



Uppföljning av förvaltningens verksamhetsplan per den 31 mars 2021

Verksamhetsstöd och service

Innehåll

Uppföljning av förvaltningens verksamhet och utveckling.....	3
Medborgare/Kund.....	3
Ekonomi	4
Verksamhet.....	6
Medarbetare.....	8

Uppföljning av förvaltningens verksamhet och utveckling

Förvaltningens aktiviteter i verksamhetsplanen syftar till att inriktningen i förvaltningsbudgeten och förvaltningens uppdrag säkras. Uppföljningen har fokus på om aktiviteterna är genomförda eller inte per den 31 mars.

Utifrån rådande coronapandemi har en särskild värdering av aktiviteterna i verksamhetsplanen genomförts för att per den 31 mars bedöma om de är möjliga att genomföra som planerat eller om de eventuellt behöver förskjutas framåt i tiden. Av redovingen nedan framgår de aktiviteter som inte bedöms möjliga att genomföra under året, eller om de kommer förskjutas framåt i tid.

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

Utöver nedan aktiviteter koppling till de strategiska utvecklingsuppdragen arbetar VSS även med klimatanpassning (aktiviteter ligger hos LKDATA och Stadsarkivet) samt motverka segregation och otrygghet (huvudsak genom Kontakt Linköpings uppdrag).

Medborgare/Kund

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

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum 2021	Status	Kommentar/avvikelse
God service	Ta fram, utveckla och driva en kanalstrategi för Linköpings kommuns medborgartjänster (prioriterad åtgärd)	Löpande	Pågående	Arbetet pågår, men har stora beroenden med arbetet kring digital arbetsplats och samverkan med kommunikationsstaben. Arbetet går långsammare än ambitionen.
	Tillsammans med övriga förvaltningar utveckla utbud och lösningsgrad i Kontakt Linköping (prioriterad åtgärd)	Löpande	Pågående	I samband med strategiska kunddialoger har Kontakt Linköping varit ett stort fokus. Det har inneburit att flera förvaltningar vill ta ”nytag” runt Kontakt Linköping och att utnyttja resursen på rätt sätt. Arbetet pågår enligt plan och med goda resultat.
	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 (kopplat till strategiskt utvecklingsuppdrag digitalisering)	31 augusti	Pågående	Portalen är etablerad under slutet av 2020 för IT-tjänster, nu kommer innan sommaren eLärandeCenter och Upphandling/inköp in i portalen. Samtliga verksamheter inom VSS är inplanerade. Kontakter tagna med andra serviceleverantörer inom kommunen.
	Ta fram enhetliga mätningar av kundnöjdhet inom samtliga verksamhetsområden	31 mars	Pågående	Aktiviteten är försenad och var ej klar i tid. Arbetet med att ta fram enhetliga mätningar

				inkluderas i arbetet med tjänsteutveckling/Lindesk.
	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	Pågående	Mer material görs tillgängligt i e-arkivet = Linköping.se för medborgare. Protokoll scannas in enligt en plan.
	Visualisera arkiverad digital information till kommunens medborgare (prioriterad åtgärd) (kopplat till strategiskt utvecklingsuppdrag digitalisering)	Löpande	Pågående	E-arkivet behöver utvecklas genom att kunna ta emot mer data från olika källsystem som Heroma och ekonomisystemet. Stadsarkivet driver ett instagramkonto med ca 300 följare. Regelbundet så publiceras olika teman på Linköping.se

Ekonomi

Kommunövergripande mål: Kostnadseffektiv verksamhet

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum 2021	Status	Kommentar/avvikelse
Korreakta 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	Klar	Upphandlingsplan framtagen och arbetet fokuserar istället på uppbyggnad av förvaltningens interna inköpsorganisation.
	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	Pågående	Arbetet flyter på väl. Dialoger sker inom de tre nivåerna, med inköpsansvariga på strategisk nivå och forum för inköpsamordnare på taktisk nivå. Mer arbete återstår dock vad gäller information och forum för den operativa nivån.
	Fortsatt utveckling av rutiner, uppföljningen och rapporteringen av efterlevnad av upphandlade avtal (ramavtalstrohet) (kopplat till strategiskt utvecklingsuppdrag kring e-handels och avtalstrohet)	31 augusti	Pågående	Genomgång av inköp via Eurocard har skett, varpå nästa steg är möjlighet till att klara sig på färre kort och även färre köp på respektive kort. Fokus på ökad e-handel sker inom samtliga verksamhetsområden, där alla utom en verksamhet redan har

				implementerat nya arbetssätt.
	Utveckling av e-handeln, främst genom att öka användarvänlighet och ansluta fler leverantörer (kopplat till strategiskt utvecklingsuppdrag kring e-handels och avtalstrohet)	31 augusti	Pågående	Två nya avtal finns för matbröd och konditorivaror, en på gång med Punchout. På gång med UBW att sätta upp nya Peppolformat för att underlätta anslutning av nya leverantörer.

Kommunövergripande mål: Hållbar ekonomi

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum 2021	Status	Kommentar/avvikelse
God ekonomisk kontroll	Skapa en prissättning av kommuninterna servicetjänster utifrån principerna i den beslutade affärsmodellen (prioriterad åtgärd) genom att implementera framtagna prissättningsmodell (LKDATA) för övriga verksamheter som ska sälja tjänster	30 september	Pågående	Prisärendet beräknas klart till 31 maj, där fokus ligger på paketering av tjänster inom HR och Ekonomi.
	Utveckla ledningsprocesserna för planering, uppföljning, styrning och utveckling (prioriterad åtgärd) (kopplat till strategiskt utvecklingsuppdrag OBS-rapport)	30 april	Pågående	Kartlägningsarbete skett utifrån att få ordning på processerna och att inte riskera att tappa viktiga delar som ska ingå i planerings- eller uppföljningsarbetet.
	Utveckla förvaltningens internkontroll (prioriterad åtgärd) genom att använda kommunens arbetssätt med riskanalyser utifrån förvaltningens uppdrag/processer	31 juli	Anpassats	Fokus att sätta en internkontrollorganisation, samt se till att alla internkontrollmoment följs upp och att relevanta moment tas fram för 2022. Internkontrollperspektiv i processkartläggning (tjänster) införs succesivt under 2021 till 2022, tillsammans med införandet av riskanalyser

Verksamhet

Kommunövergripande mål: Effektiv organisation med goda resultat

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum 2021	Status	Kommentar/avvikelse
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	Pågående	Arbete pågår och är numera integrerat i arbetet med tjänsteutveckling. Dialoger genomförs med samtliga förvaltningar utom SoF. Flera övriga dialoger är införda på taktisk nivå för att vara nära våra kunder, exempel inom IT och HR. Del av detta arbete sker

				också inom arbetet med virtuella organisationer.
	Etablera systematiska dialoger med kommunledningens funktionsansvariga (prioriterad åtgärd) genom att minst en gång om året genomföra strategisk dialog med respektive funktionsansvarig direktör	31 december	Klar	Första dialoger genomförda och en struktur finns nu för hela verksamhetsåret.
	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	Pågående	Grunden är lagd och dom virtuella organisationerna utvecklas. För Stadsarkivet gäller att utveckla relationen till UAF samt att förstärka referensgruppen runt e-arkivering.
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) (kopplat till strategiskt utvecklingsuppdrag digitalisering)	31 december	Pågående	Samtliga verksamheter är planerade. Arbetet genomförs i en verksamhetsdel (kartläggning) och en teknisk införande del. Under året kommer samtliga verksamheter inom VSS ha ärendehantering. Kontakt Linköping har ärendehantering, men deras byte av system kommer att ske först under våren 2022.
	Att samla samtliga utförare av interna servicetjänster i tjänstekatalogen och i ett för 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. (kopplat till strategiskt utvecklingsuppdrag digitalisering)	Löpande	Anpassats	Plan behöver tas fram och vägas mot resurser under andra halvåret. Första kontakt med Leanlink och deras tjänster. 2021 handlar mer om att väcka intresse, men resurser kommer främst läggas på att få in förvaltningens egna tjänster under året, varpå publicering av andras tjänster lämpligast startar 2022.
	Genomföra en förstudie för Linköpings kommun inom det administrativa området (prioriterad åtgärd)	31 augusti	Pausad	Förankring och bemanning sker innan sommaren. Uppstart efter sommaren för att beräknas vara klara i november.
	Ta fram mått för kvalitet/leveranssäkerhet inom samtliga verksamhetsområden	31 mars	Pågående	Aktiviteten är försenad och var ej klar i tid. Arbetet med att ta fram enhetliga mätningar inkluderas i arbetet med tjänsteutveckling/Lindesk.
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,	Löpande	Pågående	Strukturer byggda för kommunikation inom förvaltningen. Samordning och utveckling sker inför flytt till Ebbepark och

	del i strategiskt utvecklingsuppdrag kring digital mognad och frigörande av resurser)			införande av ett aktivitetsbaserat arbetssätt.
	Ta fram eller uppdatera InformationsHanteringsPlaner (IHP) för samtliga enheter och därmed möjliggöra informationsklassning (prioriterad åtgärd)	31 mars	Anpassats	Slutdatum har flyttats till 6 april för att lyftas till KS 4 maj. Flera verksamheter per 31 mars klara och väntar på återkoppling.
	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	Anpassats	Testning sker under året. Driftsättning är nedprioriterad till förmån för införande av Lindesk.
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	Pågående	Genomgång av hur arbete med praktisk hantering av ny affärsmodell har skett med Ekonomidirektör. En ny process har tagits fram där prisärende presenteras i slutet av maj.

Kommunövergripande mål: Hållbar verksamhetsutveckling

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum 2021	Status	Kommentar/avvikelse
Hållbar verksamhetsutveckling	Genomföra VSS åtgärder i handlingsplan koldioxilt Linköping (kopplat till strategiskt utvecklingsuppdrag)	I enlighet med handlingsplan	Pågående	Arbetet sker i enlighet med plan
	Genomföra VSS åtgärder i avfallsplanen, där återanvända/återvinna teknisk utrustning är en viktig påverkansfaktor för Linköpings kommun	I enlighet med avfallsplan	Pågående	Arbetet sker i enlighet med plan

Medarbetare

Kommunövergripande mål: Attraktiv arbetsgivare

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum 2021	Status	Kommentar/avvikelse
Goda arbetsplatser <i>Varje medarbetare känner arbetsglädje och stolthet samt har inflytande och möjlighet att utvecklas.</i>	Utveckla metoder och systematik för arbetsmiljöarbetet för att ge bättre förutsättningar för en god social- och organisatorisk arbetsmiljö. (kopplat till strategiskt utvecklingsuppdrag chefs förutsättningar)	30 september	Pågående	Påbörjat arbete om fördelning av arbetsmiljöuppgifter inför flytt till gemensamma lokaler med förändrat arbetssätt. Plan att utveckla rutinen för SAM med tydligare metodik.
	Arbeta med införande av ett aktivitetsbaserat arbetssätt som genomsyras av ledorden <i>Tillsammans, Inspirerande, Enkelt och</i>	31 december	Pågående	Pågående enligt projektplan

	<i>Effektivt. (kopplat till strategiskt utvecklingsuppdrag kring effektivt lokalnyttjande)</i>			
	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	Pågående	Översyn av sidor på Linweb som innehåller måldokument för att förenkla har genomförts. Beskrivning av hur förvaltningens mål och aktiviteter fungerar och hur kopplingen mellan verksamheternas mål, förvaltningens och kommunens ser ut har genomförts vid förvaltningsmöte i feb. Mål kommer att fortsatt kommuniceras vid årets kommande förvaltningsmöten.
	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	Pågående	Förslag har tagits fram om aktiviteter som kan användas gemensamt av förvaltningens verksamheter, exempelvis "lessons learned" som utvärderings och mötesmetod, aktivitetslista arbetsmiljö, intern utbildningsplan för kompetensutveckling eller feedbackkultur på APT. Aktiviteterna kommer att börja kommuniceras längre fram i vår och till hösten.
Hållbart chef- och ledarskap <i>Varje chef leder och utvecklar sina verksamheter mot uppsatta mål med mod, engagemang och mänsklighet.</i>	Stärka ledarskapet med fokus på förändringsledning för förvaltningens chefer utifrån en gemensam workshop och framtaget stödmaterial.	30 september	Ej startad	Föreläsning aktivitetsbaserat arbetssätt-ledarskap genomförd, workshop ledarskap i Ebbepark genomförd samt månatligt APT-material som stöd till chefer. Utbildning chefsstöd i förändringsledning finns i Utvecklingsportalen. Halvdag planerad för ledningsgruppen med fokus

				förändringsledning och kommunikation.
--	--	--	--	---------------------------------------

Kommunövergripande mål: Hållbar kompetensförsörjning

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum 2021	Status	Kommentar/avvikelse
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. (kopplat till strategiskt utvecklingsuppdrag kring personalframskrivningsanalyser och arbetsmarknadsanställningar)	31 december	Pågående	Enligt plan att arbeta med ex gemensam introduktion under hösten inför flytt till Ebbepark. Arbeta pågår i olika verksamheter när det gäller kompetensutveckling och nya sätt att organisera arbetet för att minska sårbarhet och personberoende.