



Uppföljning av Verksamhetsstöd och service verksamhetsplan 2022

Kommunstyrelsen

Innehåll

Uppföljning av förvaltningens verksamhet och utveckling.....	3
Medborgare/Kund.....	3
Ekonomi	3
Verksamhet.....	4
Medarbetare.....	5

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 mars.

- ✓ Klar = genomförd enligt plan
- ✓ Pågående = arbetet pågår
- ✓ Pausad = arbetet pågår ej, men kommer återupptas
- ✓ Ej startat = arbetet har ännu inte påbörjats
- ✓ Ersatts = resultat uppnås på annat sätt än enligt planerad aktivitet
- ✓ Utgått = aktiviteten genomförs ej

Medborgare/Kund

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum	Status	Kommentar
God service	Aktivt bidra till att ta fram, utveckla och etablera en kanalstrategi för Linköpings kommuns medborgartjänster	December	Pågående	Förstudie Mitt Linköping klar, målbild förankrad i KLG och VSS är uppdragstagare. Webbteam är igång. Införandeprojekt av delmängd av målbilden bemannas och räknar med att starta upp i september.
	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	Pågående	Tjänsteutvecklingsprojektet fortsätter, merparten av VSS verksamheter bör vara inne i portalen till hösten. Kontakt Linköping har startat sitt införandeprojekt och beräknas flytta över till Lindesk from oktober. Förvaltningen börjar föra dialog med andra tjänsteägare utanför VSS under hösten. Tjänsteportalen och arbetet med ärendehantering blir en del av det kommunövergripande initiativet Digital arbetsplats.
	Genomföra en förstudie gällande införande av gemensam kundtjänst för intern service	December	Ej startat	Arbetet sker under hösten 2022
God kundsamverkan	Utveckla systematiska dialoger med kommunledningen genom att genomföra minst en strategisk uppdragsgivardialog med respektive funktionsansvarig direktör, med tydlig koppling till prisärendeprocess	Mars	Klar	Strategisk uppdragsdialog är genomförd inom samtliga funktionsområden. Resultatet används i förvaltningens planeringsunderlag för 23-27 samt går nu in i arbetet med verksamhetsplan.
	Utveckla kundsamverkan genom att genomföra minst en strategisk kunddialog med respektive	December	Pågående	I dagsläget har samtliga dialoger genomförts utom en.

	förvaltningsledning, med tydlig koppling till prisärendeprocess			Dialogerna förs i god anda. Resultatet förs nu vidare in i förvaltningens verksamhetsplanering.
	Utveckla arbetet med enkäter och fokusgrupper, genom att ta fram och säkerställa enhetliga mätningar av kundnöjdhet inom merparten av verksamhetsområdena	Augusti	Pågående	Inventering av nuvarande mätningar klar som visar vilka tjänster som mäts och på vilket sätt. Nästa del blir nu ett jobb i VSS ledningsgrupp för att förankra en enhetlighet kring arbetet med enkäter och fokusgrupper.

Ekonomi

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum	Status	Kommentar
Korrekta och effektiva inköp	<p>Se över VSS inköpsorganisation i syftet att säkerställa en hög e-handels- och avtalstrohet (strategiskt utvecklingsuppdrag) genom att:</p> <ul style="list-style-type: none"> -säkerställa en väl fungerande intern inköpsorganisation inom förvaltningen -säkerställa en tillräcklig kunskapsnivå hos förvaltningens chefer med hjälp av de interna utbildningar som finns framtagna <p>Prioriterat styrdokument: "Upphandlings och inköpspolicy"</p>	December	Pågående	<p>Inköpsorganisationen behöver ses över i samband med mottagande av Kost och restaurang. Hantering av inköpsbehöriga kopplat till Ebbepark ska genomföras.</p>
	<p>Underlätta för samtliga nämnder att se över sin egen inköpsorganisation i syftet att säkerställa en hög e-handels och avtalstrohet (strategiskt utvecklingsuppdrag) genom att:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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	Pågående	<p>Upphandling och inköp (UoI) har olika forum för dialog på olika nivåer där de vägleder verksamheterna i hur förvaltningarna ska göra inköp på ett effektivt och korrekt sätt.</p> <p>Kontinuerligt ansluts fler leverantörer till kommunens inköpsportal samt införande av informationsartiklar i samma portal i syfte att ha en väg in för verksamheterna oavsett från vilket ramavtal som ska nyttjas.</p> <p>I januari infördes e-rekvisitioner i inköpsportalen.</p>
God ekonomisk kontroll	<p>Förankra beslutad affärsmodell i Linköpings kommun genom att:</p> <ul style="list-style-type: none"> -säkerställa en tydlig och transparent process för prisärende samt väl fungerande informationsvägar 	December	Pågående	<p>Prisärende för 2023 är startat, dialog förs under första skedet med beställande</p>

	gällande prissättning i samband med budgetprocessen -säkerställa en systematik för kommunikation med kunden vad kostnaden är i samband med beställning			direktörer. Verksamhets- områdena säkerställer förvaltningsunik kommunikation.
	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	Ej startat	Inget verksamhets- område har påbörjat detta arbete.

Verksamhet

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum	Status	Kommentar
God styrning av tjänsteproduktion	<i>VSS ska beakta kommunens Nuläges- och trendrapport (OBS-rapporten) och tillgängliga resultatjämförelser i sitt budgetarbete. (Strategiskt utvecklingsuppdrag)</i>	Juni	Pågående	Genomförs i samband med planeringsdagar för ledningsgruppen
	Bidra till arbete med kommunens krigsorganisation	December	Pågående	Enligt plan
	Utveckla förvaltningens internkontrollarbete genom att använda kommunens beslutade arbetssätt med riskanalyser.	Juni	Klar	Arbetsättet är infört och används i förvaltningen. Tre riskanalyser är initierade/slutförda under våren 2021.
	Ta fram en innovationsprocess och tillse att samtliga medarbetare känner till den och vet hur man lämnar en idé.	Juni	Ej startat	Aktiviteten är planerad och resurssatt. Start sker under kvartal 2.
	Ta fram mått för kvalitet/leveranssäkerhet inom merparten av förvaltningens verksamhetsområden.	Augusti	Ej startat	Arbetet har flyttats fram i tid och kommer genomföras under hösten 2022
	Genomföra en förstudie för Linköpings kommun inom det administrativa området	- <i>Kvarstår från 2021</i>	Pågående	Aktiviteten uppstartad. Samtliga funktioner är resurssatta och projektet är nu inne i fasen för faktainsamling.
Hög digitaliseringsgrad	<i>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.</i>	December	Pågående	Som en del i tjänsteutvecklingsprojektet så införs nu ärendehantering i samtliga förvaltningens verksamheter. Om planen hålls kommer samtliga verksamheter hantera sina ärenden med ärendehantering och i samma system
	<i>Öka användandet av digitaliseringens möjligheter för förbättrad service till medborgare samt fortsatt verksamhetsutveckling och effektivisering (strategiskt utvecklingsuppdrag) genom att påbörja driftsättning av dialogbaserad AI.</i>	December	Pågående	Kontakt Linköping har nu startat sin införandeprojekt i Lindesk, övergång är planerad till oktober 2022. Därefter kommer AI

				arbetet att återupptas LKDATA:s kundservice testar nu AI tekniken med vissa enklare ärenden med AI under arbetsnamnet "Linnea".
	<i>Öka användandet av digitaliseringens möjligheter för förbättrad service till medborgare samt fortsatt verksamhetsutveckling och effektivisering (strategiskt utvecklingsuppdrag)</i> 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	Pågående	Arbetet pågår enligt plan. E-arkiveringsforumet täcker hela kommunkoncernen. Ett viktigt fokus har varit att följa och bidra till arbetet med digital signatur, som är en leverans inom IKT – objektet. Denna leverans beräknas vara klar under hösten 2022
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>i enlighet med de politiska styrdokumentet prioritera, avsätta resurser och genomföra åtgärder inom ekologisk hållbarhet (strategiskt utvecklingsuppdrag)</i> Prioriterade styrdokument: "Handlingsplan för koldioxidneutralt Linköping 2025", "Kemikalieprogram" och "Handlingsplan för klimatanpassning"	December	Pågående	Förvaltningens representanter för både ekologisk och social hållbarhet, har tillsammans med ansvarig för mål- och verksamhetsstyrning identifierat aktiviteter samt riskmoment. Detta hanteras med förvaltningens ledningsgrupp under planeringsdagarna.
	<i>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)</i> genom att undersöka möjligheterna till arbetsmarknadsanställningar inom ramen för intern servicegrupp Ebbepark.	April	Pågående	Arbetet har flyttats fram i tid och har precis börjat så kommer först avslutas under hösten 2022.

Medarbetare

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum	Status	Kommentar
Goda arbetsplatser <i>Varje medarbetare känner arbetsglädje och stolthet samt har inflytande och möjlighet att utvecklas.</i>	<i>Effektivisera nyttjandet av administrativa- och verksamhetslokaler samt övriga kommunala anläggningar (strategiskt utvecklingsuppdrag)</i> genom att: - 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	Pågående	Lokalprojektet är avslutat med uppnådda projektmål och överlämnat till linjen för förvaltning. Pulsutvärderingar och utvärderingar av lokalernas och arbetssättets funktionalitet fortsätter under året.
	Tillse att chefer och medarbetare får utbildning i samverkansformer inför införande av samverkansavtal.	Mars	Pågående	Implementeringsplan framtagen och första steget med att utbilda VSS

				ledningsgrupp, fackliga ombud och skyddsombud är genomfört.
	<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	Ej startat	Arbetet sker under hösten 2022
	Utveckla informationsstrukturen och skapa systematik för organisatoriskt lärande med fokus på arbetssätt och arbetsmiljö.	December	Pågående	Arbetet sker under huvudsakligen hösten 2022, då fokus under våren varit kommunikationsinsatser kopplat till aktivitetsbaserat arbetssätt och nya verksamheter.
Hållbart chef- och ledarskap <i>Varje chef leder och utvecklar sina verksamheter mot uppsatta mål med mod, engagemang och mänsklighet.</i>	<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	Pågående	Årsplanering för SAM är framtaget och en gemensam agenda för arbetsmiljögrupper. Det löpande APT-materialet från staben innehåller numera delar från årsplaneringen SAM för att underlätta ännu mer för chefer.
	Följa upp och utveckla gemensam och systematisk (digital) dokumentation av medarbetarsamtal.	December	Pågående	Enligt plan
	Anordna gemensam föreläsning/workshop och APT-material om metoder i självledarskap för alla chefer och medarbetare.	Juni	Pågående	Enligt plan. Föreläsningen planerad till den 3 juni och därefter gemensamt APT-material till verksamheterna
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>	<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	Ej startat	Arbetet sker under hösten 2022.
	Säkerställa lärande vid avslut genom att utveckla metoder för avgångssamtal.	Oktober	Ej startat	Arbetet sker under hösten 2022.