



Uppföljning av Verksamhetsstöd och services verksamhetsplan per den 31 augusti 2020

Verksamhetsstöd och service

Innehåll

Uppföljning av Verksamhetsstöd och services verksamhet och utveckling.....	3
Medborgare.....	3
Ekonomi.....	4
Verksamhet.....	5
Medarbetare.....	8

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 augusti.

Medborgare

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum 2020	Status	Kommentar
God service	Tillsammans med övriga förvaltningar utveckla utbud och lösningsgrad i Kontakt Linköping.	Tertial 3	Pågående	Samverkan fungerar med strategiska frågor samt erfarenhetsutbyte
	Öka kompetensen hos samhällsvägledarna för ökas servicekvalitet (ökad lösningsgrad och förbättra service).	Tertial 1	Klar	Samhällsvägledarna uppvisar en avsevärt högre kompetens vilket syns i den ökade lösningsgraden i Kontakt Linköping
	Förbättra information på webbar och diskar i Kontakt Linköping.	Tertial 3	Pågående	Stor förbättring där informationen blivit avsevärt mer proaktiv
	Stödja andra förvaltningars och organisationers initiativ kring cirkulär ekonomi genom aktiv informationsspridning. <i>Strategiskt utvecklingsuppdrag i Budget 2020 med plan för 2021-2023</i>	Tertial 3	Pågående	VSS bidrar i den mån vi kan
	Ökad aktivitet med publika datorer för att öka datoranvändande för svaga målgrupper.	Tertial 3	Pågående	Åtgärder gjorda för att kunna hantera smittorisk. God aktivitetsnivå trots Corona
	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	Två arbeten är gjorda med KLG under våren 2020, långsiktigt uppdrag som delas med objektet AKN och kommunikationsstaben
	Öka aktivitetsnivå på Stadsarkivet, vad gäller externa aktiviteter mot medborgare.	Tertial 3	Pågående	Hög aktivitetsnivå trots Corona, mycket fokus på digitala delar, exempelvis instagramkonto
	Visualisera arkiverad digital information till kommunens medborgare.	Tertial 3	Pågående	Möjlighet att se gamla stads- och kommunfullmäktige protokoll
	Ta fram enhetliga mätningar av kundnöjdhet inom VSS samtliga verksamhetsområden. Utifrån nuläget ska målvärden sättas under 2020.	Tertial 2	Pågående, men försenat	Uppdrag utlämnat till ledningsgruppsmedlemmar, klart under november 2020

Ekonomi

Nämndmål	Aktivitet	Slutdatum 2020	Status	Kommentar
Korrekt och effektiva inköp	Utbilda medarbetare i korrekta inköp.	Tertial 3	Ersatts	Aktiviteten kommer ej att hanteras på detta sätt, utan får igenom detta med virtuell organisation som driva av Upphandling och Inköp.

	Utveckla en aktiv uppföljning av inköp inom förvaltningen.	Tertial 3	Pågående	Pågående, men ej betraktad som klar under 2020.
	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 2020 med plan för 2021-2023</i>	Tertial 3	Pågående	Ett pågående arbete som dock inte tar slut 2020.
	I samverkan med övriga förvaltningar ge information/ utveckling för övriga delar inom kommunen. <i>Strategiskt utvecklingsuppdrag i Budget 2020 med plan för 2021-2023</i>	Tertial 3	Ersatts	Aktiviteten kommer ej att hanteras på detta sätt, utan får igenom detta med virtuell organisation som driva av Upphandling och Inköp.
God ekonomisk kontroll	Genomföra löpande uppföljningar på verksamhetsnivå.	Löpande under året	Pågående	Enligt plan
	Ta fram och etablera affärsmodell interna servicetjänster.	Jan 2020	Pågående	Affärsmodell är framtagen och beslutad i början av 2020. Men införandeplan behöver tas fram och genomföras. Klart för vissa verksamheter 2020 och för förvaltningen som helhet under 2021.
	Ta fram en produktions och resursplanering som tar hänsyn till löpande drift, ständigt utvecklingsarbete och säsongsvariationer samt har beredskap för extraordinära händelser.	Tertial 3	Anpassats	Tagits fram inom vissa verksamhetsområden. Under 2020 tar förvaltningen fram gemensam planering för utvecklingsinitiativ som behövs för verksamhetsområdenas planering.
	Ta fram och förankra en effekthemtagningsmodell.	Tertial 3	Utgått	Framtagande av effekthemtagningsmodell är pausad och återupptas när organisationen är mogen för gemensam modell
	Ta fram budgetunderlag till samtliga förvaltningar inför budgetarbete 2021.	Tertial 2	Pausad	Framtagande av budgetunderlag till övriga förvaltning är pausad och kommer hanteras i samband med införande av ny affärsmodell och hantering av framtida prissättning
	Utveckla uppföljningen inom Stadsarkivet (börja mäta leveranstid, kundnöjdhet och uppdragsfördelning mot förvaltningarna).	Tertial 3	Pågående	Ligger som ett uppdrag under tertial 3, med fortsatt hantering 2021. Se mål kring ” Ta fram kvalitetsmått/leveranssäkerhet för verksamhetsområden inom VSS”.
	Ta fram målvärden för ärendevolym för kvarstående verksamhetsområden (LK-data, HR, Upphandling och inköp, Ekonomiservice och e-Lärandecenter).	Tertial 2	Pågående	Ligger som ett uppdrag under tertial 3, med fortsatt hantering 2021.

Verksamhet

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum 2020	Status	Kommentar
-----------------	-----------	----------------	--------	-----------

God kundsamverkan	Ta fram en tjänstekatalog och tjänsteportal.	Tertial 3	Pågående	Prelimärt kommer tjänsteportal finnas under Q1 2021
	Ta fram en enhetlig modell för att beskriva interna servicetjänster.	Tertial 1	Klar	Resultatet används som input i nästa steg
	Ta fram en struktur för att enhetligt presentera VSS:s tjänster.	Tertial 1	Klar	Resultatet används som input i nästa steg
	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	Klart under Q4 2020
	Ta fram en tjänsteportal för VSS tjänsteutbud (samtliga tjänster visualiseras i en enhetlig tjänsteportal, FAQ kopplade till respektive tjänst).	Tertial 3	Pågående	Prelimärt kommer tjänsteportal finnas under Q1 2021
	Publicera interna servicetjänster som utförs av annan organisation än VSS på tjänsteportalen.	Tertial 3	Pågående, men försenat	Preliminärt kommer sådana tjänster att publiceras först Q3 2021
	Föra dialog med andra tjänsteleverantörer inom Linköpings kommun (tex. LeanLink/ Lejonfastigheter).	Tertial 3	Pågående, men försenat	
	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	Uppdrag utlämnat till ledningsgruppsmedlemmar, klart under november 2020
	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, bedömningsskala etc.).	Tertial 1	Pågående, men försenat	Uppdrag utlämnat till ledningsgruppsmedlemmar, klart under november 2020
	Genomföra regelbundna kundmätningar.	Tertial 2	Pågående, men försenat	Uppdrag utlämnat till ledningsgruppsmedlemmar, klart under november 2020
	Starta förbättringsarbete kopplat till enhetliga kundmätningar.	Tertial 3	Pågående, men försenat	Uppdrag utlämnat till ledningsgruppsmedlemmar, klart under november 2020
	Ta fram en samlad bild av efterfrågan på tjänster.	Tertial 3	Pågående, men försenat	Uppdrag utlämnat till ledningsgruppsmedlemmar, klart under november 2020
	Ta fram en process för ta fram nya tjänster.	Tertial 3	Pausad	Kommer inte genomföras under 2020 pga. omprioriteringar
	Ta fram nya tjänster utifrån ett systematiskt förbättringsarbete (enligt framtagen process).	Tertial 3	Pausad	Kommer inte genomföras under 2020 pga. omprioriteringar
	Minska användandet av plast, men också användandet av andra engångsartiklar i samband med olika möten, aktiviteter etc. <i>Strategiskt utvecklingsuppdrag i Budget 2020 med plan för 2021-2023</i>	Tertial 3	Pågående	VSS bidrar i det vardagliga, säkerställa goda vanor där rätt produkter används
	Skapa en upphandlings- och inköpsorganisation.	Tertial 3	Pågående	Koncept framtaget och förankring sker hos KLG under hösten 2020
	God styrning av tjänsteproduktion	Införa produktionsplanering inom samtliga verksamheter.	Tertial 3	Pågående
Etablera en visuell produktionsplaneringsöversikt.		Tertial 1	Ej startad	

	Införa digital Leantavla på VSS nivå.	Tertial 2	Pågående	Operativ aktivitetstavla lanseras under senare delen av Oktober 2020
	Genomföra systematisk uppföljning av tjänsteleveranser.	Tertial 2	Pågående	Viss del sker genom verksamhetsuppföljningar. Ett uppdrag startat kring enhetlig tjänsteuppföljning, Leverera resultat under november 2020
	Jämföra VSS servicemognad med andra kommuner.	Tertial 3	Delvis klar	Jämförelse görs inom vissa områden exempelvis Kontakt Linköping
	Ta fram kvalitetsmått/leveranssäkerhet för verksamhetsområden inom VSS.	Tertial 3	Pågående	Ligger som ett uppdrag under tertial 3, med fortsatt hantering 2021.
Hög digitaliseringsgrad	Etablera chattfunktion inom Kontakt Linköping.	Tertial 1	Klar	Är en del i Kontakt Linköpings kanalmix, marknadsföring på väg fram.
	Utbilda servicevägledare i chatfunktion.	Tertial 1	Klar	Grundutbildning klar
	Marknadsföra chattfunktionen i Kontakt Linköping.	Tertial 3	Pågående	Marknadsföringskampanj startad
	Utveckla dialogbaserad AI (utvecklingsarbete av AI funktionalitet i nära samverkan med chattfunktionen).	Tertial 2	Pågående	Tester görs kring funktionalitet inom det nya ärendehanteringssystemet Top Desk
	Genomföra tester med dialogbaserad AI med "mänsklig övervakning".	Tertial 3	Ej startad	Ligger senare i utvecklingsarbetet
	Driftsätta (succesivt) dialogbaserad AI.	Tertial 3	Ej startad	Ligger senare i utvecklingsarbetet
	Driva digitala arbetssätt där digitala möten och dokumenthantering minskar behovet av resande. <i>Strategiskt utvecklingsuppdrag i Budget 2020 med plan för 2021-2023</i>	Tertial 3	Pågående	Förberedelser för införandet av samarbetsplattform, ökad användning av digitala möten
	Digitalisera egna tjänsteprocesser och medverka i att digitalisera förvaltningarnas medborgartjänster. <i>Strategiskt utvecklingsuppdrag i Budget 2020 med plan för 2021-2023</i>	Tertial 3	Pågående	Fortlöpande arbete inom samverkan runt Kontakt Linköping, samt inom våra interna stödtjänster inom HR, ekonomi och upphandling

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	Utgått	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
	Införa gemensamma metoder och systematik för utveckling och uppföljning av arbetsmiljöarbetet.	Tertial 3	Klar	Rutin för SAM (systematiskt

				arbetsmiljöarbete) framtagen.
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 framtagen rapport.	Tertial 3	Pågående	Pågående arbete med ledningsgruppsutveckling samt uppstart av chefsforum med fokus förändringsledning.
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	Pågående	Införande av ny samarbetsplattform pågår som medför förändringar i arbetssätt. Tagit större grepp om arbetsmarknadsåtagande.
	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	Klar	Införande av team och dynamisk bemanning pågår.
	Arbeta aktivt med att ta bort personberoenden, individuell och kollektiv kompetensutveckling.	Tertial 3	Pågående	Kontakt Linköpings införande av team och dynamisk bemanning medför minskat personberoende samt kompetensutveckling för alla medarbetare som får fördjupade kunskaper inom fler områden. Införandet av ny samarbetsplattform innebär kompetensutveckling för alla samt minskat personberoende.