



Uppföljning av Verksamhetsstöd och services verksamhetsplan per den 31 mars 2020

Verksamhetsstöd och service

Innehåll

Uppföljning av Verksamhetsstöd och services verksamhet och utveckling.....	3
Medborgare.....	3
Ekonomi.....	3
Verksamhet.....	4
Medarbetare.....	5

Uppföljning av Verksamhetsstöd och services verksamhet och utveckling

Aktiviteter i verksamhetsplanen syftar till att VSS uppdrag och ansvar utifrån förvaltningsbudget och förvaltningsinstruktioner säkras. Uppföljningen har fokus på om aktiviteterna är genomförda eller inte per den 31 mars.

Medborgare

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum 2020	Status	Kommentar
God service	Tillsammans med övriga förvaltningar utveckla utbud och lösningsgrad i Kontakt Linköping.	Tertial 3	Pågående	Referensgrupp bemannad och fungerande
	Öka kompetensen hos samhällsvägledarna för ökas servicekvalitet (ökad lösningsgrad och förbättra service).	Tertial 1	Pågående	Kompetensutveckling sker fortlöpande
	Förbättra information på webbar och diskar i Kontakt Linköping.	Tertial 3	Pågående	
	Stödja andra förvaltningars och organisationers initiativ kring cirkulär ekonomi genom aktiv informationsspridning. <i>Strategiskt utvecklingsuppdrag i Budget 2019 med plan för 2020-2023</i>	Tertial 3	Pågående	
	Ökad aktivitet med publika datorer för att öka datoranvändande för svaga målgrupper.	Tertial 3	Pågående	Ökat antal datorer, dock avstannande i samband med smittorisk
	Fortsätta utveckling med att ta fram översättning av information/instruktioner till olika språk för att möta nyanländas språkproblem.	Tertial 3	Pågående	
	Ta fram, utveckla och driva en kanalstrategi 1.0 för Linköpings kommuns medborgartjänster (ska även förankras i kommunledningsgruppen).	Tertial 1	Pågående	Avstämning i KLG planerad till 200414
	Öka aktivitetsnivå på Stadsarkivet, vad gäller externa aktiviteter mot medborgare.	Tertial 3	Pågående	
	Visualisera arkiverad digital information till kommunens medborgare.	Tertial 3	Pågående	
	Ta fram enhetliga mätningar av kundnöjdhet inom VSS samtliga verksamhetsområden. Utifrån nuläget ska målvärden sättas under 2020.	Tertial 2	Pågående	

Ekonomi

Nämndmål	Aktivitet	Slutdatum 2020	Status	Kommentar
Korrekta och effektiva inköp	Utilda medarbetare i korrekta inköp.	Tertial 3	Ej startad	
	Utveckla en aktiv uppföljning av inköp inom förvaltningen.	Tertial 3	Pågående	
	Driva ett arbete med att det finnas upphandlade leverantörer där det behövs, att det är upphandlade leverantörer som används vid inköp och att inköp sker av upphandlade produkter/tjänster. <i>Strategiskt utvecklingsuppdrag i Budget 2019 med plan för 2020-2023</i>	Tertial 3	Pågående	
	I samverkan med övriga förvaltningar ge information/ utveckling för övriga delar inom kommunen.	Tertial 3		

	<i>Strategiskt utvecklingsuppdrag i Budget 2019 med plan för 2020-2023</i>			
God ekonomisk kontroll	Genomföra löpande uppföljningar på verksamhetsnivå.	Löpande under året	Pågående	
	Ta fram och etablera affärsmodell interna servicetjänster.	Jan 2020	Pågående	Försenad
	Ta fram en produktions och resursplanering som tar hänsyn till löpande drift, ständigt utvecklingsarbete och säsongsvariationer samt har beredskap för extraordinära händelser.	Tertial 3	Ej startad	
	Ta fram och förankra en effekthemtagningsmodell.	Tertial 3	Ej startad	
	Ta fram budgetunderlag till samtliga förvaltningar inför budgetarbete 2021.	Tertial 2	Pågående	
	Utveckla uppföljningen inom Stadsarkivet (börja mäta leveranstid, kundnöjdhet och uppdragsfördelning mot förvaltningarna).	Tertial 3	Ej startad	
	Ta fram målvärden för ärendevolymer för kvarstående verksamhetsområden (LK-data, HR, Upphandling och inköp, Ekonomiservice och e-Lärandecenter).	Tertial 2	Pågående	

Verksamhet

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum 2020	Status	Kommentar
God kundsamverkan	Ta fram en tjänstekatalog och tjänsteportal.	Tertial 3	Pågående	Delprojekt pågående
	Ta fram en enhetlig modell för att beskriva interna servicetjänster.	Tertial 1	Klar	Output från delprojekt
	Ta fram en struktur för att enhetligt presentera VSS:s tjänster.	Tertial 1	Klar	Output från delprojekt
	Ta fram frågor och svar till samtliga tjänster i VSS tjänsteutbud (samtliga tjänster har frågor och svar som är skrivna på ett kundanpassat sätt).	Tertial 2	Pågående	Delprojekt pågående
	Ta fram en tjänsteportal för VSS tjänsteutbud (samtliga tjänster visualiseras i en enhetlig tjänsteportal, FAQ kopplade till respektive tjänst).	Tertial 3	Pågående	Delprojekt pågående
	Publicera interna servicetjänster som utförs av annan organisation än VSS på tjänsteportalen.	Tertial 3	Pågående	
	Föra dialog med andra tjänsteleverantörer inom Linköpings kommun (tex. LeanLink/ Lejonfastigheter).	Tertial 3	Pågående	
	Genomföra strategiska dialoger med förvaltningarna (ska ske kontinuerligt).	April 2020	Klar	Genomförda med gått resultat
	Genomföra strategiska dialoger med samtliga funktionsansvariga direktörer.	April 2020	Ej startad	
	Följa upp kundenkäter och användargrupper.	Tertial 2	Ej startad	
	Följa upp strategiska dialoger med kunder och uppdragsgivare.	Tertial 1	Pågående	Resultat tas med i verksamhetsplanering
	Ta fram enhetliga kundmätningar (enhetliga enkäter med enhetliga frågor, bedömningskala etc.).	Tertial 1	Pågående	
	Genomföra regelbundna kundmätningar.	Tertial 2	Pågående	
	Starta förbättringsarbete kopplat till enhetliga kundmätningar.	Tertial 3	Pågående	
	Ta fram en samlad bild av efterfrågan på tjänster.	Tertial 3	Ej startad	
	Ta fram en process för ta fram nya tjänster.	Tertial 3	Ej startad	

	Ta fram nya tjänster utifrån ett systematiskt förbättringsarbete (enligt framtagna process).	Tertial 3	Ej startad	
	Minska användandet av plast, men också användandet av andra engångsartiklar i samband med olika möten, aktiviteter etc. <i>Strategiskt utvecklingsuppdrag i Budget 2019 med plan för 2020-2023</i>	Tertial 3	Pågående	
	Skapa en upphandlings- och inköpsorganisation.	Tertial 3	Pågående	
God styrning av tjänsteproduktion	Införa produktionsplanering inom samtliga verksamheter.	Tertial 3	Ej startad	
	Etablera en visuell produktionsplaneringsöversikt.	Tertial 1	Ej startad	
	Införa digital Leantavla på VSS nivå.	Tertial 2	Ej startad	
	Genomföra systematisk uppföljning av tjänsteleveranser.	Tertial 2	Pågående	
	Jämföra VSS servicemognad med andra kommuner.	Tertial 3	Ej startad	
	Ta fram kvalitetsmått/leveranssäkerhet för verksamhetsområden inom VSS.	Tertial 3	Ej startad	
Hög digitaliseringsgrad	Etablera chattfunktion inom Kontakt Linköping.	Tertial 1	Pågående	Utbildning klar av medarbetare, testning sker nu
	Utbilda servicevägledare i chatfunktion.	Tertial 1	Pågående	Grundutbildning klar
	Marknadsföra chattfunktionen i Kontakt Linköping.	Tertial 3	Ej startad	Avvaktan på testutfall
	Utveckla dialogbaserad AI (utvecklingsarbete av AI funktionalitet i nära samverkan med chattfunktionen).	Tertial 2	Ej startad	
	Genomföra tester med dialogbaserad AI med "mänsklig övervakning".	Tertial 3	Ej startad	
	Driftsätta (succesivt) dialogbaserad AI.	Tertial 3	Ej startad	
	Driva digitala arbetssätt där digitala möten och dokumenthantering minskar behovet av resande. <i>Strategiskt utvecklingsuppdrag i Budget 2019 med plan för 2020-2023</i>	Tertial 3	Pågående	
	Digitalisera egna tjänsteprocesser och medverka i att digitalisera förvaltningarnas medborgartjänster. <i>Strategiskt utvecklingsuppdrag i Budget 2019 med plan för 2020-2023</i>	Tertial 3	Pågående	

Medarbetare

Nämndmål	Aktivitet	Slutdatum 2020	Status	Kommentar
Goda arbetsplatser <i>Varje medarbetare känner arbetsglädje och stolthet samt har inflytande och möjlighet att utvecklas.</i>	Gemensam aktivitet kring kommunens kärnvärden för att skapa en starkare vi-känsla inom förvaltningen.	Tertial 2	Kvarstående	Planeringsarbete för gemensam fest har pausats pga rådande omständigheter med Covid-19.
	Förbättra internkommunikationen för att främja gemensamma arbetssätt och nå en utökad samverkan inom förvaltningen.	Tertial 2	Pågående	Kommunikationsgrupp med en representant från varje verksamhet är uppstartad
	Arbeta med framtida lokalutformning för förvaltningen med ett aktivitets- och funktionsbaserat arbetssätt.	Tertial 3	Pågående	Projektarbetet och delprojekten är igång och arbete görs kring

				ledningsgruppens målbild
	Införa gemensamma metoder och systematik för utveckling och uppföljning av arbetsmiljöarbetet.	Tertial 3	Pågående	Beslut i VSS ledningsgrupp om att ta fram gemensam rutin för SAM
Framgångsrikt chef- och ledarskap <i>Varje chef leder och utvecklar sina verksamheter mot uppsatta mål med mod, engagemang och mänsklighet.</i>	Fortsatt arbete med chefers förutsättningar utifrån framtagna rapporter.	Tertial 3	Kvarstående	
Nya vägar för (tryggad) kompetensförsörjning <i>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>	Arbeta med nya vägar till kompetensförsörjning genom bland annat breddad rekrytering, förbättrad introduktion, gemensam kompetensutveckling och nya sätt att organisera arbetet.	Tertial 3	Kvarstående	
	Arbeta med bemanningslösningar inom bl.a. Kontakt Linköping för att skapa både en god service och en hållbar arbetsmiljö där arbetstrycket är fördelat jämnt över tiden.	Tertial 3	Kvarstående	
	Arbeta aktivt med att ta bort personberoenden, individuell och kollektiv kompetensutveckling.	Tertial 3	Kvarstående	