernen är såväl beställare/uppdragsgivare som kund. Förvaltningen ska inom sina serviceområden aktivt bidra till verksamhetsutveckling i den kommunala verksamheten.

Under hösten 2024 genomförs ett utvecklingsprogram "VSS utveckling" ett deluppdrag i detta är att bilda en gemensam avdelning för ekonomi/HR genom att slå ihop två befintliga avdelningar. Det innebär att förvaltningen från årsskiftet 2024-2025 består av fyra avdelningar Kost och restaurang, LKDATA, Medborgare samt ekonomi/HR.

## Ledningsstrategi

VSS har nu sex genomförda verksamhetsår och under 2024 och 2025 har fokus varit att ensa förvaltningen. Som ett led i det etablerade VSS under 2024 en vision och fyra övergripande målbilder för alla avdelningar, enheter och medarbetare att förhålla sig till.

VSS vision är:

"Vår utveckling av tjänster och service hjälper Linköping att leverera en väl fungerande välfärd"

VSS fyra övergripande målbilder är

- Vi har ett tydligt kundfokus.
- Vi är engagerade, kompetenta och tar plats i kommunens utveckling.
- Vi följer upp våra leveranser för att ständigt utveckla vår verksamhet.
- Tillsammans skapar vi en attraktiv arbetsplats.

VSS vision och målbild ska genomsyra den dagliga verksamheten arbetet kring uppföljning, utveckling, planering, kundbemötande.

På förvaltningsövergripande nivå sker flera aktiviteter med vision och målbild som grund. Ett exempel är att VSS under 2025 gör en mätning av kundnöjdhet genom dialog med kunder och uppdragsgivare på olika nivåer för att utvärdera förvaltningens tjänster. Ett annat exempel är att VSS ledningsgrupp följer upp sin gemensamma tjänsteleverans månadsvis genom en gemensam så kallad dashboard. Det skapar god förståelse för helheten i förvaltningen, ger möjligheter till bra planering vad gäller resurstillsättning och ger uppslag till utvecklingsinitiativ. För en attraktiv arbetsplats är fokus att under året arbeta med återkoppling, vilket sker såväl på lednings- och chefsnivå som medarbetarnivå.

Under 2025 fortsätter arbetet med att ena förvaltningen, exempelvis genom att:

- Utveckla gemensamma tjänsteleveranser där ett tydligt exempel är starten av Medarbetarservice i februari.
- Bildandet av enheten för administrativ service.
- Utveckla det samlade ledningsstödet från förvaltningens stödfunktioner.

## **Strategiska utvecklingsuppdrag**

Inga strategiska utvecklingsuppdrag är riktade till VSS.

## Aktiviteter

Uppföljningen per 31 mars har fokus på om aktiviteterna följer förvaltningens plan. Sambandet mellan aktiviteter och resultat kommenteras i nämndens delårsrapport.

Kvarstående aktiviteter från 2024 (de som i verksamhetsberättelsen och i uppföljningen av verksamhetsplanen redovisades som pågående eller kvarstående per den 31 december) ska följas upp och läggas in i redovingen nedan, d.v.s. i verksamhetsplanen. Ange tydligt att detta är "pågående eller kvarstående aktivitet från 2024".

### Medborgare/kund

**Kommunövergripande mål:** Lättillgänglig, god och jämlik välfärd

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutfört	Ansvarig	Status	Kommentar
God service	Delta i och bidra till det kommunövergripande arbetet med att skapa sammanhållen digital service.	251231		Pågående	Arbete enligt plan, VSS deltar i styrgrupp och arbetsgrupp. Arbetar gemensamt med kommunikations- och utvecklingsstaben med att skapa finansiering inför 2025 (Tvärfunktionellt webbteam) Förbereder egen organisation för genomförande och mottagande. Jobbar med kommunövergripande förståelse/engagemang genom Nätverk kund.
	Förbättra Linköpings kommuns interna service genom att fortsätta utveckla självbetjäningsportalen och en gemensam kundtjänst. För självbetjäningsportalen ska ägarskap, arbetsflöde samt ansvar och roller tydliggöras.	251231	Avdelningschef Medborgare samt avdelningschef LKDATA	Pågående	Aktiviteten utgörs av Medarbetarservice, en väg in, som startade upp från 250201 med gott resultat. Avdelning Medborgare ansvarar för konceptet framåt där arbetet med ett enhetligt arbetssätt för VSS kring

					självbetjäningsportalen fortsätter. Finansiering klar för 2025 och arbete påbörjat med finansieringsmodell 2026.
	LKDATA ska genom riktade aktiviteter säkra och öka förmågan att erbjuda relevanta och kostnadseffektiva tjänster inom Digitalt stöd gentemot verksamheten.	251231	Avdelningschef LKDATA	Pågående	Målet är nedbrutet i två delmål och under det ett antal aktiviteter i LKDATAs verksamhetsplan för 2025. Delmålen är <i>Stabil teknisk plattform</i> samt <i>Vara en partner och möjliggörare för verksamhetsutveckling mha digitalt stöd</i> . Under första kvartalet har främst aktiviteter under <i>Stabil teknisk plattform</i> genomförts. Här har fokus legat på att slutföra införandet av klient- och serverskydd och microsegmentering (aktiviteter inom ramen för cybersäksatsningen). En genomlysning av IT-organisationens klienthantering har också genomförts och där fortsätter arbetet nu under resten av året implementera de erfarenheter som framkom i och med genomlysningen. Runt delmålet <i>Vara en partner och möjliggörare för verksamhetsutveckling med hjälp av digitalt stöd</i> så har arbetet med att skapa objektteam påbörjats men där är organisationen inte i mål ännu utan förlänger den tidplanen

					yttreligare någon månad. Syftet med objektteamen är att genom att IT skapar samlade team som går över enhetsgränserna ska det bli enklare att samverka med de olika objekten som finns inom kommunens styr-och samverkansmodell (KÖP, FST, VSOA, SAM, UKF).
	Genomföra fattade beslut från 2024 års köksutredning som har genomfört en översyn kommunens köksstruktur	251231	Avdelningschef Kost och restaurang	Pågående	Åtagande gentemot Utbildningsförvaltningen är hanterat, vilket innebär att sju förskolekök flyttats över till VSS, avdelning Kost och Restaurang. Arbetet har genomförts i nära och god samverkan med UTB. På uppdrag och i nära samverkan sker utveckling inom omsorgsområdet. Det handlar om leverans av färdiga matlådor och utveckling av tillredningskök för boenden. Här finns i dagsläget några varningsflaggor runt kostnader och utförande. Det handlar om lokalförändringar för köket på Anders Ljungstedts Gymnasium. En annan osäkerhet är vilka resurser som ska utföra tillredningen i de olika boendena.
God kundsamverkan	Ta hand om resultatet från 2024 med utvecklingsinitiativet "Kundansvar i VSS" i syfte att hitta former för att möta kunder och leverera tjänster som en samlad förvaltning.	251231	Stabschef	Pågående	Utveckling pågår fortfarande i projektform, del av tidigare initiativ VSS utveckling. Forum har skapats för de chefer/medarbetare som möter kunder och uppdragsgivare på taktisk nivå. Nästa steg innebär att information och insikter i

					forumet kan tas till vara och omsättas till aktiviteter.
	Verksamhetsstöd och service strävar efter att fylla sin kvot av arbetsmarknadsplatser samt överväger om det finns möjlighet att avsätta anställningar för personer som står lång från arbetsmarknaden i upphandlingar.	251231	HR-chef	Pågående	Varje avdelning ser över möjligheterna till nya arbetsmarknadsplatser och Kost och restaurang och avdelning Medborgare fortsätter med befintliga, väl fungerande platser. Förvaltningen får svårt att uppnå fördelade kvoten på 19 nya platser.
	Genomföra Nöjd upphandlingsindex (NUI) åtgärdsplan, som en del av SKR insikt. Ska synkroniseras med VSS och ekonomistabens uppdrag.	251231	Avdelningschef Ekonomi och HR	Pågående	Åtgärdsplanen genomförs som ett uppdrag. Uppdraget hanteras i samverkan med Miljö och samhällsbyggnadsförvaltningen. Uppdraget går enligt plan och närmar avslut under Q2 2025.
	Införa ny form för strategiska kund och uppdragsdialoger	251231	Förvaltningschef	Klart	Ny struktur genomförd. Första mötet för 2025 kommer att genomföras med förvaltnings- och stabschefer under Q2 2025 med fokus på prisärenden och utveckling av kommunens kundmöte.
	Införa internt kundforum på taktisk nivå	251231	Förvaltningschef	Pågående	Se rapportering kundansvar



## Ekonomi

**Kommunövergripande mål:** En hållbar ekonomi

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutfört	Ansvarig	Status	Kommentar
Korrekta och effektiva inköp	Implementera kommunövergripande arbetssätt för kategoristyrd upphandling samt utveckla och följa upp rutiner för avtalsuppföljning och den framtagna avvikelshaneringsrutinen	251231	Avdelningschef Ekonomi och HR	Pågående	Finansiering är klar för aktiviteten. Kategoriledare är rekryterad och processer är under framtagande för kategoristyrning. Initiala kategorier är inte valda ännu.
God ekonomisk kontroll	Ta fram en finansieringsmodell för VSS gemensamma kundtjänst	251231	Ekonomichef	Ej startat	Aktiviteten är försenad beroende på byte av ekonomichef och att andra insatser varit prioriterade. Aktiviteten startas under Q2 2025.
	Ta hand om resultatet av arbetet med VSS affärsmodell i syfte att öka kunskapen i och utanför förvaltningen kring hur VSS tar betalt och varför.	251231	Ekonomichef	Pågående	Material finns klart. Plan saknas i dagsläget för att kontinuerligt hantera information, som till exempel till nya chefer mm Plan tas fram under Q2 2025.
	Skapa en enhetlig ekonomistruktur i förvaltningen med fokus på uppföljning av budget- och prognosprecision.	251231	Ekonomichef		Aktiviteten är försenad beroende på byte av ekonomichef och att andra insatser varit prioriterade.

					Aktiviteten startas under Q3 2025.
--	--	--	--	--	------------------------------------

## Verksamhet

**Kommunövergripande mål:** En organisation med hög produktivitet och effektivitet

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutfört	Ansvarig	Status	
God styrning av tjänsteproduktion	Följa upp och mäta effekter av uppdragen inom "VSS utveckling" och redovisa resultat på etablerade forum i förvaltningen samt för andra intressenter, t.ex. uppdragsgivare.	251231	Förvaltningschef	Pågående	Under januari 2025 gjordes en uppföljning av "VSS utveckling", som bestod av 8 olika initiativ. Aktuell status Q1 2025 är följande: två initiativ stängda/avklarade, två initiativ fortsätter som uppdrag och fyra initiativ har överlämnats till linjen som grunduppdrag och fortsatt utveckling.
	Fortsatt arbete inom den civila beredskapen genom att skapa stabil och säker produktion av och organisering kring frystorkad mat inom Kost och restaurang i syfte att säkra livsmedelsförsörjningen vid en eventuell kris.	251231	Projektledare	Pågående	Projekt frystorkat fortsätter enligt plan. Dokumentation av uppdraget har genomförts av VSS ekonomichef. Det arbetet kommer att

					slutföras under Q2 2025. Projekt frystorkat kommer att finnas under det nya uppdrag som VSS har inom Civil beredskap som leds av Martin Liabäck i rollen som utvecklingsledare Civil Beredskap. Projektet hoppas kunna producera fullt ut från och med Q3 2025
	Utifrån Handlingsplan för Brottsförebyggande arbete vidta riktade insatser inom upphandlings- och inköpsområdet, samt samverka mellan förvaltningar och berörda myndigheter.	251231	Avdelningschef Ekonomi och HR	Pågående	Linköpings kommun tillämpar en strukturerad metodik för avtalsuppföljning och leverantörskontroll, med särskilt fokus på identifierade riskområden. En kategorisering av avtal genomförs baserat på leverantörernas riskprofil. Uppföljningsinsatser prioriteras för leverantörer med hög risk/värde. För att främja sund konkurrens och motverka välfärdsbrottslighet, samarbetar kommunen med AKC (Myndighetssamverkan mot arbetslivskriminalitet), Skatteverket, Kronofogdemyndigheten

					samt berörda förvaltningar. Under 2025 intensifieras samarbetet med SF och VoF i syfte att utveckla standardiserade rutiner och processer för uppföljning och granskning inom dessa riskområden.
	Utredningsuppdrag kring hur kommunens rekryteringsorganisation, avseende uppdrag och organisering ska utformas.	251231	Förvaltningschef	Pågående	VSS deltar i detta arbete, dels i styrgrupp (förvaltningschef) och dels i arbetsgrupp (tf. enhetschef på HR-service.)
Hög digitaliseringsgrad	Höja förvaltningens förmåga genom att skapa en struktur inom VSS för att delta i och bidra till det kommunövergripande arbetet med informationssäkerhet.	251231	Förvaltningschef	Pågående	Förvaltningen ser över sina strukturer kring arbetet med informationssäkerhet. Grundläggande arbete är genomfört i VSS ledningsgrupp. Arbetet drivs nu vidare på avdelningsnivå och ska återkopplas under våren till VSS ledningsgrupp. Vi ser en ökad aktivitet i området och därmed behov av att stärka förvaltningens funktion för infosäksamordnare och dataskyddssamordnare.
En hållbar förvaltning	Öva på kontinuitetsplaner som upprättats under 2024 samt skapa en systematik för revidering av kontinuitetsplaner.	251231	Stabschef		Under Q1 har fokus varit att tillgodose lärdomar från övning Anders och tydliggöra gränssnitt mellan kris som

					hanteras inom ram för kontinuitetsplan kontra av den lokala krisledningen. Nästa steg är att befintliga kontinuitetsplaner ska övas via ett planeras övningstillfälle i juni.
	Samtliga avdelningar ska säkerställa ett aktivt arbete med VSS vision och målbild i det dagliga arbetet och i utvecklingsaktiviteter.	251231	Förvaltningschef	Pågående	Arbete med VSS vision och målbild pågår enligt plan. Visionen och målbilden kopplas till de flesta centrala aktiviteter inom VSS såsom förvaltningsmöten, chefsforum och ledningsgrupper. Vid verksamhetsuppföljning under Q1 redovisade samtliga avdelningschefer sina aktiviteter. Nivån varierar något hos avdelningarna men samtliga avdelningar arbetar på fullgott sätt.

## Medarbetare

**Kommunövergripande mål:** Linköpings kommun är en attraktiv arbetsgivare med en hållbar kompetensförsörjning

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutfört	Ansvarig	Status	Kommentar
Goda arbetsplatser <i>Varje medarbetare känner arbetsglädje och stolthet samt har inflytande och möjlighet att utvecklas.</i>	Fortsätta arbetet med psykologisk trygghet genom att verka för att skapa en kultur av kommunikation och återkoppling inom förvaltningen.	251231	HR-chef	Pågående	Arbetet går enligt plan. Stödmaterial för chefer finns framtaget. På VSS chefsdag i februari handlade eftermiddagen om det coachande förhållningssättet i ledarskapet och inför förvaltningsmötet i maj planeras en föreläsning om medarbetarkommunikation. Insats planeras för att enheter inom förvaltningen ska genomföra utbildningen Service och bemötande som även innehåller muntlig kommunikation och feedback.
Hållbart chef- och ledarskap	Utifrån friskfaktorn närvarande och tillitsfullt ledarskap arbeta för ett effektivt och inkluderande ledarskap med fokus på uppföljning av mål och återkoppling.	251231	HR-chef	Pågående	Enligt plan med innehåll på VSS chefsdag i februari. Planering pågår inför en insats under hösten om inkluderande ledarskap. Arbete pågår även i samband med uppföljning av resultatet i medarbetarundersökningen där HR-funktionen möter varje chef enskilt.
Nya vägar för kompetensförsörjning  <i>Nya arbetssätt för att attrahera, utveckla och behålla medarbetare är under ständig utveckling liksom nya sätt att organisera och utföra arbetet för att kunna lösa kompetensförsörjningsutmaningen.</i>	Genomföra en tydlig kompetensplanering för varje enhet med syfte att kartlägga framtida kompetensbehov och ha som grund för planering av åtgärder och insatser.	250630	HR-chef	Pågående	Enligt plan, informationstillfällen för chefer genomfördes i januari och samtliga enheter lämnar in sina kompetensplaneringar i början på april. LKDATA har fått dispens och lämnar in underlag i början av maj. HR-funktionen sammanställer ev övergripande behov till ledningsgruppen inför vp-arbetet 2026 samt i den

					reviderade kompetensförsörjningsanalysen.
--	--	--	--	--	----------------------------------------------