



Uppföljning av Verksamhetsstöd och service verksamhetsplan per den 31 augusti 2022

Kommunstyrelsen

Innehåll

Uppföljning av förvaltningens verksamhet och utveckling.....	3
Medborgare/Kund.....	3
Ekonomi	4
Verksamhet.....	5
Medarbetare.....	6

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	Styrgrupp bemannad Projektledare på plats. Projektdirektiv framtaget godkänns av styrgrupp i september Resurssättning pågår inför höstens arbete. Samverkan tydlig med IKT – objektet. Projektet kravställer in mot övriga objekt inför framtagandet av objektsplaner 2023
	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	Projektet fortsätter enligt reviderad tidplan. Under september kommer självbetjäningsportalen utökas med löneservice, HR rekrytering, HR direkt och Ekonomiservice. Kontakt Linköping byter ärendehanteringssystem i oktober. Förberedelser i samverkan med kommunens övriga förvaltningar går enligt plan, där gemensam kommunikation, information och utbildningar finns. Projektet upplever ett stort intresse från flera förvaltningar att både finnas inom självbetjäningsportalen, men också för ärendehantering för att få bättre kontroll på sina ärenden. Både VSS ledning och projekt ser tydliga kopplingar både till Mitt Linköping och Digital arbetsplats
	Genomföra en förstudie gällande införande av gemensam kundtjänst för intern service	December	Pausad	Flyttas till verksamhetsplan 2023

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 användes i förvaltningens planeringsunderlag för 23-27 samt i arbetet med verksamhetsplan.
	Utveckla kundsamverkan genom att genomföra minst en strategisk kunddialog med respektive förvaltningsledning, med tydlig koppling till prisärendeprocess	December	Pågående	Planeringen startar nu för årets dialoger med fokus på VSS VP 2024, planeringsunderlag 2024 och prisärendeprocessen. Tid läggs på att skapa förutsättningar för fördjupade dialoger, mer strategiska och långsiktiga.
	Utveckla arbetet med enkäter och fokusgrupper, genom att ta fram och säkerställa enhetliga mätningar av kundnöjdhet inom merparten av verksamhetsområdena	Augusti	Pågående	Aktivitetsansvarig har nu tagit fram ett samlat underlag runt mätningar och fokusgrupper. I september genomförs WS i VSS ledningsgrupp, i oktober tas beslut om omfattning av mätningar och fokusgrupper inför 2023. November och december ägnas åt förberedelser för införande from. Q1 2023

Ekonomi

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum	Status	Kommentar
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 inköbspolicy"	December	Ersatts	Översyn av inköpsorganisation är genomförd och verkställd. De utbildningar chefer sedan tidigare gått, samt det stöd som finns i inköpsorganisationen anses i dagsläget tillräckligt. Inga fler utbildningsinsatser genomförs under hösten.
	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)	December	Pågående	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. Kontinuerligt ansluts fler leverantörer till

	-utveckla e-handeln, främst genom att öka användarvänlighet och ansluta fler leverantörer			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. I januari infördes e-rekvisitioner i inköpsportalen.
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	Klar	Prisärende för 2023 är lämnat till kommundirektör för beslut. Information har inför budgetprocessen skett till ekonomichefer och till vissa särskilt berörda verksamhetschefer.
	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	Pågående	Två av fyra verksamhetsområden har påbörjat dessa dialoger samt efterföljande analyser.

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	Klar	Genomfördes i samband med ledningsgruppens planeringsarbete under våren 2022
	Bidra till arbete med kommunens krigsorganisation	December	Pågående	Resurser som ska delta i andra förvaltningars krigsorganisationer är rekryterade. Infrastruktur projekt är i slutfas och bemannat. Support och servicetjänster finns framtagna
	Utveckla förvaltningens internkontrollarbete genom att använda kommunens beslutade arbetssätt med riskanalyser.	Juni	Pågående	Arbets sättet är infört och används i förvaltningen. Tre riskanalyser är initierade/slutförda hittills under 2022. Utbildning är initierad som ett nästa steg under hösten.
	Ta fram en innovationsprocess och tillse att samtliga medarbetare känner till den och vet hur man lämnar en idé.	Juni	Utgått/Ersatt	Aktiviteten i sin nuvarande form utgår, då ny central organisation är skapad, som ser annorlunda på innovation/verksamhetsutveckling. Aktiviteten kommer dock att ersättas av en enklare process runt verksamhetsutveckling
	Ta fram mått för kvalitet/leveranssäkerhet inom merparten av förvaltningens verksamhetsområden.	Augusti	Pausad	Flyttas till verksamhetsplan 2023
	Genomföra en förstudie för Linköpings kommun inom det administrativa området	- <i>Kvarstår från 2021</i>	Klar	Förstudien genomförd. Rapport lämnad till styrgrupp och godkänd. Uppdragsgivare- och tagare genomför nu rapportering,

				förankring i KLG under september och oktober utifrån styrgruppens rekommendationer
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	Pågående	Som en del i tjänsteutvecklingsprojektet så införs nu ärendehantering i samtliga förvaltningens verksamheter, samt att Kontakt Linköping och HR Direkt byter ut sitt tidigare ärendehanteringssystem. VSS kommer inte att ha alla verksamheter i ärendehantering utan tre verksamheter kommer in i ärendehantering under Q1 2023.
	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	Pågående	Kontakt Linköping har nu startat sitt 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".
	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	Pågående	Arbetet pågår enligt plan. E-arkiveringsforumet täcker hela kommunkoncernen. Digital signatur och digital post är nu upphandlade och kommer under hösten 2022 att finnas som tjänster. Arkivorganisationen kommer nu verka för att tjänsteprocesser inom Linköpings kommun nu värderar vilken typ av signatur som ska användas och att processerna nu rustas för digital signatur eller e – erkännande. Kravställan sker från stadsarkivet på övriga objekt.
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 styrdokumentet prioritera, avsätta resurser och genomföra åtgärder inom ekologisk hållbarhet (strategiskt utvecklingsuppdrag) Prioriterade styrdokument: "Handlingsplan för koldioxidneutralt Linköping 2025", "Kemikalieprogram" och "Handlingsplan för klimatanpassning"	December	Pågående	Under förvaltningsledningens planeringsdagar diskuterades identifierade aktiviteter och beslut fattades hur och var de hanteras. Ett förvaltningsmöte med Hållbarhetsenheten har även genomförts under perioden. VSS representant deltar regelbundet vid Forum för ekologisk hållbarhet med syfte att återrapportera information till VSS ledningsgrupp
	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 Ebbepark.	April	Pausad	Arbetet har flyttats fram i tid och kommer först avslutas under 2023.

Medarbetare

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum	Status	Kommentar
Goda arbetsplatser Varje medarbetare känner	Effektivisera nyttjandet av administrativa- och verksamhetslokaler samt övriga kommunala	Oktober	Klar	Lokalprojektet är avslutat med uppnådda

<p><i>arbetsglädje och stolthet samt har inflytande och möjlighet att utvecklas.</i></p>	<p><i>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</p>			<p>projekt mål och överlämnat till linjen för förvaltning.</p>
	<p>Tillse att chefer och medarbetare får utbildning i samverkansformer inför införande av samverkansavtal.</p>	Mars	Klar	<p>VSS ledningsgrupp, fackliga ombud och skyddsombud och alla medarbetare är utbildade enligt plan.</p>
	<p><i>Prioritera, avsätta resurser och genomföra åtgärder för att minska kommunens långtidsjukfrånvaro (strategiskt utvecklingsuppdrag) genom att ta fram metoder för att arbeta med friskfaktorer och vikten av tidig kontakt vid långtidssjukfrånvaro.</i></p>	December	Pågående	<p>Arbetet sker under hösten 2022. Workshop i ämnet med alla chefer är planerat till 6 oktober.</p>
	<p>Utveckla informationsstrukturen och skapa systematik för organisatoriskt lärande med fokus på arbetssätt och arbetsmiljö.</p>	December	Pågående	<p>Arbete har pågått under hösten i samarbete med förvaltningens representanter från olika enheter i VSS kommunikationsgrupp. Det har genom nyheter på intranätet, både kommunövergripande och förvaltnings-specifika. Dessutom har ett par olika aktiviteter beskrivits och presenterats på förvaltningsmöten. Arbetet med att berätta om framgångsrika arbetssätt kommer att fortsätta under 2023 som en del i det ordinarie kommunikationsarbetet inom förvaltningen.</p>
<p>Hållbart chef- och ledarskap <i>Varje chef leder och utvecklar sina verksamheter mot uppsatta mål med mod, engagemang och mänsklighet.</i></p>	<p><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></p>	December	Klar	<p>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.</p>
	<p>Följa upp och utveckla gemensam och systematisk (digital) dokumentation av medarbetarsamtal.</p>	December	Klar	<p>Enligt plan</p>
	<p>Anordna gemensam föreläsning/workshop och APT-material om metoder i självledarskap för alla chefer och medarbetare.</p>	Juni	Klar	<p>Enligt plan. Föreläsningen genomförd och gemensamt APT-material till verksamheterna framtaget</p>

Nya vägar för kompetensförsörjning 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>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 med start under hösten 2022.
	Säkerställa lärande vid avslut genom att utveckla metoder för avgångssamtal.	Oktober	Pågående	Arbetet sker under hösten 2022.