



Uppföljning av Verksamhetsstöd och service verksamhetsplan 2023

Kommunstyrelsen

Innehåll

Uppföljning av förvaltningens verksamhet och utveckling	3
Strategiska utvecklingsuppdrag	3
Samhälle	4
Medborgare	4
Ekonomi	4
Verksamhet	4
Medarbetare	4

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 augusti.

Strategiska utvecklingsuppdrag

Strategiska utvecklingsuppdrag är särskilda uppdrag som kommunfullmäktige beslutat om i samband med beslut om budget. Det finns både kommungemensamma uppdrag som samtliga nämnder ska arbeta med och dels nämndspecifika som riktas till en eller flera nämnder. Nedan anges de strategiska utvecklingsuppdrag som är riktade till förvaltningen.

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 styrdokumentet 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.

Medborgare/kund

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

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum	Status	Kommentar
God service	Driva det beslutade projektet Mitt Linköping under 2023 utifrån kommundirektörens beslut om målbild och enligt framtaget projektdirektiv	December	Pågår	Projektet fortgår enligt plan vad gäller resultat, resurser, ekonomi och tid. Det finns dock en osäkerhet runt finansiering för 2024 och framåt.
	Utbilda merparten av förvaltningens medarbetare i service och bemötande	December	Pågår	Täckningen kommer att vara betydligt mindre än beräknat då några

				enheter inte lagt undan budget för att genomföra utbildningen. Dock "säljs" utbildningen till flera andra förvaltningar som SoF och Leanlink.
	Införa möjligheten att andra interna servicegivare än VSS ska kunna erbjuda sina tjänster i tjänsteportalen, samt kunna använda Lindesk som ärendehanteringssystem.	December	Pågår	Arbetet pågår enligt plan, flera andra servicegivare är på väg att använda självbetjäningsportalen exempelvis IAF. Ärendehantering via Lindesk hanteras bl.a. av vaktmästare på SoF. Självbetjäningsportalen finns nu i en mobilversion vilket underlättar ett mobilt arbetssätt över hela kommunen.
	Genomföra en förstudie gällande införande av gemensam kundtjänst för intern service	Maj	Genomförs ej	I dagsläget har inte förvaltningen tillgängliga utvecklingsresurser för att driva en förstudie.
God kundsamverkan	<p>Samtliga nämnder ska fortsätta arbetet med kommunens totalförsvarsplanering och kommunens krigsorganisation (kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 1).</p> <p>Följande aktiviteter prioriteras 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> att förvaltningens krigsorganisationen bemannas och synkroniseras med förvaltningens krisorganisation att processer för att ersätta resurser via personalomsättning etableras, inkluderande process för säkerhetsklassning att beredskapsplaner tas fram att delar av krigsorganisationen övas att VSS deltar aktivt i kommunövergripande funktioner som hantering av skyddsobjekt och beredskapslager 	December	Pågår	Arbetet går generellt sett enligt plan. Vissa delar har ett osäkert utfall då hela kommunen lär sig kring detta arbete, exempelvis beredskapsplaner. Kris- och krigsorganisation är synkroniserade med varandra och är bemannade och utbildade. Här saknas just nu planerade övningar. VSS deltar aktivt i arbete och utveckling av skyddsobjekt och lagerhantering vad gäller försörjning av skyddsmateriell och tester kring frystorkad mat (livsmedelsförsörjning).
	<p>Samtliga nämnder ska vidta och genomföra åtgärder i enlighet Arbetsmarknadsprogrammet med handlingsplan (kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 3).</p> <p>Följande aktiviteter prioriteras 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> att bistå arbetsmarknadsenheten i arbetet med att få in tjänster i tjänsteportalen 	December	Pågår	Arbetsmarknadsenheten är på väg att etablera sig på självbetjäningsportalen. Det gäller flera delar av IAF, som arbetsmarknadsservice, med tjänster inom fika, snickerier och flytt hjälp.

	<p>Samtliga nämnder ska vidta och genomföra åtgärder i enlighet med näringslivsprogrammet fokusområden (kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 5). Följande aktiviteter prioriteras 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> att Kontakt Linköping stödjer i fokusområdet Service och bemötande, genom att skapa enkla kontaktvägar och digitala tjänster 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 	December	Pågår	<p>Samverkan sker regelbundet från VSS med företag- och näringsliv. Nämnas kan samverkan runt branschdialoger, arbete med nöjd upphandlingsindex (NUI). Tillsammans med Kontakt Linköping utvecklas arbetssätt för att ta emot och hantera företagskontakter.</p>
	<p>Samtliga verksamhetsområden genomför kundmätningar och arbete i fokusgrupper för att fördjupa förvaltningens dialog med kunder/användare.</p>	December	Pågår	<p>Aktiviteten går i huvudsak enligt plan. Två mätningar är gjorda hos Ekonomi- och Löneservice och nu planeras insatser med referens- eller användargrupper som nästa steg. Kontakt Linköping verkar tillsammans med projektet Mitt Linköping för att successivt etablera fokusgrupper med invånare och företag.</p>

Ekonomi

Kommunövergripande mål: Kostnadseffektiv verksamhet

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum	Status	Kommentar
Korrekt och effektiva inköp	<p>Samtliga nämnder ska prioritera avtalsuppföljning utifrån ett risk- och väsentlighetsperspektiv (kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 6). Följande aktiviteter prioriteras 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> att alla upphandlingar från 2020 och senare har uppföljningsplaner att rutiner finns för hur verksamheterna aktivt arbetar med uppföljningsplaner att uppföljning av avtal innan 2020 hanteras utifrån ett risk- och väsentlighetsperspektiv att arbetet med uppföljningsplaner kopplas till internkontrollarbetet för Upphandling och inköp att applikationsförvaltning ska omfatta majoriteten av 	December	Pågående	<p>Kommunens inköpsorganisation är stabil och utvecklas över tid. Arbetet bygger på en tydlig koppling till ekonomifunktionen. Enheten Upphandling och inköp förstärker sin bemanning med att följa upp avtal och leverantörer. I samverkan med säkerhetsenheten görs en satsning på brottsförebyggande arbete genom uppföljning och analys av</p>

	kommunens system och IT-komponenter			kommunens leverantörer både befintliga och framtida.
	Utreda möjligheten till att bedriva verksamheten på färre adresser, både på kort och lång sikt	December	Pågår	Arbete görs när det gäller att se över förvaltningens lokalförsörjning. För att vissa förändringar ska vara möjliga behöver tjänsteprocesser digitaliseras så att behovet av papper och pappersförvaring minskar.

Kommunövergripande mål: Hållbar ekonomi

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum	Status	Kommentar
God ekonomisk kontroll	I samband med förvaltningens prisärende för 2024 ta fram ett förslag på ny modell för finansiering av Kontakt Linköping	Maj	Avslutad	Ny modell är beslutad och genomförs från 2024-01-01
	Integrera Kost och restaurang i förvaltningens prisärende för 2024	Maj	Avslutad	Kost och restaurang är införlivat i ordinarie prisärende. Arbete återstår med att lämna avtalshantering med utbildningsförvaltning till en förenklad överenskommelse.
	Genomföra kunskapsinsatser kring förvaltningens affärsmodell inom den egna förvaltningen	December	Pågående	Vissa insatser görs under hösten 2023, fortsätter att bedriva arbetet 2024.
	Genomföra kunskapsinsatser kring förvaltningens affärsmodell för övriga förvaltningar på taktisk beslutsnivå	December	Ej startad	Denna insats flyttas till 2024.

Verksamhet

Kommunövergripande mål: Effektiv organisation med goda resultat

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum	Status	Kommentar
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 (kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 7).	Augusti	Avslutad	VSS använder rapporten i planeringsarbetet. Som grund i förvaltningens omvärldsanalys. VSS försöker hela tiden att utveckla metoder för att mäta verksamhet och hitta relevanta KPI:er som speglar verksamheten prestation och skapar

	<p>Följande aktiviteter prioriteras 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> att OBS-rapporten är en naturlig del av framtagande av förvaltningsbudget och verksamheternas egna verksamhetsplaner att nyckeltal KKiK används i ramen för planeringsarbetet för de verksamheter där detta är relevant 			underlag för både styrning och utveckling.
	<p>Utifrån verksamhetsutvecklings- och innovationsarbete ska samtliga verksamhetsområden jobba aktivt. Varje enhet inom VSS ska ha genomfört minst en utvecklingsaktivitet utifrån:</p> <ul style="list-style-type: none"> den ordinarie uppföljningen från ärendehanteringssystemet kundmätningar och fokusgrupper kommunövergripande insatserna Mitt Linköping och Digitala arbetsplats ska ha uppnått sina respektive projektmål 	December	Pågår	<p>Aktiviteten pågår i förvaltningen. Samtliga enheter har tillgång till uppföljning, genom analys av data kan man initiera utveckling av verksamheten, bra exempel är Löneservice tydliga minskning av supportsamtal som skapat en bättre arbetsmiljö med minskad "bunden schemaläggning" och en förbättrad effektivitet. Projektet Mitt Linköping följer i dagsläget sin projektplan och därmed förväntas nå projektets mål.</p>
Hög digitaliseringsgrad	<p>Samtliga nämnder ska öka användandet av digitaliseringens möjligheter för förbättrad service till medborgare samt fortsatt verksamhetsutveckling och effektivisering (kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 8). Följande aktiviteter prioriteras 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> att samtliga verksamheter ska utvärdera och utveckla sin ärendehantering i LinDesk för att nå avsedda effekter att verksamhetsområde Ekonomi ska utveckla digitala processer för Ekonomiservice med målet att skapa en papperslös hantering. att all hantering av systembehörigheter i Linköpings kommun ska ske digitalt 	December	Pågår	<p>Tjänsteutvecklingsprojektet drivs fortfarande inom VSS, de sista verksamheterna lanseras i självbetjäningsportalen, samtliga enheter får tillgång till ärendehantering (LinDesk). Flera verksamheter börjar nu med hjälp av ärendehantering kunna utveckla sina verksamheter, Löneservice minskar antalet samtal till förmån för digitala ärenden. Utbildning runt Heroma är digitaliserad. Ekonomiservice minskar pappershanteringen successivt. Genom samverkan med andra förvaltningar digitaliseras olika delar av deras verksamhet, en spännande insats görs med vaktmästare på SoF som nu kan ta emot ärenden och klarskriva ärenden med hjälp av sin mobil.</p>

Kommunövergripande mål: Hållbar verksamhetsutveckling

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum	Status	Kommentar
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 (kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 2).</p> <p>Följande aktiviteter prioriteras 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> att stödja ökat fokus på social hållbarhet i kommunens upphandlingar. Arbetet sker i samarbete med Hållbarhetsenheten. 	December	Pågår	VSS verksamheter har olika möjlighet att bidra till minskad segregation och trygghetsskapande åtgärder. Förvaltningen deltar i de forum som känns meningsfulla utifrån uppdraget. Förvaltningen har ett väl fungerande samarbete med hållbarhetsenheten.
	<p>Samtliga nämnder ska i enlighet med de politiska styrdokumenterna prioritera, avsätta resurser och genomföra åtgärder inom ekologisk hållbarhet (kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 4).</p> <p>Följande aktiviteter prioriteras 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> att stödja ökat fokus på ekologisk hållbarhet i kommunens upphandlingar. Arbetet sker i samarbete med Hållbarhetsenheten. 	December	Pågår	VSS deltar i forumet för ekologisk hållbarhet. Tydligaste insatser syns inom IT och måltidsområdet. Genom enheten Upphandling och inköp säkerställs att olika viktiga krav genomförs i kommunens upphandlingar som ska leda till ekologisk hållbarhet.

Medarbetare

Kommunövergripande mål: Attraktiv arbetsgivare

Förvaltningsmål	Aktivitet	Slutdatum	Status	Kommentar
<p>Goda arbetsplatser <i>Varje medarbetare känner arbetsglädje och stolthet samt har inflytande och möjlighet att utvecklas.</i></p>	<p>Samtliga nämnder ska vidta åtgärder för att minska sjukfrånvaro (kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 11).</p> <p>Följande aktiviteter prioriteras 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> att genomföra aktiviteter för att stärka det systematiska arbetsmiljöarbetet att utvärdera och följa upp att intentionerna 	December	Pågående	Planerad aktivitet med att förtydliga upplägg med förvaltningsgemensamt APT-material som utgår från SAM-årshjulet har genomförts. En ny rutin för arbete med skyddsronnd gällande fysisk arbetsmiljö har framtagits inför 2024. Ett stödmaterial för chefer gällande att sätta mål på enhets-, grupp- och individnivå samt jobba med uppföljning av mål har tagits

	med samverkansavtalet efterföljs och uppfylls			fram. Insatser om grupputveckling och att se och förstå olikheter genomförs i flera verksamheter. Samverkansgruppen har genomfört en utvärdering av hur forumet fungerar, arbetsmiljögruppernas funktion, hur det fungerar för frågor att vandra och det pågår en utvärdering av förvaltningens APT:er.
Hållbart chef- och ledarskap <i>Varje chef leder och utvecklar sina verksamheter mot uppsatta mål med mod, engagemang och mänsklighet.</i>	Samtliga nämnder ska vidta åtgärder för att stärka chefers förutsättningar (kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 9). Följande aktiviteter prioriteras 2023: <ul style="list-style-type: none"> att stärka cheferna genom att tillse att samtliga chefer genomgår det kommungemensamma chefsutvecklingsprogram 	December	Pågående	Stor del av förvaltningens chefer har genomgått Chefsutvecklingsprogrammet och resterande är inbokade. Det finns även en utbildningsplan för de nya enhetschefsuppdragen (restaurangchefer) i och med organisationsutvecklingen inom Kost och restaurang. Planering inför dag 5 av MiL och hur förvaltningen ska jobba vidare efter Chefsutvecklingsprogrammet pågår.

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>	Samtliga nämnder ska vidta åtgärder för att minska personalomsättningen (kommungemensamt strategiskt utvecklingsuppdrag 10) Följande aktiviteter prioriteras 2023: <ul style="list-style-type: none"> att implementera ny tillämpningsanvisning "Gratifikation för förlängt arbetsliv" att digitalisera och förenkla introduktion och det goda avslutet 	December	Klar	Aktiviteten är genomförd i sin helhet.
			Klar	Förvaltningens mallar och checklistor för introduktion har uppdaterats och förenklats. HR-funktionen erbjuder chefer stöd i avgångssamtal och har deltagit i arbetet med den kommungemensamma avgångsenkäten.
			Flyttas till 2024	Kommunövergripande aktivitet som skjutits fram till 2024.