



# Uppföljning av Verksamhetsstöd och service verksamhetsplan 2023

Kommunstyrelsen

## Innehåll

|   |   |
|---|---|
| Uppföljning av förvaltningens verksamhet och utveckling | 3 |
| Strategiska utvecklingsuppdrag                          | 3 |
| Medborgare/kund   | 4 |
| Ekonomi   | 5 |
| Verksamhet  | 7 |
| Medarbetare   | 9 |

# Uppföljning av förvaltningens verksamhet och utveckling

Förvaltningens aktiviteter i verksamhetsplanen syftar till att nämndens uppdrag och den politiska inriktningen i internbudgeten säkras. Uppföljningen har fokus på om aktiviteterna är genomförda eller inte per den 31 december.

## Strategiska utvecklingsuppdrag

Strategiska utvecklingsuppdrag är särskilda uppdrag som kommunfullmäktige beslutat om i samband med beslut om budget. Det finns både kommungemensamma uppdrag som samtliga nämnder ska arbeta med och dels nämndspecifika som riktas till en eller flera nämnder. Nedan anges de strategiska utvecklingsuppdrag som är riktade till x-nämnden.

### Kommungemensamma

1. Samtliga nämnder ska fortsätta arbetet med kommunens totalförsvarsplanering och kommunens krigsorganisation.
2. Samtliga nämnder ska inom ramen för sitt basuppdrag vidta åtgärder och intensifiera arbetet för att minska och motverka segregation samt bidra till samordningen av kommunens insatser avseende segregation och trygghetsskapande åtgärder.
3. Samtliga nämnder ska vidta och genomföra åtgärder i enlighet arbetsmarknadsprogrammet med handlingsplan.
4. Samtliga nämnder ska i enlighet med de politiska styrdokumenterna prioritera, avsätta resurser och genomföra åtgärder inom ekologisk hållbarhet.
5. Samtliga nämnder ska vidta och genomföra åtgärder i enlighet med näringslivsprogrammet fokusområden.
6. Samtliga nämnder ska prioritera avtalsuppföljning utifrån ett risk- och väsentlighetsperspektiv för att förebygga välfärdsbrottslighet samt fusk och oegentligheter.
7. Samtliga nämnder ska i sin planering inarbeta åtgärder utifrån OBS-rapport och resultatjämförelser med andra kommuner.
8. Samtliga nämnder ska öka användandet av digitaliseringens möjligheter för förbättrad service till medborgare samt fortsatt verksamhetsutveckling och effektivisering.
9. Samtliga nämnder ska vidta åtgärder för att stärka chefers förutsättningar.
10. Samtliga nämnder ska vidta åtgärder för att minska personalomsättningen.
11. Samtliga nämnder ska vidta åtgärder för att minska sjukfrånvaro.
12. Samtliga nämnder får uppdraget att inhämta medarbetarnas perspektiv på sina arbetsmiljöer, utifrån målsättningen att minska sjuktal och utveckla arbetsmiljöerna i kommunen och med detta som grund komma med förslag på insatser som förbättrar arbetsmiljön. Uppdraget ska återrapporteras till kommunstyrelsen under 2023.

### Nämndspecifika

1. Barn- och ungdomsnämnden, bildningsnämnden, bygg- och miljönämnden, kommunstyrelsen (Verksamhetsstöd och service) och samhällsbyggnadsnämnden ska genomföra en genomlysning av den centrala förvaltningsorganisationen för att identifiera och föreslå kostnadsreducerande åtgärder. Inriktningen är att kärnverksamhet ska prioriteras framför central förvaltningsadministration. Uppdraget ska återrapporteras till kommunstyrelsen under 2023.
2. Kommunstyrelsen (Verksamhetsstöd och service) ska i samverkan med barn- och ungdomsnämnden, bildningsnämnden och äldre- och funktionsnämnden samt berörda nämnder genomföra en köksutredning och bedömning av kökslokaler. I uppdraget ingår att utarbeta förslag till inriktning för en framtida köksstruktur för fortsatt kvalitet samt optimalt nyttjande av kapacitet och resurser i behovet av tillagnings- och mottagningskök. Uppdraget ska återrapporteras till kommunstyrelsen under 2023.

3. Social- och omsorgsnämnden ska genomföra en översyn för att värdera om ytterligare arbetsuppgifter och ärenden kan överföras till Kontakt Linköping (Verksamhetsstöd och service).
4. Barn- och ungdomsnämnden ska genomföra en översyn för att se om ytterligare arbetsuppgifter och ärenden kan överföras till Kontakt Linköping (förvaltningen Verksamhetsstöd och service).

Uppföljningen per 31 december har fokus på om aktiviteterna följt förvaltningens plan. Dvs. Om aktiviteterna är genomförda eller inte. Sambandet mellan aktiviteter och resultat kommenteras i nämndens delårsrapport. Ange om ej genomförda aktiviteter per den 31 december överförs för genomförande 2024 eller om de utgår (el ingångar i redan befintliga aktiviteter i verksamhetsplanen för 2024 alternativ ses som löpande verksamhet och därmed utgår).

## Medborgare/kund

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

| Förvaltningsmål   | Aktivitet  | Slutdatum | Status       | Kommentar   |
|-------------------|--|-----------|--------------|---|
| God service       | Driva det beslutade projektet Mitt Linköping under 2023 utifrån kommundirektörens beslut om målbild och enligt framtaget projektdirektiv   | December  | Pågår        | Projektet drivet enligt plan under 2024, visst överdrag ekonomiskt. Uppfyller målbild för projektet. Projektet fortsätter under 2024. Finansiering hanterad för -24. Projektet påverkas om beslut tas om ny webprogramvara.   |
|                   | Utbilda merparten av förvaltningens medarbetare i service och bemötande  | December  | Avslutad     | Insatsen avslutad, ett lågt utfall inom VSS pga. missförstånd i enheternas budgetering. VO medborgare har lyckats att etablera tjänsten och utbildar flera förvaltningar i service och bemötande.   |
|                   | Införa möjligheten att andra interna servicegivare än VSS ska kunna erbjuda sina tjänster i tjänsteportalen, samt kunna använda Lindesk som ärendehanteringssystem.  | December  | Avslutad     | Självbetjäningsspostalen har utvecklats på ett mycket positivt sätt. Tre andra förvaltningar är inne i portalen. 250 tjänster finns tillgängliga i portalen och ca 150 000 ärenden/förändringar har hanterats i portalen under 2023. Det ursprungliga projektet avslutas 231231. Under 2024 är detta en prioriterad aktivitet för VSS, men drivs i annat format.              |
|                   | Genomföra en förstudie gällande införande av gemensam kundtjänst för intern service  | Maj       | Genomförs ej | Resurser inom VSS har inte funnits för att driva detta arbete under 2023  |
| God kundsamverkan | Samtliga nämnder ska fortsätta arbetet med kommunens totalförsvarsplanering och kommunens krigsorganisation (kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 1).<br>Följande aktiviteter prioriteras 2023: <ul style="list-style-type: none"> <li>att förvaltningens krigsorganisationen bemannas och synkroniseras med förvaltningens krisorganisation</li> <li>att processer för att ersätta resurser via personalomsättning etableras, inkluderande</li> </ul> | December  | Pågår        | Arbetet går enligt plan. Kris- och krigsorganisation är bemannad. Process finns för att hantera omsättning och säkerhetsklassa de personer som behöver det. VSS har deltagit i kommunövergripande övningar men inte kunnat övat egen organisation. Här behövs stöd från säkerhetsenheten. VSS hanterar och utvecklar skyddsobjekt inom kommunen. Förstudie har genomförts och |

|  |  |          |       |   |
|--|--|----------|-------|---|
|  | <p>process för säkerhetsklassning</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• att beredskapsplaner tas fram</li> <li>• att delar av krigsorganisationen övas</li> <li>• att VSS deltar aktivt i kommunövergripande funktioner som hantering av skyddsobjekt och beredskapslager</li> </ul>  |          |       | <p>beslut har tagits om beredskapslager för frystorkad mat. Under 2024 väntar ett införandeprojekt runt beredskapslagret.</p>   |
|  | <p>Samtliga nämnder ska vidta och genomföra åtgärder i enlighet Arbetsmarknadsprogrammet med handlingsplan (kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 3).<br/>Följande aktiviteter prioriteras 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• att bistå arbetsmarknadsenheten i arbetet med att få in tjänster i tjänsteportalen</li> </ul>   | December | Pågår | <p>Arbetsmarknadsenheten är på väg att etablera sig självbetjäningsportalen, det handlar om arbetsmarknadsservice med flera olika interna tjänster. Samtliga förberedelser är genomförda under Q4 2023 och införande väntar under Q1 2024.</p>  |
|  | <p>Samtliga nämnder ska vidta och genomföra åtgärder i enlighet med näringslivsprogrammet fokusområden (kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 5).<br/>Följande aktiviteter prioriteras 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• att Kontakt Linköping stödjer i fokusområdet Service och bemötande, genom att skapa enkla kontaktvägar och digitala tjänster</li> <li>• att Upphandling och inköp stödjer i fokusområdet Upphandling för framtiden, för att säkra upp delaktighet av små och medelstora företag i kommunens tjänste- och produktutveckling</li> </ul> | December | Pågår | <p>Samverkan sker regelbundet från VSS med företag- och näringsliv. Under 2023 har arbetet utvecklats runt branschdialoger och arbete med Nöjd Upphandlings Index. Kontakt Linköping samverkar löpande med företag och näringsliv för att utveckla hanteringen av företagskontakter. Upphandling och inköp har under Q3-4 startat ett utvecklingsarbete vad gäller uppföljning av leverantörer utifrån ett brottsförebyggande arbete.</p> |
|  | <p>Samtliga verksamhetsområden genomför kundmätningar och arbete i fokusgrupper för att fördjupa förvaltningens dialog med kunder/användare.</p>   | December | Pågår | <p>Kundmätningar har etablerats inom förvaltningen. Mätningar används för fördjupad kundsamverkan och utveckling av förvaltningens tjänster. Kontakt Linköping har inom objektet AKN upphandlat ett nytt kommunövergripande kundnöjdhetsmätning verktyg. Det är också en del i framtida anpassning inför införandet av Mitt Linköping.</p>  |

## Ekonomi

Kommunövergripande mål: Kostnadseffektiv verksamhet

| Förvaltningsmål              | Aktivitet   | Slutdatum | Status   | Kommentar  |
|------------------------------|---|-----------|----------|--|
| Korrekta och effektiva inköp | <p>Samtliga nämnder ska prioritera avtalsuppföljning utifrån ett risk- och väsentlighetsperspektiv (kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 6).<br/>Följande aktiviteter prioriteras 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>att alla upphandlingar från 2020 och senare har uppföljningsplaner</li> <li>att rutiner finns för hur verksamheterna aktivt arbetar med uppföljningsplaner</li> <li>att uppföljning av avtal innan 2020 hanteras utifrån ett risk- och väsentlighetsperspektiv</li> <li>att arbetet med uppföljningsplaner kopplas till internkontrollarbetet för Upphandling och inköp</li> <li>att applikationsförvaltning ska omfatta majoriteten av kommunens system och IT-komponenter</li> </ul> | December  | Pågående | Kommunens inköpsorganisation är stabil och utvecklas över tid. Arbetet bygger på en tydlig koppling till ekonomifunktionen på respektive förvaltningen. Flera förvaltningar har utvecklat sina interna organisationer. I samverkan med säkerhetsenheten görs en satsning på brottsförebyggande arbete genom uppföljning och analys av kommunens leverantörer både befintliga och framtida. |
|                              | Utreda möjligheten till att bedriva verksamheten på färre adresser, både på kort och lång sikt  | December  | Pågår    | Arbete görs när det gäller att se över förvaltningens lokalförsörjning. För förändring krävs digitalisering av vissa processer hos Överförmyndarenheten.   |

Kommunövergripande mål: Hållbar ekonomi

| Förvaltningsmål        | Aktivitet   | Slutdatum | Status     | Kommentar  |
|------------------------|---|-----------|------------|--|
| God ekonomisk kontroll | I samband med förvaltningens prisärende för 2024 ta fram ett förslag på ny modell för finansiering av Kontakt Linköping | Maj       | Avslutad   | Ny modell är beslutad och genomförs från 2024-01-01  |
|                        | Integrera Kost och restaurang i förvaltningens prisärende för 2024  | Maj       | Avslutad   | Aktiviteten genomförd. Utöver detta har betydande förändring/förenkling genomförts i avtals-samverkan med Utbildningsförvaltningen                                 |
|                        | Genomföra kunskapsinsatser kring förvaltningens affärsmodell inom den egna förvaltningen                                | December  | Pågående   | Här har förvaltningen inte nått fram fullt ut i denna aktivitet och bör därför flyttas med till 2024. Behov finns för mer information kring pris- och affärsmodell |
|                        | Genomföra kunskapsinsatser kring förvaltningens affärsmodell för övriga förvaltningar på taktisk beslutsnivå            | December  | Ej startad | Denna insats flyttas till 2024.  |

## Verksamhet

Kommunövergripande mål: Effektiv organisation med goda resultat

| Förvaltningsmål                   | Aktivitet   | Slutdatum | Status   | Kommentar  |
|-----------------------------------|---|-----------|----------|--|
| God styrning av tjänsteproduktion | <p>Samtliga nämnder ska beakta kommunens Nuläges- och trendrapport - Linköpings utmaningar (OBS-rapporten) och resultatjämförelser (Kommunens Kvalitet i Korthet, Effektivitet i kommuner, Öppna jämförelser med flera) i sitt budgetarbete (kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 7).<br/>Följande aktiviteter prioriteras 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>att OBS-rapporten är en naturlig del av framtagande av förvaltningsbudget och verksamheternas egna verksamhetsplaner</li> <li>att nyckeltal KKiK används i ramen för planeringsarbetet för de verksamheter där detta är relevant</li> </ul> | Augusti   | Avslutad | VSS använder OBS rapporten som en del i förvaltningens omvärldsbevakning och del i verksamhetsplanarbetet. Jämförelser med andra görs för VSS genom utbyte med andra kommuner, nämnas kan utbyte med Lunds kommun under augusti. Benchmarks görs och under året har LKDATA genomfört en benchmark runt prissättningen på IT.                                   |
|                                   | <p>Utifrån verksamhetsutvecklings- och innovationsarbete ska samtliga verksamhetsområden jobba aktivt. Varje enhet inom VSS ska ha genomfört minst en utvecklingsaktivitet utifrån:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>den ordinarie uppföljningen från ärendehanteringssystemet</li> <li>kundmätningar och fokusgrupper</li> <li>kommunövergripande insatserna Mitt Linköping och Digitala arbetsplats ska ha uppnått sina respektive projektmål</li> </ul>  | December  | Pågår    | Genom att förvaltningen nu har etablerat ärendehantering och kundmätningar så sker flera olika utvecklingsarbeten utifrån dessa insatser. Mitt Linköping har nått årets mål, det gäller också arbetet med självbetjäningsportalen. Projektet Digital arbetsplats har pausats under året från kommunikations och utvecklingsstaben.                             |
| Hög digitaliseringsgrad           | <p>Samtliga nämnder ska öka användandet av digitaliseringens möjligheter för förbättrad service till medborgare samt fortsatt verksamhetsutveckling och effektivisering (kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 8).<br/>Följande aktiviteter prioriteras 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>att samtliga verksamheter ska utvärdera och utveckla sin ärendehantering i LinDesk för att nå avsedda effekter</li> <li>att verksamhetsområde Ekonomi ska utveckla digitala processer för</li> </ul>  | December  | Pågår    | VSS samtliga verksamheter utvecklar arbetet med ärendehantering. Till förvaltningens transaktionstätta enheter ekonomi- och löneservice har numera största inflödet av ärenden via självbetjäningsportalen. Pappersblanketter börjar tas bort mer och mer. Digital post har införts inom ekonomiservice utskick, mer utveckling krävs dock för att fullständig |



|  |   |  |  |   |
|--|---|--|--|---|
|  | <p>Ekonomiservice med målet att skapa en papperslös hantering.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>att all hantering av systembehörigheter i Linköpings kommun ska ske digitalt</li> </ul> |  |  | effekthemtagning ska uppnås. Samtliga systembehörigheter löses inte digitalt, här har arbetet inte nått mål |
|--|---|--|--|---|

#### Kommunövergripande mål: Hållbar verksamhetsutveckling

| Förvaltningsmål        | Aktivitet   | Slutdatum | Status | Kommentar   |
|------------------------|---|-----------|--------|---|
| En hållbar förvaltning | <p>Samtliga nämnder ska inom ramen för sitt basuppdrag vidta åtgärder för att minska segregation och bidra till samordningen av kommunens insatser avseende segregation och trygghetsskapande åtgärder (kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 2).</p> <p>Följande aktiviteter prioriteras 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>att stödja ökat fokus på social hållbarhet i kommunens upphandlingar. Arbetet sker i samarbete med Hållbarhetsenheten.</li> </ul> | December  | Pågår  | VSS verksamheter har olika möjlighet att bidra till minskad segregation och trygghetsskapande åtgärder. Kontakt Linköping bidrar särskilt genom arbetet i de tre besöksytorna. Under året har VSS deltagit i arbetet med att ta fram kommunens brottsförebyggande plan, i fem områden är förvaltningen drivande. Uppföljning av leverantörer, hantering av filmer från trygghetsförebyggande kameror, är exempel på två områden.. Förvaltningen har ett väl fungerande samarbete med hållbarhetsenheten |
|                        | <p>Samtliga nämnder ska i enlighet med de politiska styrdokumentet prioritera, avsätta resurser och genomföra åtgärder inom ekologisk hållbarhet (kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 4).</p> <p>Följande aktiviteter prioriteras 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>att stödja ökat fokus på ekologisk hållbarhet i kommunens upphandlingar. Arbetet sker i samarbete med Hållbarhetsenheten.</li> </ul>  | December  | Pågår  | VSS största bidrag inom hållbarhetsområdet kommer från LKDATA som har tydliga processer att hantera IT produkter i ett livscykelperspektiv, Upphandling och Inköp förmedlar krav i upphandlingar som syftar både till ekologisk- och social hållbarhet. Kost & restaurang jobbar med minska matsvinn, använda närodlat och ekologiska livsmedel.  |

## Medarbetare

Kommunövergripande mål: Attraktiv arbetsgivare

| Förvaltningsmål   | Aktivitet  | Slutdatum | Status   | Kommentar   |
|---|--|-----------|----------|---|
| Goda arbetsplatser<br><i>Varje medarbetare känner arbetsglädje och stolthet samt har inflytande och möjlighet att utvecklas.</i>              | Samtliga nämnder ska vidta åtgärder för att minska sjukfrånvaro (kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 11).<br>Följande aktiviteter prioriteras 2023: <ul style="list-style-type: none"> <li>att genomföra aktiviteter för att stärka det systematiska arbetsmiljöarbetet</li> <li>att utvärdera och följa upp att intentionerna med samverkansavtalet efterföljs och uppfylls</li> </ul> | December  | Avslutad | Planerad aktivitet med att förtydliga upplägg med förvaltningsgemensamt APT-material som utgår från SAM-årshjulet har genomförts. En ny rutin för arbete med skyddsronnd gällande fysisk arbetsmiljö har framtagits inför 2024. Ett stödmaterial för chefer gällande att sätta mål på enhets-, grupp- och individnivå samt jobba med uppföljning av mål har tagits fram. Insatser om grupputveckling och att se och förstå olikheter genomförs i flera verksamheter. Samverkansgruppen har genomfört en utvärdering av hur forumet fungerar och arbetsmiljögruppernas funktion. Arbetet med att få frågor att vandra i samverkanssystemet fortsätter under 2024. Arbetet med friskfaktorer har startats på förvaltningsövergripande nivå. Kvinnors sjukfrånvaro analyseras djupare för att utreda tänkbara orsaker. |
| Hållbart chef- och ledarskap<br><i>Varje chef leder och utvecklar sina verksamheter mot uppsatta mål med mod, engagemang och mänsklighet.</i> | Samtliga nämnder ska vidta åtgärder för att stärka chefers förutsättningar (kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 9).<br>Följande aktiviteter prioriteras 2023: <ul style="list-style-type: none"> <li>att stärka cheferna genom att tillse att samtliga chefer genomgår det kommungemensamma chefsutvecklingsprogram</li> </ul>  | December  | Avslutad | Stor del av förvaltningens chefer har genomgått Chefsutvecklingsprogrammet och resterande är inbokade under Q1 2024. De nya enhetschefsuppdragen (restaurangchefer) i och med organisationsutvecklingen inom Kost och restaurang genomför introutbildningar. Planering inför dag 5 av MiL och hur förvaltningen ska jobba vidare efter Chefsutvecklingsprogrammet är satt.  |

Kommunövergripande mål: Hållbar kompetensförsörjning

| Förvaltningsmål | Aktivitet | Slutdatum | Status | Kommentar |
|-----------------|-----------|-----------|--------|-----------|
|-----------------|-----------|-----------|--------|-----------|

|   |  |          |   |  |
|---|--|----------|---|--|
| <p>Nya vägar för kompetensförsörjning<br/><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></p> | <p>Samtliga nämnder ska vidta åtgärder för att minska personalomsättningen (kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 10)<br/>Följande aktiviteter prioriteras 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>att implementera ny tillämpningsanvisning "Gratifikation för förlängt arbetsliv"</li><li>att digitalisera och förenkla introduktion och det goda avslutet</li></ul> <p>• att implementera en digital kompetens och lär-plattform</p> | December | Avslutad<br><br>Avslutad<br><br>Flyttas till 2024 | <p>Aktiviteten är genomförd i sin helhet.</p> <p>Förvaltningens mallar och checklistor för introduktion har uppdaterats och förenklats.<br/>Seminarium för chefer på temat har erbjudits.<br/>HR-funktionen erbjuder chefer stöd i avgångssamtal och har deltagit i arbetet med den kommungemensamma avgångsenkäten.</p> <p>Kommunövergripande aktivitet som skjuts fram till 2024/2025.</p> |
|---|--|----------|---|--|