



Verksamhetsstöd och service förvaltningsbudget och verksamhetsplan för 2020

med plan för 2021-2023



Kommunövergripande mål

Målområde Samhälle

Målområde samhälle beskriver vad kommunen ska uppnå för att utveckla närmiljön och Linköping som plats.

Ett attraktivt och tryggt Linköping

Linköping är den ekonomiska motorn i en växande region. Alla tar ansvar för varandra i en kommun som växer på ett socialt hållbart sätt. Organisationer och näringsliv ges förutsättningar att göra skillnad för ökad social sammanhållning och trygghet. I utvecklingen av Linköping har tätort och landsbygd lika hög prioritet. Helheten är i fokus när nya stadsdelar planeras och trafiksystemet utvecklas. Stadsmiljön är attraktiv och har en hög kvalitet där tillgänglighet för samtliga trafikslag också värnas och utvecklas. Linköpings kommun skapar förutsättningar för en hög och jämn byggtakt där fler får möjlighet att förverkliga drömmen om ett eget boende.

Ett klimatsmart Linköping

Linköping tar täten i miljö- och klimatarbetet som bygger på samsyn och långsiktighet. Därför är det självklart att Linköpings kommun står bakom Agenda 2030 och de globala målen för att uppnå social, ekonomisk och miljömässig hållbarhet. Linköpings kommun är positiv till ny teknik och prioriterar miljö- och klimatarbetet med målet att Linköping ska bli koldioxidneutralt år 2025. Linköpings kommun värnar äganderätten och skogens betydelse för landsbygden och miljö- och klimatarbetet. Linköping har fantastisk natur med högt egenvärde som alla får ta del av.

Ett företagsamt Linköping

Linköpings ekonomiska utveckling är beroende av ett livskraftigt och mångfasetterat näringsliv och ett gott företagsklimat. Med välmående och framgångsrika företag har Linköping lägre arbetslöshet, högre tillväxt och bättre förutsättningar att finansiera välfärdstjänster. Det är enkelt att starta, driva och utveckla företag i Linköping, både i staden och på landsbygden. Näringslivets livskraft ökar genom goda kommunikationer med flyg, järnväg och bil med Linköping City Airport som en viktig regional funktion.

Ett Linköping med rikt kultur-, fritids- och idrottsliv

När Linköping växer och utvecklas ges kulturen, fritiden och idrotten utrymme i planeringen av nya och växande områden. Kultur-, fritids- och idrottslivet ger möjlighet till en aktiv och meningsfull fritid, god hälsa, upplevelser och gemenskap. Det kommunala stödet till kultur stimulerar skapande och utövande som är tillgängligt för alla. Alla barn och ungdomar i Linköping ges likvärdiga förutsättningar att utöva sin idrott. Anläggningar för spontanidrott är tillgängliga, säkra och trygga miljöer.

Målområde Medborgare

Målområde medborgare beskriver vad kommunen ska uppnå i tjänster och service för att tillgodose medborgarnas behov och förväntningar.

Välfärdstjänster med hög kvalitet, tillgänglighet och individen i centrum

I Linköping ges snabb, tillgänglig och korrekt service genom digitala lösningar. Företagens situation underlättas genom effektiva och förutsebara regler. Vård- och omsorgstjänster ges utifrån en helhetssyn på den enskilde. Alla Linköpingsbor kan åldras med värdighet där kommunen tillgodoser dem med störst behov. I Linköping finns många alternativ som individen själv väljer mellan. Det civila samhället är en naturlig samarbetspartner i att skapa fler kontaktytor och ge ett bättre stöd till individen med fokus på närhet och gemenskap. Kommunens välfärdstjänster kännetecknas av trygghet, värdighet och delaktighet oavsett utförare.

Stark gemenskap och människor i arbete

I Linköping går människor från bidragsberoende och utanförskap in i arbete och gemenskap. Jobb och välfärd prioriteras framför bidrag för en långsiktigt hållbar utveckling. I Linköping söks alltid den kortaste vägen till att kunna försörja sig själv och därmed den snabbaste vägen till integrationen för nyanlända. Linköpings kommun är, tillsammans med Arbetsförmedlingen och företag, en aktiv part i arbetet med bra utbildningsinsatser, extratjänster, serviceyrken och praktikplatser riktade till långtidsarbetslösa med försörjningsstöd för ett vuxenliv i arbete. Utifrån sin förmåga är alla människor delaktiga i arbetslivet och tar ansvar för sin försörjning. Genom tydliga krav på ansträngning stöds individer att gå från bidrag till arbete och gemenskap.

Hög kunskap med skolor i framkant

Linköping är den bästa kommunen för barn och unga att växa upp i. Alla elever har en bra skola där eleven möts av höga förväntningar, en trygg och lugn miljö samt får rätt hjälpmedel för att nå sin fulla potential. Kunniga och engagerade lärare arbetar i Linköpings skolor eftersom kommunen ligger i framkant inom skolutveckling. Familjer ser olika ut och har olika förutsättningar och önskemål, därför finns både flexibilitet och valfrihet i barnomsorgen. Mindre barngrupper med fokus på varje barns behov prioriteras högt.

Målområde Ekonomi

Målområde ekonomi beskriver vad kommunen ska uppnå för en stabil och god ekonomi.

Kostnadseffektiv verksamhet

Linköpings kommuns verksamhet såväl inom kommunen som hos privata utförare är kostnadseffektiv och möter i hög utsträckning målgruppens behov. Kommunens verksamheter utvecklas ständigt genom prioriteringar, effektiviseringar och förnyelse för att säkerställa fortsatt kostnadseffektivitet.

Hållbar ekonomi

Linköpings kommun präglas av ansvarstagande i såväl goda som sämre tider, det är god ordning och reda på ekonomin. Det finns ett långsiktigt tänkande där intäkter och kostnader är i balans över åren. Det möjliggör satsningar för att stärka och utveckla välfärdens kärnverksamheter. Kommunkoncernen har en stabil ekonomi och långsiktig tillväxt i balans så att framtida kommuninvånare kan räkna med god kvalitet på kommunal verksamhet, service och anläggningar. Investeringar i kommunens kärnverksamheter prioriteras för framtiden utan ökat skattetryck.

Målområde Verksamhet

Målområde verksamhet beskriver hur arbetsprocesser och organisation ska utvecklas för att uppnå goda resultat.

Effektiv organisation med goda resultat

I Linköpings kommun bedrivs verksamhet av god kvalitet med Linköpingsborna i centrum. Sambandet mellan resurser, prestationer, resultat och effekter är centralt i planering, uppföljning och utvecklingsarbete. Med en öppen och tillåtande attityd för nya lösningar arbetar kommunen aktivt för att utnyttja digitaliseringens möjligheter. Detta för att effektivisera verksamheten och skapa bättre tjänster för kommunens invånare. Individier, föreningar och företag bidrar till att driva Linköping framåt och ska därför ges goda villkor för att delta i utformning och leverans av välfärdstjänster.

Hållbar verksamhetsutveckling

I Linköpings kommun gynnar all verksamhetsutveckling en hållbar utveckling. De globala målen är ledstjärnor i arbetet där arbetet med minskad användning och utfasning av farliga ämnen är ett prioriterat område. Det bedrivs ett kontinuerligt jämställdhets- och mångfaldsarbete för att säkerställa eller utveckla kvaliteten i verksamheterna.

Målområde Medarbetare

Målområde medarbetare beskriver hur medarbetarnas resurser ska tillvaratas och utvecklas.

Attraktiv arbetsgivare

I Linköpings kommun känner varje medarbetare arbetsglädje och stolthet, har inflytande och delaktighet. Serviceyrken inom skola och omsorg stärker förutsättningarna för att utveckla kvaliteten i välfärdstjänsterna genom att befintlig personal avlastas och frigörs för att driva utveckling. Kommunens arbetsplatser präglas av jämställdhet, mångfald och goda arbetsvillkor. Medarbetarna är ambassadörer som gärna rekommenderar sin arbetsplats till andra.

Hållbar kompetensförsörjning

Linköpings kommun arbetar systematiskt med att attrahera, introducera, utveckla och behålla medarbetare för att säkra kompetensförsörjningen. Genom att organisera arbetet på nya sätt, använda digital teknik och hitta vägar för ett livslångt lärande skapas förutsättningar för att säkra resurser till den kommunala verksamheten. Nya metoder för att attrahera, utveckla och behålla kompetens i kommunen utvecklas för att möta framtidens behov av kompetens.

Innehållsförteckning

2020 – ett utvecklingsår för intern service.....	3
Förvaltningsbudget med verksamhetsplan 2020 med plan för 2021-2023.....	4
Förvaltningens uppdrag.....	4
Sammanfattning av förvaltningsbudgeten.....	5
Ekonomi.....	5
Volymutveckling.....	6
Förutsättningar för budgetarbetet.....	7
Verksamhetens inriktning.....	9
Förvaltningsmål och strategiska utvecklingsuppdrag.....	9
Ekonomi.....	14
Förvaltningens styrning.....	15
Mål- och verksamhetsstyrning.....	15
Ekonomistyrning.....	15
Uppföljning.....	15

Följande bilagor bifogas i separata filer:

- Bilaga 10-årig lokalförsörjningsplan (se kommunstyrelsens lokalförsörjningsplan)
- Bilaga 10-årig investeringsplan (se kommunstyrelsens investeringsplan)
- Bilaga internkontrollplan
- Bilaga personal- och kompetensförsörjningsplan

2020 – ett utvecklingsår för intern service

2020 kommer innebära ett högt utvecklingsstryck för intern service inom Linköpings Kommun och därmed ett högt tryck på Verksamhets Stöd och Service (VSS). Under 2019 lades grunden för den nya förvaltningen VSS, genom att ledningssystem etablerades och att enhetliga arbetssätt beslutades, inplementerades och började användas fullt ut. Detta arbete kommer fortsätta under 2020 vad gäller utveckling och förfining av det interna arbetet inom förvaltningen.

VSS kommer under 2020 konsolidera arbete med kund- och uppdragsgivardialoger. Dessa dialoger syftar till att både samla övergripande information om nuvarande och framtida tjänsteutbud, men också kriung aktuell prestation anpassat till kundernas behov och förutsättningar.

Kundmätningar och arbete med fokusgrupper kompletterar verksamhetsuppföljning, detta arbete ska bedrivas enhetligt inom VSS. Transparens ska gälla i vår ärendehantering så att kunden kan följa sina ärenden

Under 2020 är det dags att ta ett tydligt steg mot att förändra och utveckla arbetet med intern service inom Linköpings kommun i syfte att på ett tydligt sätt stötta kommunens kärnverksamheter i att nå sina målt. Det innebär tydliga satsningar inom följande områden

- En enhetlig affärsmodell för interna tjänster
- Att enhetligt och kundorienterat beskriva dessa tjänster och samla dessa i en gemensam kundportal

I en gemensam tjänstekatalog som visualiseras i en gemensam kundportal finns inte bara tjänster från VSS, utan här samlas successivt kommunen hela det gemensamma tjänsteutbudet, ”en väg in”. Genom denna samverkan skapas en enklare vardag för kommunens chefer och medarbetare.

Den gemensamma kundportalen ska också på ett tydligt sätt ge möjligheter till självservice för kunder och användare, genom möjligheter till beställning och att använda FAQ:er

Genom Kontakt Linköping samverkar VSS med samtliga förvaltningar för att skapa medborgartjänster som ger god medborgarservice. Via gemensam tjänstedesign skapas möjligheter att förbättra och utveckla tjänster med hjälp av metodförändringar och digitalisering. För Kontakt Linköping ska en kanalstrategi tas fram med fokus på ”en väg in” med flera kanaler för kommunens medborgare. I detta arbete sker samverkan med digitaliseringsstaben, samtliga förvaltningar och objektet Administration, Kommunikation och Näringsliv (AKN).

Ettmål på längre sikt är en extern tjänsteportal för kommunens innevånare.

För att klara det starka och intensiva utvecklingsuppdraget kommer VSS under 2020 tillsätta resurser inom verksamhetsutveckling- och projektledning

Magnus Sjöberg

Förvaltningschef Verksamhetsstöd och service

Förvaltningsbudget med verksamhetsplan 2020 med plan för 2021-2023

Förvaltningens uppdrag

Uppdraget

Inom Verksamhetsstöd och service samlas kommuninterna tjänster och servicefunktioner som riktar sig mot kommunkoncernen. Kommunens förvaltningar är skyldiga att nyttja Verksamhetsstöd och services tjänster, kommunens bolag kan 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.

Ändamålet

Förvaltningen ska utföra verksamhet med den inriktning och omfattning som framgår av respektive uppdrag/beställning till förvaltningen från övriga förvaltningar inom kommunen.

- Verksamhetsstöd och service erbjuder tjänster och service till kommunens förvaltningar och bolag inom de områden som enligt nedan och som betraktas som naturliga eller dä tekniska monopol råder:
 - Ekonomiservice, HR-service, IT-service (LKDATA), Arkiv och Kontakt Linköping
- Verksamhetsstöd och services övergripande uppdrag, tjänsteutbud, affärsmodeller och prisnivåer fastställs årligen av kommundirektören.
- I Verksamhetsstöd och services tjänster ingår utveckling - alltid i nära relation med beställande verksamheter, utförande och support.
- Verksamhetsstöd och service ska ansvara för samtliga insatser gentemot beställande verksamhet genom att agera mäklare mellan verksamhetsbehov och externa leverantörer i de fall verksamhetsstöd och service inte kan tillhandahålla efterfrågad tjänst.

Verksamhetsstöd och service ska säkerställa att kommuninterna tjänster är ändamålsenliga och kostnadseffektiva. Förvaltningar och bolag i kommunkoncernen ska uppleva Verksamhetsstöd och services tjänster som prisvärda, med hög kvalitet, leveranssäkra och förknippade med kunddriven utveckling.

Förvaltningens uppdrag ger tydlig vägriktning

Förvaltningens uppdrag är tydligt, VSS tjänster ska ha en tydlig och transparent affärsmodell, det ska finnas ett tjänsteutbud som drivs av verksamhetens krav (kund- och verksamhets orientering) för att ytterst skapa god medborgarservice.

Tjänsterna ska hela tiden utvecklas och vikt läggs vid kostnadseffektivitet. Uppdraget och dess tydliga ambitioner är vägledning för förvaltnings verksamhetsplan och vardagliga arbete.

Sammanfattning av förvaltningsbudgeten

- Genom utveckling av gemensamma resurser inom förvaltningen ökar kostnaden något mellan åren 2019 och 2020, kostnadsökning härrör sig till resurser inom verksamhetsutveckling.
- En omfördelning av LKDATA:s överskott sker till Linköpings kommuns digitala utveckling
- Förvaltningsekonomi är i balans

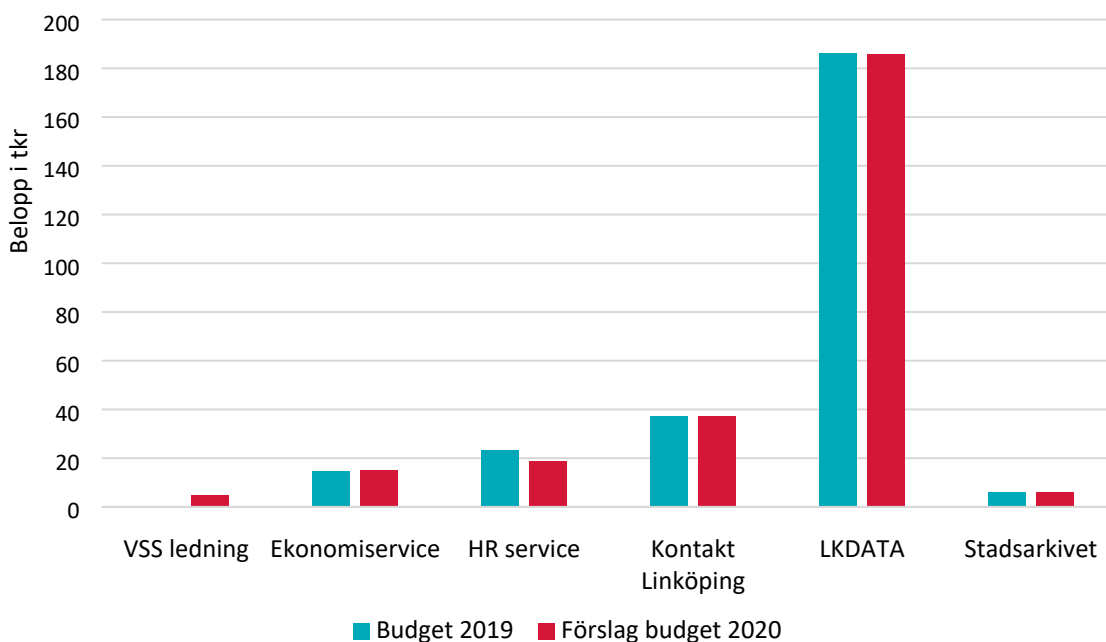
Ekonomi

Ekonomi, belopp tkr	Budget förslag 2020	Plan förslag 2021	Plan förslag 2022	Plan förslag 2023
Verksamhetens nettokostnader	0	0	0	0
<i>varav kostnader</i>	277 147	277 147	277 147	277 147
<i>varav intäkter</i>	277 147	277 147	277 147	277 147
Investeringar, netto	45 000	45 000	45 000	45 000

Kommentar till förvaltningens ekonomi.

Verksamheten är intäktsfinansierad och enheterna beräknas visa ett nettoresultat +/- noll på årsbasis. Inom förvaltningen (LKDATA) finns en kostnad för kommunbidrag till kommunstyrelsen med motsvarande 2 846 tkr.

Förvaltningens verksamheter, nettokostnader i förslag till budget för 2020 jämfört med 2019



Volymutveckling

Nedan redovisas relevanta volymtal som speglar förvaltningens verksamhet och är av särskild betydelse.

Basuppdrag	Utfall 2018	Utfall aug. 2019	Prognos 2019	Prognos 2020
Ärenden Kontakt Linköping	N/A	100 000	197 000	250 000
Varav chatt	N/A	N/A	N/A	12 500
Ärenden LKDATA support	59 187	40 578	62 300	65 000
Ärenden HR Direkt	N/A	450	1000	1600
Ärenden - Stadsarkivet	593	373	590	600

Personal	Utfall 2018	Utfall aug. 2019	Prognos 2019	Prognos 2020
Antal årsarbetare	151,8	180,5	184	186

Förutsättningar för budgetarbetet

Medborgare

Nuläge och verksamhetsförutsättningar

Kontakt Linköping är nu etablerat som Linköpings kommuns första möte med medborgarna genom att man tar emot besvarar och hanterar flera medborgartjänster. Verksamheten startades upp och konsoliderades under 2019, det arbetet har skapat goda förutsättningar för ånder 2020 ta nya utvecklingssteg.

Stadsarkivet har en etablerad verksamhet ut mot kommunens medborgare där man hanterar ärenden men också möter medborgare genom utställningsverksamhet, tar emot besök och skapar förutsättningar för forskning.

Utmaningar

I de initiala mätningarna runt Kontakt Linköping syns en diskrepans mellan gott bemötande och engagemang relativt lösningsförmåga. Utmaningen blir nu att både internt inom Kontakt Linköping utveckla kompetens och förmåga, men också tillsammans med övriga förvaltningar utveckla arbetssätt för att utveckla kommunens tjänster i syfte att öka lösningsgraden och därmed förbättra servicen.

Linköpings kommun behöver utveckla en tydlig kanalstrategi för sina möten med medborgarna, i kanalstrategin beskrivs vilka olika typer av kundmöten och vilka servicenivåer som gäller. Kanalstrategin ska medverka till att öka medborgarnas nöjdhet med kommunens tillgänglighet och servicenivå, men också sträva till en rationell och effektiv hantering.

Stadsarkivet behöver visualisera kommunens digitala information för kommunens invånare för att underlätta åtkomst till den information som finns.

Prioriterade åtgärder

- Ta fram, utveckla och driva en kanalstrategi för Linköpings kommuns medborgartjänster
- Tillsammans med övriga förvaltningar utveckla utbud och lösningsgrad i Kontakt Linköping
- Visualisera arkiverad digital information till kommunens medborgare

Ekonomi

Nuläge och verksamhetsförutsättningar

VSS har ett tydligt uppdrag att skapa effektiv intern service utifrån tydliga och verksamhetsstyrda tjänster. I dagsläget saknar förvaltningen enhetlig prissättning av tjänsteutbudet. Det innebär en otydlighet mot både uppdragsgivare, beställare och användare. Avsaknaden av en enhetlig och komplett prissättning kan det betyda att det saknas finansiering för vissa gemensamma resurser. VSS tjänsteutbud och utveckling av detta ska ge effektiviseringsvinster både i den egna förvaltningen och ute i kommunens kärnverksamhet. I dagsläget saknas en metod för rationell mätning av utvecklingsinsatser, en sk. Effekthemtagningsmodell. De olika affärsområdena inom VSS finns spridda på olika geografiska platser i Linköping, vilket inte är optimalt för en effektiv tjänsteproduktion. I vissa delar av verksamheten är bemanningsläget väldigt ansträngt och det finns inte resurser för utveckling, säsongsvariationer och extraordinära händelser.

Utmaningar

Utifrån nuläget blir utmaningarna inom ekonomiområdet följande. Skapa en enhetlig affärsmodell för VSS tjänster samt att säkerställa att den förankras inom kommunledningen. Utifrån affärsmodellen kommer en tydlig prissättning finnas för förvaltningens tjänsteutbud. Prissättningen ska dels vara en budgetförutsättning för övriga förvaltningar och dels säkerställa förvaltningens gemensamma resurser. En effekthemtagningsmodell ska tas fram som sedan ska användas i det gemensamma arbetet med kommunens övriga förvaltningar. Under 2020 måste VSS skapa en produktionsplan som kan hantera den löpande driften, det ständiga utvecklingsarbetet, säsongsvariationer och ha beredskap för extraordinära händelser.

Prioriterade åtgärder

- Ta fram en affärsmodell för intern service och en tydlig prissättning för tjänsteutbudet
- Ta fram och använd en effekthemtagningsmodell för tjänsteutveckling
- Verka för framtida samlokalisering inom förvaltningen
- Produktions och resursplanering som tar hänsyn löpande driften, det ständiga utvecklingsarbetet, säsongsvariationer och ha beredskap för extraordinära händelser.

Verksamhet

Nuläge och verksamhetsförutsättningar

Som ny förvaltning har VSS ett stort utvecklingsarbete inom målområde verksamhet. Dels ska den nya förvaltningen utveckla sitt ledningssystem och rutiner, dels ska det tydliga utvecklingsuppdraget genomföras. Det innebär att det arbete som startats under hösten 2019 kommer att påverka 2020 i stor grad och hela 2020 ses som ett utvecklingsår med löpande delleranser. Det innebär arbete i sex tydliga delar:

- Tjänstekatalog, med enhetlig beskrivna tjänster
- Visualisering av dessa tjänster i portal som skapar en tydlighet för uppdragsgivare, kunder och användare och visar på en ”väg in”
- Digitala arbetsätt ska framhävas med betoning på användarvänlighet, arbetet ska visa mod genom att vara långt framme i utvecklingen av exempelvis chatt till kunder och nyttjande av Artificiell Intelligens, AI.
- Kundsamverkan genom ett tydligt kund- och verksamhetsfokus
- Tjänsteutveckling som drivs utifrån tjänstedesign, där digitalisering är en stor möjliggörare
- Skapa en enhetlig styrning av VSS tjänsteproduktion

Utmaningar

VSS utmaningar under 2020 blir att driva den dagliga produktionen parallellt med att utveckla verksamheten. Utvecklingsarbetet måste präglas av hög delaktighet från förvaltningens medarbetare och chefer, förändringarna måste förankras för att sedan kunna få effekt fullt ut. Flera delar i förvaltningens produktion görs bra idag och ska ”återanvändas”, förfinas och bli enhetliga.

Utvecklingsarbete ska hela tiden ske i samverkan med uppdragsgivare, kunder och användare, det kommer bli en utmaning att inte ha för stort internt fokus i arbetet.

Prioriterade åtgärder

- Ta fram en tjänstekatalog
- Skapa och driftsätta en enhetlig tjänsteportal för intern service inom Linköpings kommun
- Prioritera digitala arbetsätt
- Kundsamverkan genom kunddialoger, enkäter, fokusgrupper
- Tjänsteutveckling med tjänstedesign som grund
- Ska en styrning av förvaltningens tjänsteproduktion

Medarbetare

Nuläge och verksamhetsförutsättningar

Förvaltningen bildades under 2019 och består av verksamheter som tidigare inte samverkat med varandra i någon större utsträckning. För att skapa en god arbetsmiljö och en stabil produktion ska vi över hela förvaltningen sträva efter funktions- och rollbaserad arbetsfördelning.

Utmaningar

En utmaning som finns är att skapa ett fungerande samarbetsklimat inom förvaltningen där samtliga medarbetare ser det gemensamma uppdraget, målet för förvaltningens verksamhet och förstår de arbetsmetoder som är vägen till målet.

Vi behöver arbeta för att minska sjukfrånvaron och säkerställa uppföljning av arbetsmiljöarbetet med ett förstärkt stöd till chefer inom bland annat rehabilitering. För att skapa goda arbetsplatser arbetar vi systematiskt med den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Vi behöver även lägga fokus på den fysiska arbetsmiljön i samband med att stora delar av förvaltningen kommer att byta lokaler, vilket kommer att innebära nya möjligheter i ett förändrat arbetsätt och utökad samverkan.

Prioriterade åtgärder

- Utifrån kommunens kärnvärden agera för att skapa en starkare vi-känsla inom förvaltningen.
- Genom förbättrad internkommunikation främja gemensamma arbetsätt för att nå en utökad samverkan inom förvaltningen.
- Arbeta med nya vägar till kompetensförsörjning genom bland annat breddad rekrytering, förbättrad introduktion, gemensam kompetensutveckling och nya sätt att organisera arbetet.
- Arbeta med framtida lokalutformning för förvaltningen med ett aktivitets- och funktionsbaserat arbetsätt.
- Införa gemensamma metoder och systematik för utveckling och uppföljning av arbetsmiljöarbetet i syfte att skapa goda arbetsplatser.

Jämförelser med andra kommuner – verksamhetens kostnader

Under 2020 kommer omvärldsbevakning vara viktig inom kommunsektorn men också av andra aktörer som privata serviceföretag. En förutsättning för att skapa en effektiv kommunal service är att hämta inspiration från flera olika aktörer. Under 2020 kommer vi också att försöka jämföra vår servicemognad med andra kommuner.

Verksamhetens inriktning

Förvaltningsmål och strategiska utvecklingsuppdrag

Målområde Medborgare

Målområde medborgare beskriver vad kommunen ska uppnå i tjänster och service för att tillgodose medborgarnas behov och förväntningar.

Kommunövergripande mål: Välfärdstjänster med hög kvalitet, tillgänglighet och individen i centrum

Förvaltningsmål: Hög tillgänglighet i Kontakt Linköping

Förvaltningsindikator	Målvärde 2020	Aktivitet	Slutfört
Svarsservice Kontakt Linköping	90% inom 120 sekunder	Ökad kompetens hos samhällsvägledarna, som ger kortare och effektivare kundmöten	Q1 2020
		Förbättrad information på webbar och diskar som minskar antalet ärenden	Q3 2020
		Gemensam digitalisering av olika ärenden som minskar ärendeflödet och ökar möjligheten till stabil svarsservice	Q4 2020
Låg frekvens av tappade samtal	< 5% av samtliga samtal	Förbättrad användning av användande av TRIO	Q2 2020
		Fördjupat samarbete med förvaltningarna	Q2 2020

Kommunövergripande mål: Välfärdstjänster med hög kvalitet, tillgänglighet och individen i centrum

Förvaltningsmål: Utvecklad kanalstrategi för medborgartjänster

Förvaltningsindikator	Målvärde 2020	Aktivitet	Slutfört
Aktiv kanalstrategi		Kanalstrategi 1.0 förankrad i kommunledningsgruppen	Q1 2020
Ökad aktivitetsnivå på Stadsarkivet med Linköpings kommuns medborgare	30	Ökat antal studebesök – genom marknadsföringsinsatser	Q4 2020
	90	Ökat antal forskarbesök – genom förbättrad samverkan med akademien	Q4 2020

Kommunövergripande mål: : Stark gemenskap och människor i arbete

Förvaltningsmål

Förvaltningsindikator	Målvärde 2020	Aktivitet	Slutfört
Underlätta för Linköpings kommuns medborgare	Ja/Nej	Ökad aktivitet med publika datorer för att öka datoranvändande för svaga målgrupper	Q4 2020
	Ja/Nej	Fortsätta utveckling med att ta fram översättning av information/instruktioner till olika språk för att möta nyanländas språkproblem	Q4 2020

Målområde Ekonomi

Målområde ekonomi beskriver vad kommunen ska uppnå för en stabil och god ekonomi.

Kommunövergripande mål: Kostnadseffektiv verksamhet

Förvaltningsmål: Kostnadseffektiv verksamhet

Förvaltningsindikator	Målvärde 2020	Aktivitet	Slutfört
Etablerad affärsmodell interna servicetjänster	Ja/nej	Framtagen modell	Jan 2020
Etablerad affärsmodell interna servicetjänster	Ja/nej	Förankrad modell	Q1 2020

Etablerad affärsmodell interna servicetjänster	Ja/nej	Budgetunderlag till samtliga förvaltningar inför budgetarbete 2021	Q2 2020
Effekthemtagning	Ja/nej	Framtagen modell	Q1 2020
Effekthemtagning	Ja/nej	Förankrad modell	Q1 2020

Förvaltningsmål: Korrekta och effektiva inköp

Förvaltningsindikator	Målvärde 2020	Aktivitet	Slutfört
Avtalstrohet (%)	90% av förvaltningens inköp ska ske utifrån avtalade leverantörer	Utbildning av medarbetare samt aktiv uppföljning	Q4 2019.
E-handelstrohet (%)	90% av förvaltningens inköp ska gå genom e-handelsportalen	Utbildning av medarbetare samt aktiv uppföljning	Q4 2019.

Kommunövergripande mål: Hållbar ekonomi

Förvaltningsmål: God ekonomisk kontroll

Förvaltningsindikator	Målvärde 2020	Aktivitet	Slutfört
Förvaltningens resultat	Nollresultat	Löpande uppföljningar på verksamhetsnivå	Löpande under året

Målområde Verksamhet

Målområde verksamhet beskriver hur arbetsprocesser och organisation ska utvecklas för att uppnå goda resultat.

Kommunövergripande mål: Effektiv organisation med goda resultat

Förvaltningsmål: Framtagande av en tjänstekatalog och tjänsteportal

Förvaltningsindikator	Målvärde 2020	Aktivitet	Slutfört
Tjänstekatalog för VSS tjänsteutbud etablerad	Ja/Nej	Enhetlig modell framtagen för att beskriva interna servicetjänster	Q1 2020
	Ja/Nej	Samtliga tjänster presenterade på ett enhetligt sätt	Q1 2020
Frågor och svar framtagna till samtliga tjänster i VSS tjänsteutbud	Ja/Nej	Samtliga tjänster har frågor och svar och de är skrivna på ett kundanpassat sätt	Q2 2020
Tjänsteportal framtagen för VSS tjänsteutbud	Ja/Nej	Samtliga tjänster visualiseras i en enhetlig tjänsteportal, FAQ kopplade till respektive tjänst	Q3 2020
Interna servicetjänster som utförs av annan organisation än VSS publiceras på tjänsteportalen	Ja/Nej	Föra dialog med andra tjänstleverantörer inom Linköpings kommun som LeanLink/ Lejonfastigheter	Q4 2020

Förvaltningsmål: Kundsamverkan genom dialoger, enkäter och fokusgrupper

Förvaltningsindikator	Målvärde 2020	Aktivitet	Slutfört
Återkommande strategiska dialoger etablerade	90% av planerade dialoger	Dialoger med förvaltningar	April 2020
	100% av planerade dialoger	Dialoger med samtliga funktionsansvariga direktörer	April 2020
Förbättringsarbeten startade kopplat till enhetliga kundmätningar	Ja/Nej	Enhetliga enkäter framtagna, enhetliga frågor, bedömningsskala	Q1 2020
	Ja/Nej	Regelbundna mätningar startade	Q2 2020

Förvaltningsmål: Tjänsteutveckling

Förvaltningsindikator	Målvärde 2020	Aktivitet	Slutfört
Få en samlad bild av efterfrågan på tjänster	90%	Uppföljning av strategiska dialoger med kunder och uppdragsgivare	Q1 2020

	100%	Uppföljning av kundenkäter och användargrupper	Q2 2020
Ta fram nya tjänster	Ja/Nej	Process framtagen för ta fram nya tjänster	Q3 2020
	4 stycken	Nya tjänster framtagna utifrån ett systematiskt förbättringsarbete	Q4 2020

Förvaltningsmål: Styrning av tjänsteproduktion

Förvaltningsindikator	Målvärde 2020	Aktivitet	Slutfört
Produktionsplanering inom samtliga verksamheter	Ja/Nej	Etablera en visuell produktionsplanerings översikt	Q1 2020
		Infördigital Leantavla på VSS nivå	Q2 2020
Systematisk uppföljning av tjänsteleveranser	50%	Uppföljning kopplat till tjänster	Q2 2020

Förvaltningsmål: Hög digitaliseringsgrad

Förvaltningsindikator	Målvärde 2020	Aktivitet	Slutfört
Chattfunktion, etablerad Kontakt Linköping	Ja/Nej	Utbildade servicevägledare	Q1
	Ja/nej	Etablerad chattfunktion	Q1
Andel ärenden som går via Chatt inom Kontakt Linköping	10%	Marknadsföring av chattfunktion	Q4
Utveckling av dialogbaserad AI		Utvecklingsarbete av AI funktionalitet i nära samverkan med chattfunktionen	Q2
		Första tester med dialogbaserad AI med "mänsklig övervakning"	Q3
		Succesiv driftsättning av dialogbaserad AI	Q4

Målområde Medarbetare

Målområde medarbetare beskriver hur medarbetarnas resurser ska tillvaratas och utvecklas.

Kommunövergripande mål: Kommunövergripande mål: Attraktiv arbetsgivare

Nämnd-/Förvaltningsmål: Goda arbetsplatser

Nämnd-/förvaltningsindikator	Målvärde 2020	Aktivitet	Slutfört
	Total sjukfrånvaro 3,5 %	Gemensam aktivitet kring kommunens kärnvärden för att skapa en starkare väkänsla inom förvaltningen.	Tertial 2
	Antal heltidsanställningar 99 %	Förbättra internkommunikationen för att främja gemensamma arbetsätt och nå en utökad samverkan inom förvaltningen.	Tertial 3
	Attraktiv arbetsgivarindex I.U.	Arbeta med framtida lokalutformning för förvaltningen med ett aktivitets- och funktionsbaserat arbetsätt.	Tertial 3
		Införa gemensamma metoder och systematik för utveckling och uppföljning av arbetsmiljöarbetet.	Tertial 2

Kommunövergripande mål: Kommunövergripande mål: Attraktiv arbetsgivare

Nämnd-/Förvaltningsmål: Framgångsrikt chef- och ledarskap

Nämnd-/förvaltningsindikator	Målvärde 2020	Aktivitet	Slutfört
	Hållbart medarbetarengagemang (HME) 78	Fortsatt arbete med chefers förutsättningar utifrån framtagen rapport.	Tertial 3
	Chefsomsättning (andel		

	tillsvidare chefer som har börjat eller slutat, 6,5 % Chefers sjukfrånvaro 2,0		
--	---	--	--

Kommunövergripande mål: Hållbar kompetensförsörjning

Nämnd-/förvaltningsmål: Nya vägar för (tryggad) kompetensförsörjning

Nämnd-/förvaltningsindikator	Målvärde 2020	Aktivitet	Slutfört
	Total personalomsättning 6,0 Mertid övertid 0,2 Balanstal chefer (chefer med utomnordisk bakgrund) 0,96	Arbeta med nya vägar till kompetensförsörjning genom bland annat breddad rekrytering, förbättrad introduktion, gemensam kompetensutveckling och nya sätt att organisera arbetet.	Tertial 3

Strategiska utvecklingsuppdrag

Kommungemensamma

- Uppdrag till samtliga nämnder och bolag att verka för en omställning till cirkulär ekonomi och delningsekonomi som omfattar Linköpings kommun såväl som organisation som plats.
 - **Inom Kontakt Linköpings ram, stödjer vi andra förvaltningars och organisationers initiativ genom aktiv informationsspridning (målområde medborgare)**
- Samtliga nämnder ska beakta kommunens Nuläges- och trendrapport - Linköpings utmaningar (OBS-rapporten) och resultatjämförelser (Kommunens Kvalitet i Korhet och Resultatrapporten R9) i sitt budgetarbete.
 - **Förvaltningen har inte hanterat denna informationskälla i årets arbete**
- Samtliga nämnder ska inarbeta och genomföra åtgärder i enlighet med handlingsplan för koldioxidneutralt Linköping 2025 och enligt nämndernas handlingsplan utifrån kemikalieprogrammet.
 - **VSS driver mot digitala arbetssätt där digitala möten och dokumenthantering minskar behovet av resande. Vilket bidrar till minskad koldioxidutsläpp (målområde medarbetare)**
- Uppdrag till samtliga nämnder att minska användning och inköp av engångsartiklar i plast, samt inte förlänga eller teckna nya avtal för sådana produkter. I de fall engångsartiklar i plast inte kan undvikas ska inköpt plast bestå av förnybar eller återvunnen råvara i möjligaste mån.
 - **I samband med olika möte, aktiviteter försöker VSS hela tiden minska användandet av plast, men också användandet av andra engångsartiklar (målområde verksamhet)**
- Samtliga nämnder ska, i samarbete med upphandlingsfunktion, säkerställa att det inom upphandlade avtal finns en uppföljningsplan i enlighet med Rutiner för inköp och upphandling i Linköpings kommun och att uppföljningsplanen efterlevs.
 - **VSS driver inom förvaltningen att det ska finnas upphandlade leverantörer där det behövs, förvaltningen ska använda sig av upphandlade leverantörer för sina inköp och att det ska inköpas de produkter/tjänster som är upphandlade. Genom Ekonomiservice så driver vi också information/ utveckling för övriga delar inom kommunen (Målområde ekonomi)**
- Samtliga nämnder ska ta fram handlingsplaner som anger prioriterade områden med konkreta digitaliseringsinsatser och dess effekter.
 - **VSS efterstavar hela tiden att digitalisera egna tjänsteprocesser och medverka i att digitalisera förvaltningarnas medborgartjänster. Goda exempel finns inom rekrytering, förvaltningens olika kundtjänster där det digitala mötet utvecklas och växer. Ledningsarbetet drivs med en digital dokumenthantering i gemensamma samarbetsrum och Skype erbjuds som alternativ för effektiva möten och minskade resor (målområde verksamhet)**
- Samtliga nämnder ska skapa nya vägar till kompetensförsörjning - förändra arbetssätt, organisation och bemanning - och vidta ytterligare åtgärder för att minska sjukfrånvaro och personalomsättning.
 - **Kontakt Linköping jobbar med att jobba med bemanningslösningar för att skapa både en god service och en hållbar arbetsmiljö där arbetstrycket är fördelat jämnt över tiden. I regelbunden uppföljning med samtliga verksamheter efterfrågas belastning på organisation och medarbetare. Det pågår ett aktivt arbete med att ta bort personberoenden, individuell och kollektiv kompetensutveckling (målområde medarbetare)**

Ekonomi

Driftsammandrag

Nettokostnad Belopp tkr	Budget 2019	Budget förslag 2020	Plan förslag 2021	Plan förslag 2022	Plan förslag 2023
VSS ledning	0	0	0	0	0
varav intäkter	0	4 679	4 679	4 679	4 679
varav kostnader	0	4 679	4 679	4 679	4 679
Ekonomiservice	0	0	0	0	0
varav intäkter	14 682	4 679	4 679	4 679	4 679
varav kostnader	14 682	4 679	4 679	4 679	4 679
HR service	0	0	0	0	0
varav intäkter	23 103	18 733	18 733	18 733	18 733
varav kostnader	23 103	18 733	18 733	18 733	18 733
e-lärandecenter*	0	0	0	0	0
varav intäkter	0	3 200	3 200	3 200	3 200
varav kostnader	0	3 200	3 200	3 200	3 200
Kontakt Linköping**	0	0	0	0	0
varav intäkter	37 061	37 265	38 771	39 781	39 781
varav kostnader	37 061	37 265	38 771	39 781	39 781
LKDATA		0	0	0	0
varav intäkter	185 925	192 000	192 000	192 000	192 000
varav kostnader	185 425	192 000	192 000	192 000	192 000
Stadsarkivet	0	0	0	0	0
varav intäkter	6 152	6 141	6 141	6 141	6 141
varav kostnader	6 152	6 141	6 141	6 141	6 141
Summa förvaltningens internbudget	500	0	0	0	0
varav intäkter	266 923	277 147	277 147	277 147	277 147
varav kostnader	266 423	277 147	277 147	277 147	277 147

* Inför 2020 kommer e-lärandecenter i dess nuvarande form att lämna HR service och etableras på annat sätt inom VSS och vara intäktfinansierad. Verksamhetens kostnader motsvarar 5 åa som överflyttas från HR service.

** Budgetbelopp i plan 2020-2022 för Kontakt Linköping är hämtat från beslut om inrättande av verksamheten 2018.

Förvaltningschefens förändringar av budget för åren 2020-2023

VSS behöver ett antal skapa vissa gemensamma funktioner/ resurser för att lyckas i sitt uppdrag. Några av dessa resurser kan allokeras om i den befintliga strukturen några behöver tillföras.

Stabsresurser inom ekonomi, HR, administration och kommunikation kommer att fördelas ut på de olika verksamhetsområdena via OH- kostnader, något som i slutändan kommer att påverka priset på VSS tjänster. För att klara av förvaltningens stora utvecklingsuppdrag krävs att de gemensamma resurserna förstärks med en verksamhetsutvecklare/ projektledare som tillsammans med förvaltningsledningen kan leda det omfattande utvecklingsarbetet som ska bedrivas under de närmaste åren.

I samband med genomförande av kommunens lokalförsörjningsstrategi där VSS succesivt kommer att samlokaliseras i nya lokaler ser förvaltningsledningen en investeringskostnad och en stor osäkerhet runt hyreskostnaderna.

LKDATA:s driftöverskott kommer succesivt hanteras genom att infrastruktur bryts ut från tjänsteförsäljningen vilket innebär en omsättningsminskning i budgeten.

Förändring av de ekonomiska ramarna i förvaltningsbudgeten

Kostnadsdämpande åtgärder i förvaltningsbudgeten

I budgeten förvaltningsplanen finns kostnadsdämpande åtgärder enligt

- Kontakt Linköping minskar sitt utvecklingsbehov under perioden, där särskilda medel ”klingar av” under 2020 och verksamheten går över i ett förvaltningsläge
- Att driva verksamheten mot e-handel och avtalstrohet bör ge kostnadsdämpande resultat
- Digitalisering i allmän bemärkelse bör också successivt under perioden innebära kostnadsminskningar

Investeringar

Investeringar	Nettoutgift förslag 2020	Nettoutgift förslag 2021	Nettoutgift förslag 2022	Nettoutgift förslag 2023
Belopp tkr				
VSS (LKDATA)	45 000	45 000	45 000	45 000
Summa investeringar	45 000	45 000	45 000	45 000
<i>varav inkomster</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>varav utgifter</i>	<i>45 000</i>	<i>45 000</i>	<i>45 000</i>	<i>45 000</i>

Kommentar; Utökningen av investeringar 2020 jämfört med tidigare år (2019; 37,4 mnkr) beror på ökade volymer, bland annat utbyggnad trådlösa nät omsorg, ökade digitaliseringsåtgärder samt prisökning kopplat till klimatskatt på hårdvara.

Förvaltningens styrning

Mål- och verksamhetsstyrning

VSS styr sin verksamhet utifrån den förvaltningsövergripande verksamhetsplanen och dess prioriterade aktiviteter och nyckelindikatorer.

Varje ingående verksamhet har sedan en egen specifik verksamhetsplan som säkerställer att VSS når målen men också driver den egna utvecklingen inom verksamhetsområdet. Dessa planer tas fram, förankras och följs upp i nära samverkan med chefer och medarbetare.

I förvaltningens ledningsgrupp sker den strategiska uppföljningen och styrningen där ambitionen är att hålla frågeställningarna på en god strategisk och taktisk nivå.

Ekonomistyrning

Varje verksamhet har controllerstöd så att chef och controller hela tiden säkerställer att det ekonomiska resultatet följer plan. I samband med de månatliga verksamhetsuppföljningarna tas diskussioner om eventuella avvikelser i ekonomi.

Redan beslutade åtgärder följs upp och eventuellt nya åtgärder beslutas för att nå ekonomisk balans

Uppföljning

Verksamhetsuppföljning sker inom olika steg i förvaltningen, de viktigaste delarna är

- Den dagliga uppföljningen ute i respektive verksamhet
- Månatlig uppföljning mellan förvaltningschef och affärsområdeschef där verksamheten följs upp utifrån lagd verksamhetsplan, där hänsyn tas till både övergripande kommunala, förvaltnings- och affärsområdets egna mål och prioriterade aktiviteter.
 - Arbete sker i modellen – *nuläge – analys – åtgärder*

En mer allmän uppföljning sker i samband med chefs- och förvaltningsmöten där en viktig del är att återkoppla resultatuppfyllnad både i den vardagliga driften och utvecklingsområdet.

Internkontroll

Uppföljning och utveckling av internkontroll sker dels i ledningsgruppsarbetet, men också invävt i de månatliga uppföljningarna

Program för uppföljning och insyn av verksamhet som utförs av kommunala och privata utförare

Där VSS använder sig av externa utförare som leveransresurs så sker en löpande uppföljning, utvärdering och dialog av leverantören.

En tydlig deli detta är IT- sidans ansvar inom pm3 för att hantera Linköpings kommuns avtal med olika IT leverantörer.

