

## Kommunikationsplan pilotprojekt Samordnade servicetjänster

### Bakgrund

För att fortsatt kunna ge invånarna i Lunds kommun en kostnadseffektiv service med hög kvalitet och säkra välfärden framöver, finns behov av effektivare arbetssätt samt ökat samarbete inom kommunen. Det har bland annat kommunfullmäktige slagit fast i ekonomi- och verksamhetsplanen för Lunds kommun 2021-2023.

Under våren 2021 fick därför serviceförvaltningen i uppdrag av Servicenämnden att ta fram en nulägesanalys över omfattningen av nuvarande servicetjänster i Lunds kommun. Analysen konstaterar att servicetjänster utförs både av förvaltningarna själva, av privata leverantörer samt av serviceförvaltningen inom kommunens olika verksamheter. Det saknas ett helhetsperspektiv, vilket kan leda till betydligt sämre möjligheter att uppnå målet om att skapa ökad likvärdighet i servicen som kommunen levererar.

Servicenämnden beslutade därför att ge serviceförvaltningen i uppdrag att ta fram ett förslag på pilotprojekt för att testa samordnade servicetjänster tillsammans med några andra förvaltningar inom ett geografiskt avgränsat område i kommunen.

### Pilotprojektet målbild

Målet med samordnade servicetjänster är att skapa förutsättningar för en kostnadseffektiv serviceorganisation med god och likvärdig kvalitet, som också ger förvaltningarna möjlighet att fullt ut fokusera på sina huvuduppdrag för bättre leverans till lundaborna. Allt tillsammans leder till en långsiktig bättre välfärd.

### Utvecklingsmål

- Skapa hållbara värden för kommunen

### Verksamhetsmål

- Uppnå internt partnerskap för att öka servicen mot invånarna i Lunds kommun (2021) och Professionell samarbetspartner (2022)

## Aktiviteter

- Fördjupad nulägesanalys och behovsanalys inkl. utvecklade servicetjänster
- Kartläggning tjänstebehov och framtagande av nyckeltal
- Projektbeskrivning för pilotprojekt inkl. ekonomisk kalkyl och projektdirektiv

## Syfte

Syftet med denna kommunikationsplan är att säkerställa samtidig information anpassad utifrån mottagaren till berörda parter och intressenter, samt att tydliggöra syfte och mål med Samordnade servicetjänster.

## Målsättning

Målsättningen med kommunikationsinsatserna är att säkerställa att alla berörda intressenter får relevant information i rätt tid och därigenom får en förståelse för syfte och målsättning.

### Kunskapsmål:

Berörda intressenter ska **känna till** varför pilotprojektet genomförs samt i vilket syfte.

### Attitydmål:

Berörda intressenter ska **känna** att serviceförvaltningen lyssnat på de behov berörda förvaltningar, inklusive serviceförvaltningen själva, har lyft samt att förändringen kommer att bidra positivt till verksamheternas möjligheter att fokusera på kärnuppdraget.

### Motivationsmål:

Berörda intressenter ska **vilja** vara delaktiga i pilotprojektets genomförande och utveckla konceptet med Samordnade servicetjänster vidare under pilotprojektets gång, för att medarbetare ska kunna arbeta på toppen av sin kompetens och ge bästa möjliga leverans till lundaborna.

## Innehåll och tidplan

Aktiviteterna i denna tidplan är tänkta att genomföras dels inför beslutsärende om samordnade servicetjänster, dels under pilotprojektets gång. Aktiviteterna behöver anpassas utifrån respektive pilotverksamhet och upprepas vid förändringar.

## **Målgrupper**

- Berörda förvaltningsdirektörer
- Direkt berörda verksamheters chefer
- Berörda verksamheters medarbetare
- HR och fackliga representanter
- Förtroendevalda politiker
- Samtlig personal inom serviceförvaltningen

## **Kanaler**

- Möten (i grupp och enskilt)
- Samverkan
- Mejl
- Nyhetsbrev och Inloggad

## **Risker**

Vid alla förändringar i verksamhet finns det en risk att enskilda medarbetare eller grupper upplever förändringen som jobbig på olika sätt. Information som kommer i fel tid, i olika tid eller innehåller variationer eller felaktigheter riskerar att orsaka oro, ryktesspridning eller en känsla av dolda syften.

Denna kommunikationsplan ska säkerställa att samtliga intressenter upplever att de fått tydlig och tillräcklig information i rätt tid. Pilotprojektet med samordnade servicetjänster involverar flera förvaltningar som samarbetar för ett positivt genomförande och är avhängigt politiska beslut för genomförandet.

## **Budget**

Ingen särskild budget har avsatts för dessa kommunikationsinsatser.

## **Aktiviteter (vad, när, hur, vem, varför)**

Denna aktivitetsplan kan kompletteras efterhand under genomförandet. Den utgår från grundbudskap om vad som ska göras, när det ska ske, i vilken utsträckning och varför.

Direkt berörda medarbetare och chefer ska, utöver detta, få tydlig information om "hur berör detta mig?"

Aktivitet	Budskap	Tidpunkt	Målgrupp	Kanal	Ansvarig
Information berörda förvaltningsdirektörer	Information och dialog		Berörda förvaltningsdirektörer	Fysiskt möte	Pål Svensson, Annelie Thögerson
Information utsedda kontaktpersoner möjliga pilotverksamheter	Information och dialog		Kontaktpersoner möjliga pilotverksamheter	Fysiskt möte/ digitalt möte	Annelie Thögerson
Information till fackliga	Information		Fack	Fysiskt möte/ digitalt möte	Pål Svensson, Annelie Thögerson
Samverkan	Information och dialog		Fack	Fysiskt möte/ digitalt möte	Annelie Thögerson
Chefsinfo Serviceförvaltningen	Kortfattad information		Samtliga chefer inom Serviceförvaltningen	Digitalt möte	Annelie Thögerson
Förvaltningsledningsgrupp Serviceförvaltningen	Status och plan framåt, dialog		Förvaltningsledningsgruppen	Fysiskt möte	Annelie Thögerson,
Information affärsområdesledningarna inom Serviceförvaltningen	Information och dialog		Affärsområdesledningarna inom Serviceförvaltningen	Digitalt möte	Annelie Thögerson
Workshop 1 pilotverksamheter	Intressentanalys, SWOT samt nuläge- och behovsanalys		Pilotverksamheternas utsedda kontaktpersoner	Fysiskt möte/ digitalt möte	Annelie Thögerson
Workshop 2 pilotverksamheter	Information och dialog samt workshop 2 utvecklade servicetjänster, nyckeltal		Pilotverksamheternas berörda medarbetare	Fysiskt möte/ digitalt möte	Annelie Thögerson

Statusuppdatering internt inom SF	Skriftlig status-uppdatering övergripande		Service-förvaltningens samtliga medarbetare	Nyhetsbrev, Inloggad	Thobias Ligneman, Annelie Thögersen
Muntlig information Servicenämnden	Muntlig status-uppdatering, dialog		Service-nämnden	Fysiskt möte	Pål Svensson, Annelie Thögersen
Muntlig information berörda förvaltningsdirektörer	Information		Berörda förvaltningsdirektörer	Fysiskt möte	Pål Svensson, Annelie Thögersen
Beslutsärende i Servicenämnden	Beslutsärende med projektdirektiv		Service-nämnden		Pål Svensson, Annelie Thögersen