



Uppföljning av förvaltningens verksamhetsplan per den 31 augusti 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 nämndens uppdrag och den politiska inriktningen i internbudgeten säkras. Uppföljningen har fokus på om aktiviteterna är genomförda eller inte per den 31 augusti.

- ✓ 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	Status	Kommentar
God service	Ta fram, utveckla och driva en kanalstrategi för Linköpings kommuns medborgartjänster (prioriterad åtgärd)	Löpande	Pågående	Arbetet har tagit fart genom samverkan med stabsdirektörerna för kommunikation och digitalisering under rubriken enhetliga invånar- och företagstjänster
	Tillsammans med övriga förvaltningar utveckla utbud och lösningsgrad i Kontakt Linköping (prioriterad åtgärd)	Löpande	Pågående	Kontakt Linköping hanterar fler tjänster/ärenden och i befintliga ärenden utvecklas lösningsgraden. Den genomsnittliga lösningsgraden ligger nu på ca 60 % inom Linköpings kommun. Samverkan sker också på direktörsnivå i uppdraget enhetliga invånar- och företagstjänster
	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, den domineras av IT- tjänster. VSS har nu lanserat nästa tjänsteområde med eLärandeCenters tjänster. VSS tjänsteutvecklings projekt kommer under hösten/vintern fortsätta att publicera flera tjänsteområden.
	Ta fram enhetliga mätningar av kundnöjdhet inom samtliga verksamhetsområden	31 mars	Pågående	Aktiviteten kopplas ihop med införandet av Lindesk. Aktiviteten kommer fortgå under 2022.
	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	Löpande	Pågående	Arbetet fortgår under året enligt plan, scanning av analogt material som protokoll/betyg. Instagramkonto för dialog med medborgare och organisationer, utställningar och

	VSS uppdrag inom samhällsperspektivet)			delaktighet i demokratiåret 2021
	Visualisera arkiverad digital information till kommunens medborgare (prioriterad åtgärd) (kopplat till strategiskt utvecklingsuppdrag digitalisering)	Löpande	Pågående	Arbetet pågår enligt plan genom att fler system kan leverera till kommunens e-arkiv. E-arkivet utvecklas och görs tillgängligt för medarbetare via kommunens webb.

Ekonomi

Kommunövergripande mål: Kostnadseffektiv verksamhet

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum	Status	Kommentar
Korrekta 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	Klar	Genomgång av inköp via Eurocard skedde under våren med resultat att färre kort används och flera enheter ändrade rutiner. Uppföljning efter sommaren visar på en stor förbättring. Hantering av inköpskort har tagits med som kontrollmoment i 2022 års internkontrollplan. Samtliga enheter har nu utsedda och utbildade inköpsbehöriga och kan därmed hantera beställningar via e-handel.
	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	Tre nya avtal finns, och ytterligare ett på gång med Punchout. Nya Peppolformatet för att underlätta anslutning av nya leverantörer är klart så snart avtal om

				anslutningspunkt är på plats.
--	--	--	--	-------------------------------

Kommunövergripande mål: Hållbar ekonomi

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum	Status	Kommentar
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	Klar	Prisärende blev klart under första veckan i juni och har kommunicerats ut till förvaltningarnas economichefer under senare delen av juni, så att det finns tillgängligt i budgetarbete. Nya arbetssättet bedöms fungera väl, men behöver fortsatts trimmas till 2022, framförallt kopplat till hur olika delar av organisationen får kommunikation kring förändringar. Formellt har prisärendet ännu inte beslutats, vilket beror på skjuten tidplan av beslut kring kommunens budget.
	Utveckla ledningsprocesserna för planering, uppföljning, styrning och utveckling (prioriterad åtgärd) (kopplat till strategiskt utvecklingsuppdrag OBS-rapport)	30 april	Klar	Kartläggning och verkställande kring nya processer för planering, uppföljning och styrning har skett. Vid ny organisation per den 1 oktober kommer vissa korrigeringar i processen ske, kopplat till att en chefsnivå till införs inom delar av organisationen.
	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. Bedöms som anpassats utifrån att tidplan förskjutits kring införande av riskanalyser.

Verksamhet

Kommunövergripande mål: Effektiv organisation med goda resultat

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum	Status	Kommentar
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	Struktur finns för samtliga dialoger och förberedelser görs nu för de strategiska dialogerna inför perioden 2023 och framåt. Utifrån VSS funktionsansvar så genomförs också ett internt arbete kring de funktionsområden VSS är ansvariga för = nyutveckling. Kunddialoger är också etablerade på taktiska och operativa nivåer i de flesta verksamhetsområdena. Arbeta med enkäter kopplas till tjänsteutvecklingsprojektet och fokusgruppen är försenat
	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	Båda virtuella organisationer är införda och fungerar på grundläggande sätt. Nu gäller det att skapa ett ökat aktivitetstryck i respektive förvaltning så att varje förvaltningarna blir aktivare i det interna arbetet med upphandling/inköp och arkivering, det innebär att inköps- och arkivansvariga samlar sina resurser och driver arbetet lokalt på samtliga förvaltningar
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	Anpassats	VSS publicerar succesivt tjänster i portalen i LinDesk. I LinDesk är tjänsterna beställningsbara och hanteras med stöd av ärendehantering. LKDATA och eLärandeCenters tjänster är etablerade. Nästa verksamhets är Upphandling & Inköp. Arbetet genomförs i en verksamhetsdel

				(kartläggning) följt av ett teknisk införande del. Den ursprungliga tidplanen är reviderad och kommer löpa även under 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	Dialog med flera intressenter pågår, t.ex. Leanlink, Näringsliv och tillväxt och SÅK. Syftet i nuläget är främst att väcka intresse. Plan för att publicering av andra tjänster sker 2022. Innan dess ligger fokus på VSS egna verksamheter och att utifrån de implementeringarna hitta och fastställa en effektiv metod för onboarding.
	Genomföra en förstudie för Linköpings kommun inom det administrativa området (prioriterad åtgärd)	31 augusti	Pausad	Förstudien ej påbörjad. VSS inväntar ett lämpligt starttillfälle. Kommer att startas upp under hösten 2021 och slutföras under våren 2022.
	Ta fram mått för kvalitet/leveranssäkerhet inom samtliga verksamhetsområden	31 mars	Anpassats	Arbetet pågår delvis som ett led i tjänstebeskrivning och processkartläggning inför införande i Lindesk. I övrigt kvarstår aktiviteten till 2022 då samtliga verksamheter ska använda samma systemstöd för ärendehantering vilket kommer underlätta arbetet att ta fram mätvärden.
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	Pågående	Den digitala mognaden har ökat som en följd av distansarbete. Ett arbete pågår med att fastställa förvaltningsgemensam "basnivå" för GW-verktygen och utbildning upp till basnivån. Parallellt med det pågår rensning av papper och övergång till digitala verktyg som en förberedelse inför aktivitetsbaserat arbetssätt.
	Ta fram eller uppdatera InformationsHanteringsPlaner (IHP) för samtliga enheter och därmed möjliggöra informationsklassning (prioriterad åtgärd)	31 mars	Klar	Samtliga verksamheter har tagit fram IHP som fastställts av KS i juni. Verksamheterna har nu en bra utgångspunkt att påbörja informationsklassningen. VSS avser sätta en gemensam tidplan för

				arbetet med informationsklassning.
	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	LKDATA testar och utvecklar AI som stöd för sin kundsupport och under hösten 2022 kommer vissa ärendetyper lanseras med AI-funktionen. Kontakt Linköping vars migrering till Lindesk är försenad tränar och förbereder sig att använda AI-verktyget med beräknad lansering under hösten 2022.
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	Ny prismodell är införd efter förankrad med kommunledning. Priser och hur modell är förmedlad till ekonomichefer samt inom KLG. Under hösten kommer detta ske även inom HPLG. Kommunikation har skett internt till förvaltningens chefer, men inga större kommunikationsinsatser har skett på medarbetarnivå under 2021. Arbetet fortgår under året och har tagits med som en aktivitet i 2022 års verksamhetsplan, främst kopplat till kommunikationsinsatser.

Kommunövergripande mål: Hållbar verksamhetsutveckling

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum	Status	Kommentar
Hållbar verksamhetsutveckling	Genomföra VSS åtgärder i handlingsplan för koldioxilt neutralt 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	Status	Kommentar
Goda arbetsplatser <i>Varje medarbetare känner arbetsglädje</i>	Utveckla metoder och systematik för arbetsmiljöarbetet för att ge bättre förutsättningar för en god	30 september	Anpassats	Arbete pågår med arbetsmiljöorganisation inför Ebbepark och i

och stolthet samt har inflytande och möjlighet att utvecklas.	social- och organisatorisk arbetsmiljö. (kopplat till strategiskt utvecklingsuppdrag chefers förutsättningar)			samband med ny organisation. Planeras för arbete senare under hösten med att utveckla rutinen för SAM och årshjul men inväntar och genomför i samband med material från arbetsmiljöspecialisterna. Därav anpassat slutdatum till 31 december.
	Arbeta med införande av ett aktivitetsbaserat arbetssätt som genomsyras av ledorden <i>Tillsammans, Inspirerande, Enkelt och Effektivt</i> . (kopplat till strategiskt utvecklingsuppdrag kring effektivt lokalnyttjande)	31 december	Pågående	Pågående enligt projektplan.
	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 förvaltningsspecifika och verksamhetsspecifika.	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 förvaltningsmöten under året.
	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. Exempel att kommunicera schemaläggs för respektive verksamhetsområde med start under hösten och kommer fortsätta under 2022.
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	Pågående	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 för

				ledningsgruppen med fokus förändringsledning och kommunikation genomförd. Planeras för insats i konfliktantering för förvaltningens chefer under sen höst.
--	--	--	--	--

Kommunövergripande mål: Hållbar kompetensförsörjning

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum	Status	Kommentar
Nya vägar för 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.