



Verksamhetsstöd och services verksamhetsplan 2021



Innehåll

Verksamhetsplan för Verksamhetsstöd och service 2021.....	2
Verksamhetsstöd och services uppdrag och förutsättningar.....	2
Uppdrag.....	2
Verksamhetsförutsättningar.....	2
Planering av Verksamhetsstöd och services verksamhet och utveckling.....	3
Aktiviteter.....	3

Verksamhetsplan för Verksamhetsstöd och service 2021

I detta dokument beskrivs förvaltningens planerade verksamhet under 2021. Verksamhetsplanen utgår från nämndens internbudget och uppdrag enligt reglementet samt gällande lagstiftning. Aktiviteterna ska ha fokus på vad förvaltningen ska förändra, förbättra och utveckla i verksamheten. Verksamhetsplanen utarbetas av förvaltningen, godkänns av kommundirektören och redovisas till nämnden som en bilaga till nämndens internbudget. Syftet med verksamhetsplanen är att synliggöra målkedjan från fullmäktige till nämnder och förvaltningar så att den inriktning och de prioriterade kommunövergripande målen som kommunfullmäktige beslutat om får genomslag. Vidare beskriver verksamhetsplanen vilka prioriterade utvecklingsområden förvaltningen har och vilka aktiviteter som kopplats till dessa i syfte att nå målen. Verksamhetsplanen är därför ett centralt dokument i verksamhetsstyrningen.

Verksamhetsstöd och services uppdrag och förutsättningar

Uppdrag

Verksamhetsstöd och service (VSS) i Linköpings kommun samlar kommuninterna tjänster och servicefunktioner som Inom VSS samlas kommuninterna tjänster och servicefunktioner som riktar sig mot kommunkoncernen. Kommunens förvaltningar är skyldiga att nyttja VSS tjänster. Kommunens bolag kan nyttja tjänsterna, då på samma villkor som förvaltningarna i övrigt. De verksamheter som placeras i VSS har en gemensam verksamhetslogik som bygger på att förvaltningar och bolag i kommunkoncernen är såväl beställare/uppdragsgivare som kund.

VSS arbetar på uppdrag/beställning från övriga förvaltningar i kommunen. 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. VSS erbjuder tjänster och service till kommunens förvaltningar och bolag inom de områden som beskrivs nedan (verksamhetsområden) och som betraktas som naturliga (ingen annan möjlig utförare) eller tekniska monopol (av kommunstyrelsen fastställd monopol tjänst):

- Ekonomiservice
- HR-service
- LKDATA
- Stadsarkivet
- Kontakt Linköping
- Upphandling och inköp
- eLärandeCenter
- Löneservice

VSS övergripande uppdrag, tjänsteutbud, affärsmodeller och prisnivåer fastställs årligen av kommundirektören. I VSS tjänster ingår utveckling - alltid i nära relation med beställande verksamheter, utförande och support. VSS ska ansvara för samtliga insatser gentemot beställande verksamhet genom att agera mäklare mellan verksamhetsbehov och externa leverantörer i de fall VSS inte kan tillhandahålla efterfrågad tjänst.

VSS ska säkerställa att interna tjänster är ändamålsenliga och kostnadseffektiva. Förvaltningar och bolag i kommunkoncernen ska uppleva VSS 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.

Verksamhetsförutsättningar

VSS har under sina första år lagt grunden för att bli en effektiv tjänsteleverantör, genom att skapa en fungerande ledningsprocess som hanterar planering, uppföljning, styrning och utveckling. Ledningsgrupp och stabsresurser arbetar intensivt med att sätta fokus på det gemensamma uppdraget inom förvaltningen som den gemensamma affärsmodellen, ett gemensamt tjänstebegrepp, en tjänsteproduktion med IT-stöd och en gemensam tjänsteportal.

Förvaltningens resurser för verksamhetsutveckling är en kritisk faktor, i dagsläget är den knappa resursen en begränsande faktor. Över tid kommer förvaltningsledningen föra diskussioner med kommunledningen om

storleken på utvecklingsresurser/kraft inom VSS för att säkerställa den kommunövergripande utvecklingen. Strukturer finns för att driva förvaltningens största satsningar men det är hela tiden en balansering mellan den dagliga produktionen av tjänster och utveckling av förvaltningens verksamhet och uppdrag.

VSS har under sina första verksamhetsår tagit emot och startat upp verksamheter som eLärandeCenter, Upphandling och inköp samt Löneservice, dessa insatser tar kraft från övriga övergripande utvecklingsuppdrag. Under 2021 är Ebbepark och förstudien av administrativa resurser inom Linköpings kommun två viktiga kommunövergripande insatser.

Sammanfattningsvis kan konstateras att förvaltningen har grundstrukturer och kompetens på plats för att lösa sina utvecklingsuppdrag, dock finns en risk att resurserna inte är tillräckligt stora för att hålla ett önskat tempo i arbetet.

Planering av Verksamhetsstöd och services verksamhet och utveckling

Samtliga VSS aktiviteter i verksamhetsplanen är knutna till förvaltningsmålen. För respektive aktivitet framgår om den är knuten till ett strategiskt utvecklingsuppdrag eller till en prioriterad åtgär i VSS internbudget. Aktiviteter som inte har en klart slut markeras som löpande. Det finns alltid minst en ansvarig roll knuten till respektive aktivitet, där samtliga roller utom utsedda projektledare finns representerade i ledningsgruppen. Uppföljning sker löpande i ledningsgruppen och vid verksamhetsuppföljning. Rapportering sker i samband med del- och helårsrapportering samt resultatdialoger.

Aktiviteter

Medborgare/kund

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

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutfört	Ansvarig
God service	Ta fram, utveckla och driva en kanalstrategi för Linköpings kommuns medborgartjänster (prioriterad åtgärd)	Löpande	Chef Kontakt Linköping
	Tillsammans med övriga förvaltningar utveckla utbud och lösningsgrad i Kontakt Linköping (prioriterad åtgärd)	Löpande	Chef Kontakt Linköping
	Skapa och etablera en enhetlig tjänsteportal för intern service inom Linköpings kommun (prioriterad åtgärd) samt genomföra informationsinsatser för kommunens verksamheter för att skapa kännedom om tjänster och service som finns att tillgå	31 augusti	Projektledare (verksamhetsutvecklare), Kommunikatör
	Ta fram enhetliga mätningar av kundnöjdhet inom samtliga verksamhetsområden	31 mars	Chef Kontakt Linköping, Chef eLärandeCenter
	Fortsätta att tillgängliggöra arkivmaterial publikt och utveckla användarvänligheten (prioriterad åtgärd) genom att öka aktivitetsnivå på Stadsarkivet, vad gäller externa aktiviteter mot medborgare (aktiviteten kan även kopplas till VSS uppdrag inom samhällsperspektivet)	Löpande	Chef Stadsarkivet
	Visualisera arkiverad digital information till kommunens medborgare (prioriterad åtgärd)	Löpande	Chef Stadsarkivet

Ekonomi

Kommunövergripande mål: Kostnadseffektiv verksamhet

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutfört	Ansvarig
Korrekt och effektiva inköp	Ta fram en förvaltningsgemensam upphandlingsplan för VSS, samt implementera rutiner för framtida hantering gällande planering och uppföljning av förvaltningens upphandlingar (kopplat till strategiskt utvecklingsuppdrag kring e-handels och avtalstrohet)	31 mars	Inköpsansvarig (ekonomichef)

	Genom att införa, utveckla och driva arbetet med virtuella organisationer inom området inköp och upphandling, säkra att samtliga nämnder ska se över sin egen inköpsorganisation i syftet att säkerställa en hög e-handels- och avtalstrohet (kopplat till kommungemensamma strategiskt uppdrag). Verksamhetsområde Inköp och upphandling har ansvar för att säkerställa bemanning, utbildning, information och forum (prioriterad aktivitet).	Löpande	Chef Upphandling och inköp
	Fortsatt utveckling av rutiner, uppföljningen och rapporteringen av efterlevnad av upphandlade avtal (ramavtalstrohet) (kopplat till strategiskt utvecklingsuppdrag kring e-handels och avtalstrohet)	31 augusti	Chef Upphandling och inköp
	Utveckling av e-handeln, främst genom att öka användarvänlighet och ansluta fler leverantörer (kopplat till strategiskt utvecklingsuppdrag kring e-handels och avtalstrohet)	31 augusti	Chef Upphandling och inköp

Kommunövergripande mål: Hållbar ekonomi

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutfört	Ansvarig
God ekonomisk kontroll	Skapa en prissättning av kommuninterna servicetjänster utifrån principerna i den beslutade affärsmodellen (prioriterad åtgärd) genom att implementera framtagen prissättningsmodell (LKDATA) för övriga verksamheter som ska sälja tjänster	30 september	Ekonomichef
	Utveckla ledningsprocesserna för planering, uppföljning, styrning och utveckling (prioriterad åtgärd)	30 april	Ekonomichef
	Utveckla förvaltningens internkontroll (prioriterad åtgärd) genom att använda kommunens arbetssätt med riskanalyser utifrån förvaltningens uppdrag/processer	31 juli	Internkontrollsamordnare (ekonomichef)

Verksamhet

Kommunövergripande mål: Effektiv organisation med goda resultat

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutfört	Ansvarig
God kundsamverkan	Kundsamverkan genom kunddialoger, enkäter och fokusgrupper (prioriterad åtgärd) genom att minst en gång om året genomföra en strategisk kunddialog med respektive förvaltningsledning	31 december	Förvaltningschef
	Etablera systematiska dialoger med kommunledningens funktionsansvariga (prioriterad åtgärd) genom att minst en gång om året genomföra strategisk dialog med respektive funktionsansvarig direktör	31 december	Förvaltningschef
	Inom Stadsarkivet driva virtuella organisationer på ett aktivt sätt (prioriterad åtgärd) genom att säkerställa bemanning, utbildning, information och forum. (samma aktivitet för Upphandling och inköp ligger inom förvaltningsmålet korrekta och effektiva inköp)	Löpande	Chef Stadsarkivet
God styrning av tjänsteproduktion	Implementera en tjänstekatalog och tjänstemodell utifrån tjänstedesign (prioriterad åtgärd) genom att: -ta fram en samlad bild av efterfrågan på tjänster -säkerställa tjänsteproduktion med hjälp av IT-stöd (ärendehantering)	31 december	Projektledare (verksamhetsutvecklare)
	Att samla samtliga utförare av interna servicetjänster i tjänstekatalogen och i ett för	Löpande	Förvaltningschef

	kunderna enhetligt arbetssätt (prioriterad åtgärd) genom att: -föra dialog med andra tjänsteleverantörer inom Linköpings kommun (tex. LeanLink/ Lejonfastigheter). -publicera interna servicetjänster som utförs av annan organisation än VSS på tjänsteportalen.		
	Genomföra en förstudie för Linköpings kommun inom det administrativa området (prioriterad åtgärd)	31 augusti	Projektledare
	Ta fram mått för kvalitet/leveranssäkerhet inom samtliga verksamhetsområden	31 mars	Chef LKDATA, Chef HR-service
Hög digitaliseringsgrad	Prioritera digitala arbetssätt som att ta bort dokument (blankettfritt), verka för digital signering, öka användandet av arbetsplatsens IT-plattform som digitala möten, chatt och en korrekt dokumenthantering (prioriterad åtgärd, del i strategiskt utvecklingsuppdrag kring digital mognad och frigörande av resurser)	Löpande	Förvaltningschef
	Ta fram eller uppdatera InformationshanteringsPlaner (IHP) för samtliga enheter och därmed möjliggöra informationsklassning (prioriterad åtgärd)	31 mars	Förvaltningschef
	Utveckla dialogbaserad AI (utvecklingsarbete av AI funktionalitet i nära samverkan med chattfunktionen) genom att: -genomföra tester med dialogbaserad AI med "mänsklig övervakning" -driftsätta dialogbaserad AI (kopplat till strategiskt utvecklingsuppdrag kring digital mognad och frigörande av resurser)	31 december	Chef Kontakt Linköping
Etablerad affärsmodell	Förankra beslutad affärsmodell i Linköpings kommun och inom den egna förvaltningen (prioriterad åtgärd) genom att säkerställa en prisärendeprocess för VSS tjänster, samt göra samtliga chefer och medarbetare medvetna om affärsmodellens grundläggande delar och säkerställa ett aktivt planerings- och budgeteringsarbete.	31 december	Förvaltningschef, Kommunikatör, Ekonomichef

Kommunövergripande mål: Hållbar verksamhetsutveckling

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutfört	Ansvarig
Hållbar verksamhetsutveckling	Genomföra VSS åtgärder i handlingsplan koldioxilt Linköping (kopplat till strategiskt utvecklingsuppdrag)	I enlighet med handlingsplan	Chef LKDATA, Chef Inköp och upphandling
	Genomföra VSS åtgärder i avfallsplanen, där återanvända/återvinna teknisk utrustning är en viktig påverkansfaktor för Linköpings kommun	I enlighet med avfallsplan	Chef LKDATA

Medarbetare

Kommunövergripande mål: Attraktiv arbetsgivare

Nämndmål	Aktivitet	Slutfört	Ansvarig
Goda arbetsplatser	Utveckla metoder och systematik för arbetsmiljöarbetet för att ge bättre förutsättningar för en god social- och organisatorisk arbetsmiljö.	30 september	HR-chef
	Arbeta med införande av ett aktivitetsbaserat arbetssätt som genomsyras av ledorden <i>Tillsammans, Inspirerande, Enkelt och Effektivt.</i> (kopplat till	31 december	Projektledare (verksamhetsutvecklare)

	strategiskt utvecklingsuppdrag kring effektivt lokalnyttjande)		
	Skapa en god informationsstruktur, så att medarbetarna vet var de hittar olika typer av dokument och information. Under 2021 extra fokus på att arbeta med hur de kommunövergripande målen hänger ihop med förvaltnings specifika och verksamhets specifika.	30 september	Kommunikatör
	Information i form av berättelser om hur förvaltningens olika verksamheter arbetat för att skapa en god psykosocial arbetsmiljö med god trivsel. Detta för att öka det organisatoriska lärandet.	Löpande	Kommunikatör
Hållbart chef- och ledarskap	Stärka ledarskapet med fokus på förändringsledning för förvaltningens chefer utifrån en gemensam workshop och framtaget stödmaterial.	30 september	HR-chef

Kommunövergripande mål: Hållbar kompetensförsörjning

Nämndmål	Aktivitet	Slutfört	Ansvarig
Nya vägar för kompetensförsörjning	Arbeta med nya vägar till kompetensförsörjning genom bland annat breddad rekrytering, förbättrad introduktion, gemensam kompetensutveckling och nya sätt att organisera arbetet.	31 december	HR-chef

