



# Verksamhetsstöd och service verksamhetsplan 2023

Kommunstyrelsen

## Innehåll

Verksamhetsstöd och service verksamhetsplan 2023.....	1
Kommunstyrelsen.....	1
Verksamhetsplan .....	2
Förvaltningens uppdrag och verksamhetsförutsättningar.....	2
Uppdrag .....	2
Verksamhetsförutsättningar.....	2
Strategiska utvecklingsuppdrag.....	3
Förvaltningens verksamhet och utveckling .....	5
Aktiviteter.....	5

Bilagor till verksamhetsplanen är

VSS personal- och kompetensförsörjningsplan 2023

# Verksamhetsplan

I detta dokument beskrivs förvaltningens planerade verksamhet under 2023. 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 kommuninterna 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 monopoltjänst):

- 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 förvaltningens 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. Förvaltningen har succesivt mottagit många nya verksamheter och växt kraftigt under de senaste åren. Framöver kommer fokus ligga på att konsolidera organisationen med gemensamma processer för de övergripande arbetet. En viktig del i arbetet är införandet av gemensam tjänsteportal och tjänstekatalog, samt gemensamt IT-stöd för ärendehantering. En stor del av verksamheten flyttade från många olika adresser till en gemensam under 2022. Detta ger fördelar till gemensamt utvecklingsarbete inom stödverksamheterna, då den fysiska lokaliseringen ger ökad möjlighet till dialog och samarbete.

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 2023 prioriteras att sätta arbetssätt med både ärendehantering och gemensam tjänsteportal, då införande är klart för de flesta verksamheter under 2022. Utöver detta avsätts resurser främst till att bidra till utveckling inom de strategiska utvecklingsuppdragen, där förvaltningen framförallt har uppdrag inom totalförsvaret och krigsorganisation.

## Strategiska utvecklingsuppdrag

Strategiska utvecklingsuppdrag är särskilda uppdrag som nämnderna ska arbeta med under budgetperioden. Det finns både kommungemensamma uppdrag som samtliga nämnder ska arbeta med och dels nämndspecifika som riktas till en eller flera nämnder. Konkreta åtgärder i enlighet med uppdragen ska inarbetas i förvaltningarnas verksamhetsplaner genom aktiviteter. Uppdragen följs upp i delårsrapport och årsredovisning.

### Kommungemensamma

1. Samtliga nämnder ska fortsätta arbetet med kommunens totalförsvarsplanering och kommunens krigsorganisation.
2. Samtliga nämnder ska inom ramen för sitt basuppdrag vidta åtgärder och intensifiera arbetet för att minska och motverka segregation samt bidra till samordningen av kommunens insatser avseende segregation och trygghetsskapande åtgärder.
3. Samtliga nämnder ska vidta och genomföra åtgärder i enlighet arbetsmarknadsprogrammet med handlingsplan.
4. Samtliga nämnder ska i enlighet med de politiska styrdokumenterna prioritera, avsätta resurser och genomföra åtgärder inom ekologisk hållbarhet.
5. Samtliga nämnder ska vidta och genomföra åtgärder i enlighet med näringslivsprogrammet fokusområden.
6. Samtliga nämnder ska prioritera avtalsuppföljning utifrån ett risk- och väsentlighetsperspektiv för att förebygga välfärdsbrottslighet samt fusk och oegentligheter.
7. Samtliga nämnder ska i sin planering inarbeta åtgärder utifrån OBS-rapport och resultatjämförelser med andra kommuner.
8. Samtliga nämnder ska öka användandet av digitaliseringens möjligheter för förbättrad service till medborgare samt fortsatt verksamhetsutveckling och effektivisering.
9. Samtliga nämnder ska vidta åtgärder för att stärka chefers förutsättningar.
10. Samtliga nämnder ska vidta åtgärder för att minska personalomsättningen.
11. Samtliga nämnder ska vidta åtgärder för att minska sjukfrånvaro.
12. Samtliga nämnder får uppdraget att inhämta medarbetarnas perspektiv på sina arbetsmiljöer, utifrån målsättningen att minska sjuktal och utveckla arbetsmiljöerna i kommunen och med detta som grund komma med förslag på insatser som förbättrar arbetsmiljön. Uppdraget ska återrapporteras till kommunstyrelsen under 2023.

### Nämndspecifika

1. Barn- och ungdomsnämnden, bildningsnämnden, bygg- och miljönämnden, kommunstyrelsen (Verksamhetsstöd och service) och samhällsbyggnadsnämnden ska genomföra en genomlysning av den centrala förvaltningsorganisationen för att identifiera och föreslå kostnadsreducerande åtgärder. Inriktningen är att kärnverksamhet ska prioriteras framför central förvaltningsadministration. Uppdraget ska återrapporteras till kommunstyrelsen under 2023.
2. Kommunstyrelsen (Verksamhetsstöd och service) ska i samverkan med barn- och ungdomsnämnden, bildningsnämnden och äldre- och vårdnämnden samt berörda nämnder genomföra en köksutredning och bedömning av kökslokaler. I uppdraget ingår att utarbeta förslag till inriktning för en framtida köksstruktur för fortsatt kvalitet samt optimalt nyttjande av kapacitet och resurser i behovet av tillagnings- och mottagningskök. Uppdraget ska återrapporteras till kommunstyrelsen under 2023.

## 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:** Välfärdstjänster med hög kvalitet, tillgänglighet och individen i centrum

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutfört	Ansvarig
-----------------	-----------	----------	----------

God service	Driva det beslutade projektet Mitt Linköping under 2023 utifrån kommundirektörens beslut om målbild och enligt framtaget projektdirektiv	December	Chef VO Medborgare
	Utbilda merparten av förvaltningens medarbetare i service och bemötande	December	Chef VO Medborgare
	Införa möjligheten att andra interna servicegivare än VSS ska kunna erbjuda sina tjänster i tjänsteportalen, samt kunna använda Lindesk som ärendehanteringssystem.	December	Chef VO LKDATA
	Genomföra en förstudie gällande införande av gemensam kundtjänst för intern service	Maj	Chef VO Medborgare
God kundsamverkan	Samtliga nämnder ska fortsätta arbetet med kommunens totalförsvarsplanering och kommunens krigsorganisation ( <i>kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 1</i> ). Följande aktiviteter prioriteras 2023: <ul style="list-style-type: none"> <li>att förvaltningens krigsorganisationen bemannas och synkroniseras med förvaltningens krisorganisation</li> <li>att processer för att ersätta resurser vis personalomsättning etableras, inkluderande process för säkerhetsklassning</li> <li>att beredskapsplaner tas fram</li> <li>att delar av krigsorganisationen övas</li> <li>att VSS deltar aktivt i kommunövergripande funktioner som hantering av skyddsobjekt och beredskapslager</li> </ul>	December	Service- direktör
	Samtliga nämnder ska vidta och genomföra åtgärder i enlighet Arbetsmarknadsprogrammet med handlingsplan ( <i>kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 3</i> ). Följande aktiviteter prioriteras 2023: <ul style="list-style-type: none"> <li>att bistå arbetsmarknadsenheten i arbetet med att få in tjänster i tjänsteportalen</li> </ul>	December	HR-chef
	Samtliga nämnder ska vidta och genomföra åtgärder i enlighet med näringslivsprogrammet fokusområden ( <i>kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 5</i> ). Följande aktiviteter prioriteras 2023: <ul style="list-style-type: none"> <li>att Kontakt Linköping stödjer i fokusområdet Service och bemötande, genom att skapa enkla kontaktvägar och digitala tjänster</li> <li>att Upphandling och inköp stödjer i fokusområdet Upphandling för framtiden, för att säkra upp delatighet av små och medelstora företag i kommunens tjänste- och produktutveckling</li> </ul>	December	Chef VO Medborgare  Chef VO Ekonomi
	Samtliga verksamhetsområden genomför kundmätningar och arbete i fokusgrupper för att fördjupa förvaltningens dialog med kunder/användare.	December	Chef VO HR

## Ekonomi

### Kommunövergripande mål: Kostnadseffektiv verksamhet

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutfört	Ansvarig
Korreakta och effektiva inköp	Samtliga nämnder ska prioritera avtalsuppföljning utifrån ett risk- och väsentlighetsperspektiv ( <i>kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 6</i> ). Följande aktiviteter prioriteras 2023: <ul style="list-style-type: none"> <li>att alla upphandlingar från 2020 och senare har uppföljningsplaner</li> <li>att rutiner finns för hur verksamheterna aktivt arbetar med uppföljningsplaner</li> <li>att uppföljning av avtal innan 2020 hanteras utifrån ett risk- och väsentlighetsperspektiv</li> </ul>	December	Ekonomichef  Chef VO Ekonomi

	<ul style="list-style-type: none"> <li>att arbetet med uppföljningsplaner kopplas till internkontrollarbetet för Upphandling och inköp</li> <li>att applikationsförvaltning ska omfatta majoriteten av kommunens system och IT-komponenter</li> </ul>		Chef VO LKDATA
	Utreda möjligheten till att bedriva verksamheten på färre adresser, både på kort och lång sikt	December	Chef VO Medborgare

**Kommunövergripande mål:** Hållbar ekonomi för att värna kärnverksamheten

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutfört	Ansvarig
God ekonomisk kontroll	I samband med förvaltningens prisärende för 2024 ta fram ett förslag på ny modell för finansiering av Kontakt Linköping	Maj	Ekonomichef
	Integrera Kost och restaurang i förvaltningens prisärende för 2024	Maj	Ekonomichef
	Genomföra kunskapsinsatser kring förvaltningens affärsmodell inom den egna förvaltningen	December	Ekonomichef
	Genomföra kunskapsinsatser kring förvaltningens affärsmodell för övriga förvaltningar på taktisk beslutsnivå	December	Service- direktör

Verksamhet

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

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutfört	Ansvarig
God styrning av tjänsteproduktion	Samtliga nämnder ska beakta kommunens Nuläges- och trendrapport - Linköpings utmaningar (OBS-rapporten) och resultatjämförelser (Kommunens Kvalitet i Korhet, Effektivitet i kommuner, Öppna jämförelser med flera) i sitt budgetarbete ( <i>kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 7</i> ). Följande aktiviteter prioriteras 2023: <ul style="list-style-type: none"> <li>att OBS-rapporten är en naturlig del av framtagande av förvaltningsbudget och verksamheternas egna verksamhetsplaner</li> <li>att nyckeltal KKiK används i ramen för planeringsarbetet för de verksamheter där detta är relevant</li> </ul>	Augusti	Ekonomichef
	Utifrån verksamhetsutvecklings- och innovationsarbete ska samtliga verksamhetsområden jobba aktivt. Varje enhet inom VSS ska ha genomfört minst en utvecklingsaktivitet utifrån: <ul style="list-style-type: none"> <li>den ordinarie uppföljningen från ärendehanteringssystemet</li> <li>kundmätningar och fokusgrupper</li> <li>kommunövergripande insatserna Mitt Linköping och Digitala arbetsplats ska ha uppnått sina respektive projektmål</li> </ul>	December	Service- direktör
Hög digitaliseringsgrad	Samtliga nämnder ska öka användandet av digitaliseringens möjligheter för förbättrad service till medborgare samt fortsatt verksamhetsutveckling och effektivisering ( <i>kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 8</i> ). Följande aktiviteter prioriteras 2023: <ul style="list-style-type: none"> <li>att samtliga verksamheter ska utvärdera och utveckla sin ärendehantering i LinDesk för att nå avsedda effekter</li> <li>att verksamhetsområde Ekonomi ska utveckla digitala processer för Ekonomiservice med målet att skapa en papperslös hantering.</li> </ul>	December	Service- direktör  Chef VO Ekonomi  Chef VO LKDATA

	<ul style="list-style-type: none"> <li>att all hantering av systembehörigheter i Linköpings kommun ska ske digitalt</li> </ul>		
--	--	--	--

**Kommunövergripande mål: Hållbar verksamhetsutveckling**

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutfört	Ansvarig
En hållbar förvaltning	<p>Samtliga nämnder ska inom ramen för sitt basuppdrag vidta åtgärder för att minska segregation och bidra till samordningen av kommunens insatser avseende segregation och trygghetsskapande åtgärder (<i>kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 2</i>).</p> <p>Följande aktiviteter prioriteras 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>att stödja ökat fokus på social hållbarhet i kommunens upphandlingar. Arbetet sker i samarbete med Hållbarhetsenheten.</li> </ul>	December	HR-chef
	<p>Samtliga nämnder ska i enlighet med de politiska styrdokumenten prioritera, avsätta resurser och genomföra åtgärder inom ekologisk hållbarhet (<i>kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 4</i>).</p> <p>Följande aktiviteter prioriteras 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>att stödja ökat fokus på ekologisk hållbarhet i kommunens upphandlingar. Arbetet sker i samarbete med Hållbarhetsenheten.</li> </ul>	December	Chef VO Kost och restaurang

**Medarbetare**

**Kommunövergripande mål: Attraktiv arbetsgivare**

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutfört	Ansvarig
Goda arbetsplatser	<p>Samtliga nämnder ska vidta åtgärder för att minska sjukfrånvaro (<i>kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 11</i>).</p> <p>Följande aktiviteter prioriteras 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>att genomföra aktiviteter för att stärka det systematiska arbetsmiljöarbetet</li> <li>att utvärdera och följa upp att intentionerna med samverkansavtalet efterföljs och uppfylls</li> </ul>	December	HR-chef
	<p>Samtliga nämnder får uppdraget att inhämta medarbetarnas perspektiv på sina arbetsmiljöer, utifrån målsättningen att minska sjuktal och utveckla arbetsmiljöerna i kommunen och med detta som grund komma med förslag på insatser som förbättrar arbetsmiljön. Uppdraget ska återrapporteras till kommunstyrelsen under 2023. (<i>kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 12</i>).</p> <p>Följande aktiviteter prioriteras under 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Samla ihop resultaten av genomförda undersökningar inom arbetsmiljöområdet och ge förslag på insatser som förbättrar arbetsmiljön.</li> <li>Samordning av återrapporteringen.</li> </ul>	December	HR-chef
Hållbart chef- och ledarskap	<p>Samtliga nämnder ska vidta åtgärder för att stärka chefers förutsättningar (<i>kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 9</i>).</p> <p>Följande aktiviteter prioriteras 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>att stärka cheferna genom att tillse att samtliga chefer genomgår det kommungemensamma chefsutvecklingsprogram</li> </ul>	December	HR-chef

**Kommunövergripande mål: Hållbar kompetensförsörjning**

<b>Förvaltningsmål</b>	<b>Aktivitet</b>	<b>Slutfört</b>	<b>Ansvarig</b>
Nya vägar för kompetensförsörjning	Samtliga nämnder ska vidta åtgärder för att minska personalomsättningen ( <i>kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 10</i> ) Följande aktiviteter prioriteras 2023: <ul style="list-style-type: none"><li>• att implementera ny tillämpningsanvisning ”Gratifikation för förlängt arbetsliv”</li><li>• att digitalisera och förenkla introduktion och det goda avslutet</li><li>• att implementera en digital kompetens och lär-plattform</li></ul>	December	HR-chef



