



Uppföljning av förvaltningens verksamhetsplan 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

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 augusti.

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

Utöver nedan aktiviteters 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).

Samtliga pågående aktiviteter finns med i förvaltningens verksamhetsplan för 2022, ibland med något ändrad formulering. Den pausade aktiviteten kring förstudie administration kommer dock att behöva tillföras i uppföljningen när den väl påbörjas igen.

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	Utveckling av kanalstrategin har nu samlats i projektet Mitt Linköping. Beställare är kommunikationsdirektören. VSS bidrar som uppdragstagare i projektet, med resurser i styrgruppsarbetet och med projektresurser för genomförande. Ett webbteam etableras nu inom ramen för projektet hos Kontakt Linköping
	Tillsammans med övriga förvaltningar utveckla utbud och lösningsgrad i Kontakt Linköping (prioriterad åtgärd)	Löpande	Klar	Planerat arbete under 2021 har genomförts. Lösningsgraden har under 2021 stabiliserats på runt 60 %, nya ärenden läggs till i Kontakt Linköpings uppdrag. Linköping har i KKIK mätningen nu hela 87 % av ärenden som får betyget, bra, 2020 var resultatet 71 %. Linköpings kommun räknas nu som nr 7 i den ranking som görs av kontaktcenter (2017 var positionen 143).
	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	31 augusti	Pågående	Portalen är etablerad, den domineras i dagsläget av IT-tjänster. VSS har nu lanserat nästa tjänsteområde med eLärandeCenters tjänster. Försening i projektet gör att övriga verksamheter

	till strategiskt utvecklingsuppdrag digitalisering)			först kommer att lanseras under första halvåret 2022.
	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 VSS uppdrag inom samhällsperspektivet)	Löpande	Klar	Planerat arbete under 2021 har genomförts. Stadsarkivet har under 2021 varit mycket aktiva med att publicera material, exempel har varit engagemanget i att delta i firandet av demokratiåret. Fortsatt utveckling sker med att digitalisera protokoll, betyg och annan information. Stadsarkivet har ett aktivt instagramkonto med många invånare som följare.
	Visualisera arkiverad digital information till kommunens medborgare (prioriterad åtgärd) (kopplat till strategiskt utvecklingsuppdrag digitalisering)	Löpande	Klar	Planerat arbete under 2021 har genomförts. Den digitala arkiveringen fortsätter att utvecklas i rätt riktning. E-arkivnätverket är en samverkan i hela kommunkoncernen. Samtliga objektplaner tar nu upp vikten av att hantera den digitala arkiveringen. Arkivportalen utvecklar kontinuerligt sitt utbud.

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,	Löpande	Klar	Planerat arbete under 2021 har genomförts. Dialoger sker inom de tre nivåerna, med inköpsansvariga på strategisk nivå och forum för inköpsamordnare på taktisk nivå. Ytterligare arbete vad gäller information och forum för den operativa nivån kommer fortsätta ske 2022.

	utbildning, information och forum (prioriterad aktivitet).			
	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	Klar	Planerat arbete under 2021 har genomförts. 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 framtagen prissättningsmodell (LKDATA) för övriga verksamheter som ska sälja tjänster	30 september	Klar	Prisärendet blev klart under första veckan i juni och har kommunicerats ut till förvaltningarnas ekonomischefer 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.
	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 den 1 oktober skedde vissa korrigeringar i processen, kopplat till att en chefsnivå till infördes inom delar av organisationen.
	Utveckla förvaltningens internkontroll (prioriterad åtgärd)	31 juli	Pågående	En ny internkontrollorganisation

	genom att använda kommunens arbetssätt med riskanalyser utifrån förvaltningens uppdrag/processer			är på plats och strukturer för att arbete med internkontroll på ett mer strukturerat sätt kopplat till förvaltningens tjänster är initierat. Inga riskanalyser är genomförda under 2021, utan det arbete är planerat till 2022. Aktiviteten har anpassats utifrån att organisation och arbetssätt prioriterats framför genomförande 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	Klar	Under 2021 har samtliga dialoger genomförts med förvaltningsledningarna. Resultatet samlas i VSS planeringsunderlag och som input i förvaltningens verksamhetsplanering. Dialogerna är nu en etablerad arbetsform som ger stort värde i VSS planeringsarbete.
	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 under 2021 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	Klar	Planerat arbete under 2021 har genomförts. Båda organisationerna är etablerade. Det finns forum, utbildningar och kommunikationsflöde på alla nivåer, strategisk, taktisk och operativ. Arbetet i dessa virtuella organisationer blir nu ordinarie verksamhet och en grundläggande del inom de båda områdena upphandling/inköp och 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	Den ursprungliga tidplanen för förvaltningens tjänsteutvecklingsprojekt är reviderad. Projektet kommer drivas vidare under 2022. Tjänstekatalogen och portalen omfattar efter 2021 till största delen

				<p> samtliga tjänster inom IT-området, eLärandeCenters tjänster finns också publicerade.</p>
	<p>Att samla samtliga utförare av interna servicetjänster i tjänstekatalogen och i ett för kunderna enhetligt arbetssätt (prioriterad åtgärd) genom att:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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	Pågående	<p>VSS tjänsteutvecklingsprojekt är försenat och tidplanen reviderad. Dialoger sker med flera intressenter som Säkerhetsenheten på KLF, Arbetsmarknadsservice på IAF, samt Näringsliv och tillväxt. Under första halvåret 2022 så ligger fokus på att etablera samtliga verksamheter inom VSS för att sedan under andra halvåret få ett flytta fokus till andra verksamheter som levererar intern service inom Linköpings kommun.</p>
	<p>Genomföra en förstudie för Linköpings kommun inom det administrativa området (prioriterad åtgärd)</p>	31 augusti	Pausad	<p>Förstudien är ej startad under 2021. Förstudien har prioriterats ned under 2021 pga av pandemin. Planering finns nu att starta upp och genomföra förstudien under första halvåret av 2022.</p>
	<p>Ta fram mått för kvalitet/leveranssäkerhet inom samtliga verksamhetsområden</p>	31 mars	Pågående	<p>Arbetet är tätt förknippat med VSS tjänsteutvecklingsprojekt, vilket innebär att aktiviteten är försenad. Aktiviteten kvarstår till 2022 då samtliga verksamheter ska använda samma systemstöd för ärendehantering vilket kommer underlätta arbetet att ta fram mätvärden.</p>
Hög digitaliseringsgrad	<p>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)</p>	Löpande	Klar	<p>Planerat arbete under 2021 har genomförts. Den digitala mognaden har ökat som en följd av distansarbete. VSS har fastställt en förvaltningsgemensam "basnivå" för GW-verktygen och hållit utbildningar utifrån den. Parallellt med det har pågått rensning av papper och övergång till digitala verktyg som en förberedelse inför aktivitetsbaserat arbetssätt.</p>
	<p>Ta fram eller uppdatera InformationsHanteringsPlaner (IHP) för samtliga enheter och</p>	31 mars	Klar	<p>Samtliga verksamheter har tagit fram IHP som fastställts av KS i juni.</p>

	därmed möjliggöra informationsklassning (prioriterad åtgärd)			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	Pågående	LKDATA testar och utvecklar AI som stöd för sin kundsupport och under hösten 2021 har vissa enklare ärende utförts av "Linnea", LKDATA:s digitala kollega. Kontakt Linköping är försenad med sin utveckling av AI funktionalitet. I samband med att Kontakt Linköping byter ärendehanteringssystem till LinDesk under hösten 2022, kommer arbetet återupptas. En förhoppning är att vissa enklare ärenden kan börja hanteras mot kommunens invånare.
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	Klar	Ny prismodell är införd efter förankrad med kommunledning. Priser och hur modell är förmedlad till ekonomichefer, HR-chefer samt inom kommunledningsgruppen. Kommunikation har skett internt till förvaltningens chefer, men inga större kommunikationsinsatser har skett på medarbetarnivå under 2021. Aktivitet kring kommunikationsinsatser om affärsmodell finns med i 2022 års verksamhetsplan.

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	Klar	Arbetet har skett 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	Klar	Arbetet har skett i enlighet med plan

Medarbetare

Kommunövergripande mål: Attraktiv arbetsgivare

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum	Status	Kommentar
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 chefers förutsättningar)	30 september	Klar	Ny arbetsmiljöorganisation är nu implementerad på förvaltningen. Den kommer löpande utvärderas och justeras under 2022 för att anpassas till nya arbetssätt och ny organisation. Ett arbete med SAM och årshjul är under uppbyggnad och kommer införas i verksamheterna succesivt under året.
	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	Klar	Genomfört planerade aktiviteter 2021, pågår även under 2022. Enligt projektplan för Q1 för att sedan gå över som löpande verksamhet med HR-funktion som sammanhållande.
	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	Klar	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	Klar	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 via nyheter, på förvaltningsmöten och via APT schemaläggs för respektive verksamhetsområde startade under hösten.
Hållbart chef- och ledarskap <i>Varje chef leder och</i>	Stärka ledarskapet med fokus på förändringsledning för förvaltningens chefer utifrån en	30 september	Klar	Föreläsning aktivitetsbaserat arbetssätt- ledarskap genomförd,

<i>utvecklar sina verksamheter mot uppsatta mål med mod, engagemang och mänsklighet.</i>	gemensam workshop och framtaget stödmaterial.			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.
--	---	--	--	--

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	Klar	Gemensam introduktion för flytt till Ebbepark är genomförd enligt plan. Även förvaltningsintroduktionen är reviderad för att anpassas till ny organisation och nya förhållanden. Arbeta har pågått i olika verksamheter när det gäller kompetensutveckling och nya sätt att organisera arbetet för att minska sårbarhet och personberoende.