



Verksamhetstöd och service  
verksamhetsplan 2022  
Kommunstyrelsen

## Innehåll

Verksamhetsplan .....	3
Förvaltningens uppdrag och verksamhetsförutsättningar.....	3
Uppdrag .....	3
Verksamhetsförutsättningar.....	3
Förvaltningens verksamhet och utveckling .....	4
Aktiviteter.....	4

Bilagor till verksamhetsplanen är

- VSS upphandlingsplan 2022-2024
- VSS personal- och kompetensförsörjningsplan 2022-2029

# Verksamhetsplan

I detta dokument beskrivs förvaltningens planerade verksamhet under 2022. 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.

## Förvaltningens uppdrag och verksamhetsförutsättningar

### Uppdrag

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

Förvaltningen ska inom sina serviceområden aktivt bidra till verksamhetsutveckling i den kommunala verksamheten.

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):

- Verksamhetsområde ekonomi (*Ekonomiservice & Upphandling och inköp*)
- Verksamhetsområde HR (*HR-service, Löneservice & eLärandeCenter*)
- Verksamhetsområde medborgare (*Kontakt Linköping, Stadsarkivet, Budget-, skuld- och konsumentrådgivning & Överförmyndarenhet*)
- Kost och restaurang
- LKDATA

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.

VSS tjänster ska ha en tydlig och transparent affärsmodell, det ska finnas ett tjänsteutbud som drivs av verksamhetens krav (kund- och verksamhetsorientering) 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 fungerande ledningsprocesser som hanterar planering, uppföljning, styrning och utveckling. Ledningsgrupp och stabsresurser arbetar intensivt med att sätta fokus på det gemensamma uppdraget inom förvaltningen som förvaltningens beslutade affärsmodell, en tjänsteproduktion med IT-stöd och en gemensam tjänsteportal. En stor del av detta arbete sker inom ramen för tjänsteutvecklingsprojektet.

Ett annat viktigt projekt är flyttprojekt Ebbepark, där majoriteten av VSS verksamheter flyttar in i gemensamma lokaler. De gemensamma ytorna delas dessutom med Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen. Förutom att det är en samflytt av verksamheter, så kommer förvaltningen i samband med detta tillämpa ett aktivitetsbaserat arbetssätt. Flytten sker i början av 2022, men kommer vara en prioriterad utvecklingsåtgärd under stora delar av året.

Förvaltningens resurser för verksamhetsutveckling är en kritisk faktor. 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. Under 2022 prioriteras uppdrag kopplade till de strategiska utvecklingsuppdragen samt till de två projekten nämnda ovan.

## Förvaltningens verksamhet och utveckling

Samtliga VSS aktiviteter i verksamhetsplanen är knutna till förvaltningsmålen. Varje strategiskt utvecklingsuppdrag VSS arbetar med finns upptagen som en egen aktivitet, ibland med delaktiviteter som tillägg. Det finns alltid minst en ansvarig roll knuten till respektive aktivitet, där samtliga roller finns representerade i ledningsgruppen. Varje aktivitet har en månad angiven då den ska vara slutförd. Uppföljning sker löpande i ledningsgruppen, vid ledningens taktiska avstämningar och vid verksamhetsuppföljning med verksamhetsområdena. Rapportering sker i samband med delårsrapportering, verksamhetsberättelse samt resultatdialoger.

### Aktiviteter

#### Medborgare/kund

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

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutfört	Ansvarig
God service	Aktivt bidra till att ta fram, utveckla och etablera en kanalstrategi för Linköpings kommuns medborgartjänster	December	Förvaltningschef
	Etablera en enhetlig tjänsteportal för intern service inom Linköpings kommun genom att: -merparten av verksamheter inom VSS finns tillgängliga via tjänsteportalen (Lindesk) -genomföra informationsinsatser för kommunens verksamheter för att skapa kännedom om VSS tjänster och service -erbjuda andra förvaltningars verksamheter möjlighet att presentera sina tjänster i tjänsteportalen (Lindesk som tjänst)	December	Verksamhetsutvecklare
	Genomföra en förstudie gällande införande av gemensam kundtjänst för intern service	December	Chef verksamhetsområde HR
God kundsamverkan	Utveckla systematiska dialoger med kommunledningen genom att genomföra minst en strategisk uppdragsgivardialog med respektive funktionsansvarig direktör, med tydlig koppling till prisärendeprocess	Mars	Förvaltningschef
	Utveckla kundsamverkan genom att genomföra minst en strategisk kunddialog med respektive förvaltningsledning, med tydlig koppling till prisärendeprocess	December	Förvaltningschef
	Utveckla arbetet med enkäter och fokusgrupper, genom att ta fram och säkerställa enhetliga mätningar av kundnöjdhet inom merparten av verksamhetsområdena	Augusti	Chef verksamhetsområde HR

#### Ekonomi

**Kommunövergripande mål:** Kostnadseffektiv verksamhet

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutfört	Ansvarig
Korrekta och effektiva inköp	Se över VSS inköpsorganisation i syftet att säkerställa en hög e-handels- och avtalstrohet (strategiskt utvecklingsuppdrag) genom att: -säkerställa en väl fungerande intern inköpsorganisation inom förvaltningen -säkerställa en tillräcklig kunskapsnivå hos förvaltningens chefer med hjälp av de interna utbildningar som finns framtagna Prioriterat styrdokument: "Upphandlings och inköspolicy"	December	Ekonomichef
	Underlätta för samtliga nämnder att se över sin egen inköpsorganisation i syftet att säkerställa en hög e-handels och avtalstrohet (strategiskt utvecklingsuppdrag) genom att: -utveckla och driva arbetet med virtuella organisationer inom området inköp och upphandling, där enheten Inköp och upphandling har ansvar för att säkerställa bemanning, utbildning, information och forum -utveckla rutiner, uppföljningen och rapporteringen av efterlevnad av upphandlade avtal (ramavtalstrohet) -utveckla e-handeln, främst genom att öka användarvänlighet och ansluta fler leverantörer	December	Chef verksamhetsområde ekonomi

**Kommunövergripande mål: Hållbar ekonomi**

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutfört	Ansvarig
God ekonomisk kontroll	Förankra beslutad affärsmodell i Linköpings kommun genom att: -säkerställa en tydlig och transparent process för prisärende samt väl fungerande informationsvägar gällande prissättning i samband med budgetprocessen -säkerställa en systematik för kommunikation med kunden vad kostnaden är i samband med beställning	December	Ekonomichef
	Genomföra intern omställning för effekthemtagning (minskad resursåtgång eller ökad kvalitet) kopplat till nyttjandet av Kontakt Linköping som första linje genom att: -samtliga verksamheter inom VSS tar del av statistik/analys kring sin verksamhets ärenden -samtliga verksamheter har en aktiv dialog med Kontakt Linköping	Juni	Ekonomichef

**Verksamhet****Kommunövergripande mål: Effektiv organisation med goda resultat**

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutfört	Ansvarig
God styrning av tjänstereproduktion	VSS ska beakta kommunens Nuläges- och trendrapport (OBS-rapporten) och tillgängliga resultatjämförelser i sitt budgetarbete. (Strategiskt utvecklingsuppdrag)	Juni	Ekonomichef
	Bidra till arbete med kommunens krigsorganisation	December	Förvaltningschef
	Utveckla förvaltningens internkontrollarbete genom att använda kommunens beslutade arbetssätt med riskanalyser.	Juni	Verksamhetsutvecklare
	Ta fram en innovationsprocess och tillse att samtliga medarbetare känner till den och vet hur man lämnar en idé.	Juni	Verksamhetsutvecklare
	Ta fram mått för kvalitet/leveranssäkerhet inom merparten av förvaltningens verksamhetsområden.	Augusti	Chef LKDATA
Hög digitaliseringsgrad	Öka användandet av digitaliseringens möjligheter för förbättrad service till medborgare samt fortsatt verksamhetsutveckling och effektivisering (strategiskt utvecklingsuppdrag) genom att tillse att merparten av verksamheterna inom VSS tar emot och hanterar ärenden via gemensamt ärendehanteringssystem.	December	Verksamhetsutvecklare
	Öka användandet av digitaliseringens möjligheter för förbättrad service till medborgare samt fortsatt verksamhetsutveckling och effektivisering (strategiskt utvecklingsuppdrag) genom att påbörja driftsättning av dialogbaserad AI.	December	Chef verksamhetsområde medborgare
	Öka användandet av digitaliseringens möjligheter för förbättrad service till medborgare samt fortsatt verksamhetsutveckling och effektivisering (strategiskt utvecklingsuppdrag) genom att underlätta för samtliga nämnder i arbetet att se över sitt arbete med digital arkivering genom att utveckla och driva arbetet med e-arkivering, där enheten Stadsarkivet tillsammans med LKDATA har ansvar för att säkerställa bemanning, utbildning, information och forum.	December	Chef verksamhetsområde medborgare

**Kommunövergripande mål: Hållbar verksamhetsutveckling**

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutfört	Ansvarig
En hållbar förvaltning	Genomföra en genomlysning av VSS arbete med hållbarhetsfrågor och säkerställa en intern struktur för planering, uppföljning och styrning av hållbarhetsfrågor i syftet att säkerställa ett väl fungerande arbete där förvaltningen kan i enlighet med de politiska styrdokumenterna prioritera, avsätta resurser och genomföra åtgärder inom ekologisk hållbarhet (strategiskt utvecklingsuppdrag) Prioriterade styrdokument: "Handlingsplan för koldioxidneutralt Linköping 2025", "Kemikalieprogram" och "Handlingsplan för klimatanpassning"	December	Förvaltningschef
	Inom ramen för sitt basuppdrag vidta åtgärder för att minska segregation och bidra till samordningen av kommunens insatser avseende segregation och trygghetsskapande åtgärder (strategiskt utvecklingsuppdrag) genom att undersöka möjligheterna till arbetsmarknadsanställningar inom ramen för intern servicegrupp, Ebbe-park.	April	HR-chef

## Medarbetare

**Kommunövergripande mål: Attraktiv arbetsgivare**

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutfört	Ansvarig
Goda arbetsplatser	<i>Effektivisera nyttjandet av administrativa- och verksamhetslokaler samt övriga kommunala anläggningar (strategiskt utvecklingsuppdrag) genom att:</i> - verka för att våra förvaltningsgemensamma lokaler i Ebbepark nyttjas så effektivt som möjligt -utvärdera och följa upp införandet av aktivitetsbaserat arbetssätt som kännetecknas av ledorden Tillsammans, Inspirerande, Effektivt, Enkelt	Oktober	Verksamhetsutvecklare
	Tillse att chefer och medarbetare får utbildning i samverkansformer inför införande av samverkansavtal.	Mars	HR-chef
	<i>Prioritera, avsätta resurser och genomföra åtgärder för att minska kommunens långtidssjukfrånvaro (strategiskt utvecklingsuppdrag) genom att ta fram metoder för att arbeta med friskfaktorer och vikten av tidig kontakt vid långtidssjukfrånvaro.</i>	December	HR-chef
	Utveckla informationsstrukturen och skapa systematik för organisatoriskt lärande med fokus på arbetssätt och arbetsmiljö.	December	Kommunikatör
Hållbart chef- och ledarskap	<i>Vidta åtgärder för att stärka chefers förutsättningar samt minska personalomsättning och sjukfrånvaro (strategiskt utvecklingsuppdrag), utveckla det systematiska arbetsmiljöarbetet genom att ta fram metoder och stödmaterial för chefer samt säkerställa en organisation där arbetsmiljöfrågor är tydligt integrerade i det dagliga arbetet.</i>	December	HR-chef
	Följa upp och utveckla gemensam och systematisk (digital) dokumentation av medarbetarsamtal.	December	HR-chef
	Anordna gemensam föreläsning/workshop och APT-material om metoder i självledarskap för alla chefer och medarbetare.	Juni	HR-chef

**Kommunövergripande mål: Hållbar kompetensförsörjning**

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutfört	Ansvarig
Nya vägar för kompetensförsörjning	<i>Utifrån personalframskrivningsanalyser och nya vägar till kompetensförsörjning anpassa rekryteringsbehovet till ekonomisk ram (strategiskt utvecklingsuppdrag) genom att arbeta med att skapa fler karriärvägar, seniora roller och kompetensöverföring för att säkerställa rätt använd kompetens och minskat personberoende.</i>	December	HR-chef
	Säkerställa lärande vid avslut genom att utveckla metoder för avgångssamtal.	Oktober	HR-chef

