



Uppföljning av förvaltningens verksamhetsplan

Verksamhetsstöd och service

Innehåll

Uppföljning av Verksamhetsstöd och services verksamhet och utveckling	3
Medborgare.....	3
Ekonomi	4
Verksamhet.....	6
Medarbetare.....	10

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 december.

- ✓ Klar = genomförd enligt plan
- ✓ Anpassats = genomförd med vissa förändringar gentemot plan
- ✓ Ersatts = resultat uppnått på annat sätt än enligt planerad aktivitet
- ✓ Pågående = arbetet pågår efter årsskiftet
- ✓ Pausad = arbetet pågår ej, men kommer återupptas
- ✓ Utgått = aktiviteten genomförs ej

Inga av förvaltningens aktiviteter har genom formellt beslut anpassats/ersatts/pausats/utgått som en konsekvens av covid-19. Däremot har omfördelning av resurser kopplat till arbete med pandemin i flera fall försenat pågående insatser. Bedömningen är att om covid-19 inte funnits under 2020, så hade fler av aktiviteterna kunna ha status klar istället för status pågående.

Medborgare

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum 2020	Status	Kommentar
God service	Tillsammans med övriga förvaltningar utveckla utbud och lösningsgrad i Kontakt Linköping.	Tertial 3	Klar	Lösningsgraden har ökat under året både totalt inom Linköpings kommun och för respektive förvaltningar
	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	Klar	Samarbete har utvecklats mellan kommunikationsstaben och de olika förvaltningarna. Resultatet en mer effektiv kommunikation som är välplanerad
	Stödja andra förvaltningars och organisationers initiativ kring cirkulär ekonomi genom aktiv informations-spridning. <i>Strategiskt utvecklingsuppdrag i Budget 2020 med plan för 2021-2023</i>	Tertial 3	Pågående	VSS bidrar i den mån vi kan, genom deltagande i utpekade forum samt i förvaltningens egna produktion
	Ökad aktivitet med publika datorer för att öka datoranvändande för svaga målgrupper.	Tertial 3	Klar	Aktiviteter är på den nivå som går med hänsyn till restriktioner utifrån Coronapandemin
	Fortsätta utveckling med att ta fram översättning av information/instruktioner till olika språk för att möta nyanländas språkproblem.	Tertial 3	Pågående	Vissa broschyrer finns framtagna och används frekvent, fortsatt arbete kommer att ske under 2021
	Ta fram, utveckla och driva en kanalstrategi 1.0 för Linköpings kommuns medborgartjänster (ska även förankras i kommunledningsgruppen).	Tertial 1	Klar	Förankringsarbete med KLG är genomförda. Kanalmixen är utökad med chatt och

				förberedelser görs nu för att successivt introducera en Chattbot. Arbete sker inom objektet AKN
	Öka aktivitetsnivå på Stadsarkivet, vad gäller externa aktiviteter mot medborgare.	Tertial 3	Klar	Instagram konto är lanserat. Antalet studiebesök, försäkringstillfällen och samverkan med studenter har minskat radikalt under året utifrån Corona pandemin
	Visualisera arkiverad digital information till kommunens medborgare.	Tertial 3	Klar	Fler och fler dokument görs tillgängliga digitalt
	Ta fram enhetliga mätningar av kundnöjdhet inom VSS samtliga verksamhetsområden. Utifrån nuläget ska målvärden sättas under 2020.	Tertial 2	Klar	Förstudie överlämnat till ledningsgruppen inom VSS. Mätningar kommer att genomföras under 2021 vad gäller, volymer, leverans kvalitet och kundnöjdhet

Ekonomi

Nämndmål	Aktivitet	Slutdatum 2020	Status	Kommentar
Korrekta 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	Klar	I samarbete med Upphandling och inköp har VSS skapat en inköpsorganisation och påbörjat ett mer aktivt uppföljning. Både e-handel och leverantörstrohet har stigit under året. Fortsatt utveckling sker under 2021.
	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	I samarbete med Upphandling och inköp har VSS aktivt påbörjat arbetet med aktiviteten. 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	Klar	Samtliga uppföljningar har skett enligt plan
	Ta fram och etablera affärsmodell interna servicetjänster.	Jan 2020	Klar	Affärsmodell är framtagen och beslutad i början av 2020. Fortsatt utvecklings- och etableringsarbete har skett under året och fortsätter 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 utifrån behov.
	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 istället att ingå i ny framtagen modell för prisärende 2022.
	Utveckla uppföljningen inom Stadsarkivet (börja mäta leveranstid, kundnöjdhet och uppdragsfördelning mot förvaltningarna).	Tertial 3	Pågående	Arbetet fortsätter under 2021 tillsammans med arbetet för tjänsteutvecklingsprojektet
	Ta fram målvärden för ärendevolym för kvarstående verksamhetsområden (LK-data, HR, Upphandling och inköp, Ekonomiservice och e-Lärandecenter).	Tertial 2	Pågående	Arbetet fortsätter under 2021 tillsammans med arbetet för tjänsteutvecklingsprojektet

Verksamhet

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum 2020	Status	Kommentar
God kundsamverkan	Ta fram en tjänstekatalog och tjänsteportal.	Tertial 3	Pågående	Tjänsteportal, LinDesk, för IT- tjänster är lanserad i december. Övriga verksamheter inom VSS kommer att lanseras under första halvåret 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	Under 2021 lanseras samtliga VSS tjänster inom tjänsteportalen LinDesk och då lanseras även samtliga FAQ:er
	Ta fram en tjänsteportal för VSS tjänsteutbud (samtliga tjänster visualiseras i en enhetlig tjänsteportal, FAQ kopplade till respektive tjänst).	Tertial 3	Pågående	Under 2021 lanseras samtliga VSS tjänster inom tjänsteportalen LinDesk
	Publicera interna servicetjänster som utförs av annan organisation än VSS på tjänsteportalen.	Tertial 3	Pågående	Första tjänsterna från andra utförare bör kunna publiceras under Q3 2021

Föra dialog med andra tjänsteleverantörer inom Linköpings kommun (tex. LeanLink/ Lejonfastigheter).	Tertial 3	Pågående	Detta arbete kommer att startas upp under första halvåret 2021
Genomföra strategiska dialoger med förvaltningarna (ska ske kontinuerligt).	April 2020	Klar	Genomförda med gått resultat
Genomföra strategiska dialoger med samtliga funktionsansvariga direktörer.	April 2020	Pågående	Planerad och genomförs under Q1 2021
Följa upp kundenkäter och användargrupper.	Tertial 2	Pausad	Detta arbete kommer första att kunna genomföras fullt ut under Q3 2021, när kundmätning och fokusgrupper är på plats
Följa upp strategiska dialoger med kunder och uppdragsgivare.	Tertial 1	Pågående	Resultat tas med i verksamhetsplanering och prisärende inför 2022
Ta fram enhetliga kundmätningar (enhetliga enkäter med enhetliga frågor, bedömningskala etc.).	Tertial 1	Pågående	Förstudie överlämnat till ledningsgruppen inom VSS. Mätningar kommer att genomföras under 2021 vad gäller, volymer, leverans kvalitet och kundnöjdhet
Genomföra regelbundna kundmätningar.	Tertial 2	Pågående	Regelbundna mätningar beräknas vara igång i samtliga verksamheter från andra halvåret 2021
Starta förbättringsarbete kopplat till enhetliga kundmätningar.	Tertial 3	Pausad	Detta arbete kommer första att kunna genomföras fullt ut under Q3 2021, när kundmätning och fokusgrupper är på plats
Ta fram en samlad bild av efterfrågan på tjänster.	Tertial 3	Pågående	Utifrån etablering av ärendehantering och införande av systemstöd utvecklas både planering och uppföljning. Tillsamman med strategiska uppdrags- och kunddialoger kommer detta ligga till grund för en samlad bild av efterfrågan. Detta bör kunna vara på plats under andra halvåret 2021
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	Klar	Organisationen är presenterad för KLG och förvaltningar. Organisationen utvecklas vidare vad gäller

				bemanning, utbildningar, information och forum
God styrning av tjänsteproduktion	Införa produktionsplanering inom samtliga verksamheter.	Tertial 3	Klar	Samtliga verksamhetschefer planerar sin verksamhet under året och i övergripande del och sedan mer specifikt. Fortsatt utveckling bör dock ske i området
	Etablera en visuell produktionsplaneringsöversikt.	Tertial 1	Pausad	Tas med till 2021
	Införa digital Leantavla på VSS nivå.	Tertial 2	Klar	Operativ aktivitetstavla lanserad under november 2020. Genomför ny 2 ggr per månad
	Genomföra systematisk uppföljning av tjänsteleveranser.	Tertial 2	Pågående	Verksamhetsuppföljning sker regelbundet, vissa verksamheter har redan nu en fullgod uppföljning exempelvis Kontakt Linköping och LKDATA. Under första halvåret 2021 kommer systematisk uppföljning införas utifrån att samtliga verksamheter har infört ärendehantering
	Jämföra VSS servicemognad med andra kommuner.	Tertial 3	Anpassats	Jämförelse görs inom vissa områden exempelvis Kontakt Linköping
	Ta fram kvalitetsmått/leveranssäkerhet för verksamhetsområden inom VSS.	Tertial 3	Pågående	Förstudie levererad till VSS ledningsgrupp Införande kommer att ske under första halvåret 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	Klar	Marknadsföringskampanj genomförd, fortsatt arbete kommer att ske under 2021 för att nå uppsatta mål runt chattfunktionen
	Utveckla dialogbaserad AI (utvecklingsarbete av AI funktionalitet i nära samverkan med chattfunktionen).	Tertial 2	Pågående	Funktionalitet finns i det nya ITSM verktyget. LKDATA support och Kontakt Linköping börjar nu skapa team som ska "träna funktionen"
	Genomföra tester med dialogbaserad AI med "mänsklig övervakning".	Tertial 3	Pausad	Ligger senare i utvecklingsarbetet
	Driftsätta (succesivt) dialogbaserad AI.	Tertial 3	Pausad	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	Ny samarbetsplattform införd och utveckling sker nu av att nyttja plattformens verktyg, exempelvis möten och dokumenthantering.

	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	Beslut taget om att samtliga verksamheter ska jobba med ärendehantering och därmed digitalt stöd. Verktuget LinDesk finns nu på plats och möjliggör detta. Samtliga verksamheter har utvecklingsaktiviteter/projekt med de IT komponenter som stödjer respektive tjänsteprocesser.
--	--	-----------	----------	--

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	Anpassats	Delprojekt arbetssätt, lönekriterier, ledningsgruppsutveckling. Aktivitet för vi-känsla planeras för ett digitalt förvaltningsmöte i februari 2021.
	Förbättra internkommunikationen för att främja gemensamma arbetssätt och nå en utökad samverkan inom förvaltningen.	Tertial 2	Klar	Förvaltningen har jobbat med internkommunikationen genom ökad information på Linweb och via bloggen, ett månatligt förvaltningsgemensamt APT-material, förändringsforum för chefer samt utvecklat arbetet i VSS stab och ledningsgrupp genom digitala tavelmöten.
	Arbeta med framtida lokalutformning för förvaltningen med ett aktivitets- och funktionsbaserat arbetssätt.	Tertial 3	Klar	Arbetet med lokalprojektet och delprojekten arbetssätt, IT och möbler löper på enligt plan.
	Införa gemensamma metoder och systematik för utveckling och uppföljning av arbetsmiljöarbetet.	Tertial 3	Klar	Rutin för SAM (systematiskt arbetsmiljöarbete) framtagen. APT-material om jämställdhet och mångfald.
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	Klar	Arbete med ledningsgruppsutveckling har pågått under året. Förändringsforum för chefer är en etablerad mötesform som ger chefer stöd i förändringsledning.
Nya vägar för (tryggad) kompetensförsörjning <i>Utveckling av den</i>	Arbeta med nya vägar till kompetensförsörjning genom bland annat breddad rekrytering, förbättrad	Tertial 3	Pågående	Införande av ny samarbetsplattform och nytt

<i>digitala medarbetaren, ett ansvarstagande för ett livslångt lärande och ett aktivt arbete med professionsanalyser för rätt använd kompetens skapar nya vägar för kompetensförsörjningen.</i>	introduktion, gemensam kompetensutveckling och nya sätt att organisera arbetet.			ärendehanteringssystem pågår som medför förändringar i arbetssätt. Fortsatt arbete behövs bland annat kring utökad arbetsmarknadsåtagande, förbättrad introduktion och breddad rekrytering.
	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.
	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 har inneburit kompetensutveckling för alla samt minskat personberoende.