



# Uppföljning av förvaltningens verksamhetsplan 2019

Verksamhetsstöd och service

## Innehåll

Uppföljning av förvaltningens verksamhet och utveckling (Magnus).....	3
Ekonomi.....	3
Verksamhet.....	3
Medarbetare.....	4

## Uppföljning av förvaltningens verksamhet och utveckling

Verksamhetsstöd och service (VSS) bildades 2019-01-01. Förvaltningsledningen fanns inte på plats och därmed skrevs en verksamhetsplan med en interimistisk ledning. Det innebär att några av de aktiviteter som togs upp har prioriterats ned då förvaltningen har gjort andra prioriteringar då arbetet startades upp med ny ledning från Q2 2019 och egentligen efter sommaren 2019.

Under året har arbete pågått med att förbereda etablering av två nya verksamheter, först ut eLärandeCenter och där efter Upphandling och Inköp. Båda dessa verksamheter är egna enheter från 2020. Dessa förberedelser har varit tidskrävande för förvaltningens stab och tagit tid från vissa utvecklingsinitiativ.

*I uppföljningen av verksamhetsplanen kan man identifiera fyra tydligt prioriterade områden*

- Skapa ett ledningssystem i den nya förvaltningen
- Starta upp Kontakt Linköping
- Skapa utvecklingsförutsättningar för enhetlig tjänsteproduktion
- Fokus på tjänsteproduktion i vardagen

### Skapa ett ledningssystem i den nya förvaltningen

Mötes, planering, uppföljnings- och kommunikationsstruktur är satta och utvecklas successivt. Det gjordes en stor tidsinvestering under 2019 att träffas i ledningsgrupp och i verksamhetsuppföljning, med ett tydligt syfte att lära känna varandra och skapa en gemensam grund i arbetssätt.

### Starta upp Kontakt Linköping

Kontakt Linköping startas upp i skarp drift i april 2019 efter en lång projekttid. Starten har varit lyckosam med goda resultat. Mycket arbete har lagts och kommer att läggas i samverkan med förvaltningarna i syfte att utveckla medborgarservicen.

### Kontakt Linköping har under 2019 haft goda resultat

- 6 000 ärenden per vecka
- Svarsservice i telefonmötet är över mål 92 % besvaras inom 120 sekunder (85 %)
- Väntetiden vid diskarna är runt 2 minuter
- Kundnöjdheten är ökande under året men fortfarande något under riksgenomsnittet
- KKIK index har förbättrats avsevärt

### Skapa utvecklingsförutsättningar för en enhetlig tjänsteproduktion

VSS har startat upp ett tjänsteutvecklingsprojekt med fem olika delprojekt som syftar till att få ett enhetligt tjänsteutbud som visualiseras i en gemensam kundportal med möjligheter till självservice och att göra beställningar. Genom rekryteringen av en verksamhetsutvecklare kommer nu tempot i projektet ökas under 2020 och leveranser kommer successivt under det nya verksamhetsåret.

### Fokus på tjänsteproduktion

VSS och dess verksamheter har också haft ett tydligt fokus på den dagliga produktionen. Det är viktigt att hela tiden upprätthålla produktionen och kvalitén i förvaltningens tjänsteleveranser.

## Ekonomi

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum 2019	Status	Kommentar
Kostnadseffektiv verksamhet <i>Optimera verksamhetens nytta i relation till kostnaderna</i>	Ta fram professionsanalyser för olika funktioner inom förvaltningen.	Kvartal 4	Utgår	Kommer ej genomföras.
	Identifiera inom vilka områden kommungemensamma tjänster kan utvecklas, t.ex. kommungemensam E-learning, HR-direkt – en supportfunktion för chefer, HR-medarbetare och administratörer	Kvartal 3	Pågående	Inom flera områden sker nu framtagande av enhetliga tjänster.
	Ta fram en struktur för dokumentation av processer/rutiner.	Kvartal 4	Utgår	Kommer ej genomföras.
	Genomföra en översyn av nämndens avgifter i relation till privatpersoner och företag för ökad transparens, likställighet och koppling mellan avgift och utfört arbete. En samlad rapport ska tas fram till kvartal 3 av Kommunledningsförvaltningen.		Genomfört	Uppdraget hanterades i samband med budgetarbetet 2020.
	Ta fram en specifikation av nämndens kostnader för den centrala förvaltningen och ta fram en åtgärdsplan för att minska dessa från och med år 2020. Hanteras tillsammans med Kommunledningsförvaltningen och Leanlink		Genomfört	Uppdraget hanterades i samband med budgetarbetet 2020.
Effektiva inköp <i>Effektiva inköpsprocesser med it som stöd.</i>	Kompetenshöjande insatser kring kommunens e-handelsportal.	Kvartal 1	Genomförd	Ytterligare fokus under 2020 genom att upphandling och inköp blir en verksamhet inom VSS.
God ekonomisk kontroll <i>Goda resultat och stabil ekonomi.</i>	Utveckla processen för uppföljning av intäkter och kostnader. Bl a ska ett årshjul för budget-, planerings- och uppföljningsprocessen på förvaltningsnivå tas fram.	Kvartal 3	Pågående	Arbetet pågår och kommer att göra även 2020.
God finansiell ställning <i>Finansieringen av välfärden skjuts inte till kommande generationer.</i>	Ta fram ett system för succession och kompetensplanering/omställning av personal.	Kvartal 3	Utgår	Kommer ej genomföras.

## Verksamhet

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum 2019	Status	Kommentar
God tillgänglighet <i>Professionell och tillgänglig service. Tydlig och väl använd digital information.</i>	Etablera ett kommungemensamt kontaktcenter (Kontakt Linköping).	Kvartal 2	Genomförd	Kontakt Linköping numera etablerad linjeverksamhet med fortsatt högt utvecklingstempo.
	Utbildning av samtlig personal Kontakt Linköping.	Kvartal 4	Genomförd	
	Etablera samarbeten och kommunikationsflöden med samtliga förvaltningar.	Kvartal 4	Genomförd	Grundläggande samarbete etablerat, utvecklingsfokus 2020.
	Initiera införandeprojekt av chattverktyg (Kontakt Linköping).	Kvartal 4	Genomförd	Projekt etablerat och införande enligt tidigare kommunicerad plan.
	Utveckla former för hur förvaltningen ska möta intressenter på ett professionellt och inbjudande sätt.	Kvartal 4	Pågående	Vissa forum etablerade men inte fullt ut.
	Ta fram en kommunikationsstrategi för förvaltningens tjänsteutbud	Kvartal 4	Pågående	Utvecklingsprojekt etablerat.
	Utveckla former för att öka kunskapen om verksamheterna i kommunkoncernen.	Kvartal 4	Pågående	Strategiska kunddialoger startade.
Kostnadseffektivt och ändamålsenligt IT-stöd <i>IT systemen stödjer verksamheterna och upplevs prisvärt.</i>	Ta fram effektiva systemstöd för HR processer, ekonomiadministrativa processer, e-handel, samhällsvägledning och samhällsinformation, e-arkiv och IT. Tjänsterna ska följa självkostnadsprincipen och vara ändamålsenliga och effektiva.	Kvartal 4	Kvarstår	Kommer att hanteras successivt inom varje tjänsteområde.
	Anpassa tjänsteportfölj för IT/digitalisering till plan som utarbetas av Kommunledningsförvaltningen, digitaliseringsstaben	Kvartal 4	Pågående	Nytt objekt etableras för verksamhetsnära tjänster och infrastruktur.
Hög digitaliseringsgrad <i>Verksamhetsutveckling enligt principen digitalt först.</i>	Digitalisera alla blanketter kopplade till samtliga processer inom förvaltningens olika områden. Övergång till digitala arkivhandlingar (Stadsarkivet).	Kvartal 4	Pågående	VSS deltar i det kommunövergripande projektet "blankettfritt"
Goda verksamhetsresultat <i>Systematisk uppföljning och analys av verksamhetens resultat.</i>	Invärlds- och omvärldsbevaka genom att delta i olika nationella och regionala nätverk med fokus på utveckling i syfte att förenkla och effektivisera processer och rutiner.	Löpande under året	Genomförd	VSS deltar i flera olika typer av nätverk, har en plan för återföring av information från dessa.

## Medarbetare

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum 2019	Status	Kommentar
Goda arbetsplatser <i>Varje medarbetare</i>	Implementera förvaltningens nya organisation med tydliga uppdrag	Kvartal 2	Genomförd	Varje verksamhet har nu en egen verksamhetsplan

<i>stolthet samt har inflytande och möjlighet att utvecklas.</i>	för respektive enhet.			som bygger på VSS övergripande plan.
	Arbeta med innebörden att vara en inkluderande arbetsplats med aktiviteter kring likabehandling, värdegrund och bemötande med utgångspunkt i rutin för systematiskt arbetsmiljöarbete.	Kvartal 3	Genomförd	Cheferna har fått information och underlag för fortsatt arbete. Förvaltningsmöten med dialog och workshops genomfört.
<i>Framgångsrikt chef- och ledarskap Varje chef leder och utvecklar sina verksamheter mot uppsatta mål med mod, engagemang och mänsklighet.</i>	Stärka chefskapet, chefers förutsättningar och chefsutveckling.	Kvartal 4	Pågående	VSS har en fungerande mötes- och kommunikationsstruktur.
	Systematik för idé- och innovation tas fram för att främja ständiga förbättringar och ett processororienterat arbetssätt för effektiva arbetsrutiner.	Kvartal 3	Pågående	Verksamhetsutvecklare anställd
<i>Nya vägar för (tryggad) kompetensförsörjning Utveckling av den digitala medarbetaren, ett ansvarstagande för ett livslångt lärande och ett aktivt arbete med professionsanalyser för rätt använd kompetens skapar nya vägar för kompetensförsörjningen.</i>	Ökade förutsättningarna för en breddad rekrytering bland annat genom arbetsmarknadsanställningar.	Kvartal 3	Genomförd	Rutin framtagen för arbetsmarknadsåtagande.
	Utveckla insatser enligt ”employer branding livscykeln”.	Kvartal 2	Genomfört	Digital introduktion framtagen för VSS och digital avgångsenkät.
	Arbeta med förlängt arbetsliv för att kompetensförsäkra och kompetensväxla.	Kvartal 3	Kvarstår	Arbetet har inte påbörjats p.g.a. att de kommunövergripande riktlinjen inom området inväntats. Aktivitet genomförs 2020.