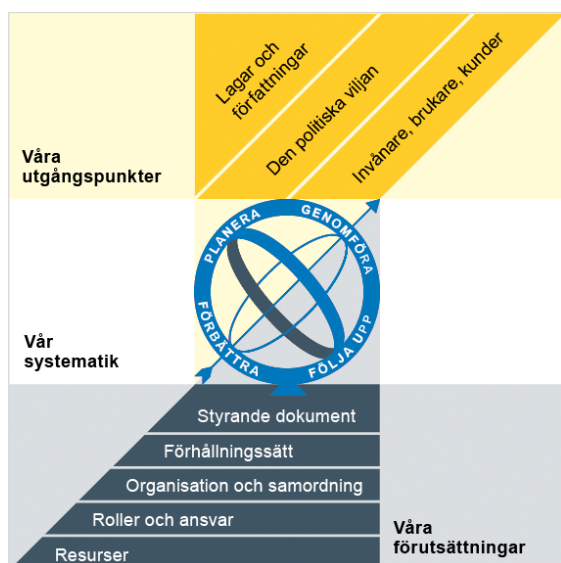


Nämnden för Intraservice anvisning för styrning, uppföljning och kontroll

Nämnden för Intraservice

Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Dokumentnamn: Nämnden för Intraservice anvisning för styrning, uppföljning och kontroll

Beslutad av: Nämnden för Intraservice	Gäller för: Intraservice	Diarienummer: 0474/24	Datum och paragraf för beslutet: 2024-12-19
Dokumentsort: Anvisning	Giltighetstid: Tills vidare	Senast reviderad: 2024-12-05	Dokumentansvarig: Förvaltningsdirektör

Bilagor: Nämnden för Intraservice anvisning för styrning, uppföljning och kontroll

Innehåll

Inledning	5
Syftet med denna anvisning	5
Vem omfattas av anvisningen	5
Lagbestämmelser	5
Väglledning och avsteg	5
Koppling till andra styrande dokument	6
Anvisning	6
Kultur och förhållningssätt	6
Göteborgs Stads förhållningssätt	6
Kundfokus	7
Struktur, roller och ansvar	7
Underlag för leverans av uppdrag, gemensamma tjänster och digital infrastruktur i Göteborgs Stad	7
Styrande dokument	7
Förvaltningsdirektörens ansvar för den interna styrningen och kontrollen	8
Chefer och medarbetares ansvar för den interna styrningen och kontrollen	8
Forum på Intraservice	9
Stödsystem, mätsystem och mått	10
Systematik och arbetsgång	10
Planering	10
Riskhantering och intern styrning och kontroll	11
Styrning och genomförande	12
Uppföljning och rapportering	12
Kvalitet, lärande och verksamhetsutveckling	13

Förankring och samverkan	13
--------------------------------	----

Bilaga 1

Nämnden för Intraservice anvisning för styrning, uppföljning och kontroll

Inledning

Syftet med denna anvisning

Syftet med denna anvisning är att beskriva moment för chefers planering, riskhantering styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten.

Syftet med intern styrning och kontroll är att säkerställa att förvaltningen upprätthåller en styrning och kontroll som ger en rimlig grad av säkerhet att mål och uppdrag för verksamheten uppfylls.

Denna anvisning syftar till att beskriva hur nämnden för Intraservice arbetar efter de riktlinjer för intern styrning och kontroll som kommunfullmäktige har fastslagit.

I Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll ställs krav på att nämnder och bolagsstyrelser har ett effektivt system för styrning, uppföljning och kontroll som är dokumenterat i de delar där så bedöms verkningsfullt. Med system avses det ramverk av systematik, struktur och kultur som nämnden och förvaltningen eller styrelsen och bolaget använder sig av för att styra mot måloppfyllelse och fullgörande av uppdrag.

Vem omfattas av anvisningen

Denna anvisning gäller för Intraservices chefer och handläggare som deltar i förvaltningens styrning, uppföljning och kontroll.

Lagbestämmelser

En stor del av stadens verksamhet styrs av lagstiftning. I kommunallagen anges att nämnderna var och en inom sitt område ska se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt enligt de föreskrifter som gäller för verksamheten. De ska också se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt.

Vägledning och avsteg

Avsteg från denna anvisning ska beslutas av nämnden för Intraservice.

Koppling till andra styrande dokument

Utgångspunkten för anvisningen är Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll. Utöver riktlinjen finns det ytterligare styrande dokument som samverkar kring arbetet med styrning, uppföljning och kontroll. Nedan listas ett urval av dem med störst bäring på nämndens verksamhet.

- Reglemente för Göteborgs Stads nämnd för Intraservice
- Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning
- Göteborgs Stads vägledning för styrning, uppföljning och kontroll – risk
- Göteborgs Stads policy för arbetsmiljö, medarbetarskap och chefskap
- Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT

Övriga för staden styrande dokument ska också beaktas av nämnden i den mån de berör nämndens verksamhet.

Det finns även andra nämndbeslutade dokument utöver denna anvisning, som är väsentliga för förvaltningens styrning, uppföljning och kontroll. Dessa är bland annat:

- Tid och arbetsplan, nämnden för Intraservice
- Delegationsordning
- Instruktion för förvaltningschef
- Attestförteckning
- Årlig analys
 - rapport, som beskriver uppnådda effekter och utveckling framåt för Intraservice leverans av befintliga och nya tjänster. Detta bildar underlag till budgetberedning i staden för kommande år.
- Budget
- Samlad riskbild och internkontrollplan

Anvisning

Kultur och förhållningssätt

Styrning handlar inte bara om vad vi ska åstadkomma och hur vi ska gå till väga, utan även om på vilket sätt vi uppträder när vi gör det. Systemet för styrning, uppföljning och kontroll är helt beroende av organisationens och i synnerhet högsta ledningens förhållningssätt till det. Ledningens agerande måste stödja efterlevnaden av överenskomna arbetssätt och korrekt agerande över lag. Att motverka oegentligheter är en självklarhet.

Göteborgs Stads förhållningssätt

Stadens förhållningssätt är ett gemensamt synsätt på hur vi ska arbeta tillsammans för göteborgarna.

Våra fyra förhållningssätt hjälper oss att göra rätt – att ge olika människor lika villkor.

- Vi vet vårt uppdrag och vem vi är till för
- Vi bryr oss
- Vi tänker nytt
- Vi arbetar tillsammans

Kundfokus

Intraservice som tjänsteleverantör utgår från de behov som finns inom stadens ledning, förvaltningar och bolag.

Förvaltningen ansvarar för att förvalta och utveckla tjänster inom främst styr- och stödprocesser och ska upprätta en tjänstekatalog där pris, tjänstens omfattning, servicenivå, målgrupp och informationssäkerhetsnivå liksom krav på kunden för att kunna ansluta sig till tjänsten, tydligt ska framgå. Tjänsterna ska levereras inom tidsplan och enligt överenskommen kvalitet och servicenivå samt att beslutad säkerhetsnivå upprätthålls, se Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet. Leverantörens ansvar omfattar hela tjänstens livscykel.

Nämnden för Intraservice ansvarar för att det finns ett, av fullmäktige beslutat, ramverk/regler för stadens infrastruktur för nämnder och bolagsstyrelse att tillämpa för gemensamma såväl som för verksamhetsspecifika system och tjänster.

Kundavtal preciserar överenskommen leverans av tjänster, servicenivå, omfattning och värde. Kundavtal tecknas med respektive förvaltning och bolag inom Göteborgs Stad, där en årlig uppdatering av tjänstebilagan.

Struktur, roller och ansvar

Underlag för leverans av uppdrag, gemensamma tjänster och digital infrastruktur i Göteborgs Stad

- Intraservice levererar tjänster enligt specifika uppdrag från kommunfullmäktige
- Intraservice levererar och utvecklar gemensamma tjänster till stadens verksamheter inom områdena Ekonomi, HR, Kommunikation, Ledning och styrning
- Intraservice ansvarar för att leverera drift och utveckling av digital infrastruktur till verksamheter som knutit avtal med förvaltningen.

Styrande dokument

Styrning, uppföljning och kontroller stödjer beslutsfattare att uppnå uppsatta mål och fullgöra uppdraget. Det krävs också kundorienterat arbetssätt, riskhantering med en god planering och genomförande med god kvalitet.

Nedanstående styrande dokument och anvisningar bildar ett system tillsammans med det ramverk av systematik, struktur och kultur som nämnden använder sig av för att styra mot måluppfyllelse och fullgörande av uppdrag:

- *Reglemente* förtydligar nämndens uppdrag och ansvar i Göteborgs Stad. Förvaltningens styrning och ledning utgår från nämndens grunduppdrag och reglemente.
- *En årlig analys* visar ett samlat budgetberedningsunderlag inför kommande budgetår. Analys görs av tjänstekostnader och volymer. Planerad utveckling av nya tjänster redovisas i en samlad utvecklingsplan. Utveckling framåt beskrivs i olika scenarios.
- Samordning, prioritering och förankring i staden sker via beslutsforumet *Strategisk samordningsgrupp* med deltagare från övriga tjänsteleverantörer, Stadsledningskontoret och representanter från stadens förvaltningar och bolag.
- *Kommunfullmäktiges budget* förtydligar mål och uppdrag för Nämnden för Intraservice.
- Nämnden för Intraservice *budget, riskbild och internkontrollplan*, utvecklingsplan och förvaltningsplaner per tjänst sammanställs internt på förvaltningen. Dessa planer preciserar omfattning för verksamhetsårets uppdrag, mål och utveckling av nya och befintliga tjänster och tjänsteinnehåll, servicenivåer och budgeterat kostnad per tjänst.
- Genomförandeplanen, som beslutas av nämnden och är förvaltningens inriktning för kommande verksamhetsår

Förvaltningsdirektörens ansvar för den interna styrningen och kontrollen

Direktörens uppdrag beskrivs i Instruktion till förvaltningsdirektör. Direktören ansvarar för att leda förvaltningens arbete på ett sådant sätt att de mål och uppdrag som fullmäktige och nämnden har beslutat om i möjligaste mån uppfylls.

Direktören ansvarar även för att de bestämmelser i lag eller annan författning som gäller för verksamheten följs och att en god styrning och intern styrning och kontroll kan upprätthållas.

Direktören ska upprätta förslag till internt styr- och kontrollsystem för nämnden och se till att konkreta regler och anvisningar utformas för att upprätthålla en god intern styrning och kontroll inom förvaltningens alla verksamhetsområden. Systemet skall innehålla riskanalys, åtgärder och kontroller, uppföljning och återrapportering till nämnd.

Direktören ska löpande rapportera till nämnden hur den interna kontrollen fungerar. Om det finns risk för avvikelser från måluppfyllelse eller bristande följsamhet till bestämmelser i lag eller annan författning ska direktören informera nämnden i ett tidigt skede. Likaså ska direktören informera nämnden om det finns signaler på att den interna kontrollen inte är tillräcklig.

Chefer och medarbetares ansvar för den interna styrningen och kontrollen

Alla medarbetare och chefer på Intraservice har en viktig roll i att förverkliga nämndens och förvaltningens mål och uppdrag, och för att skapa nytta för dem vi är till för.

I Göteborgs Stads riktlinje för arbetsmiljö, medarbetarskap och chefskap finns avsnitt som beskriver medarbetares och chefers ansvar och roller. Det handlar bland annat om medarbetares och chefers

ansvar att omsätta mål och uppdrag till praktisk verksamhet och att utveckla verksamheten med fokus på nytta för den verksamheten är till för.

Förvaltningens chefer ansvarar för att

- se till att policyer, riktlinjer, anvisningar, rutiner och instruktioner efterlevs på enheter samt att informera medarbetare om dess innebörd.
- verka för att medarbetarna på enheten arbetar för att nå uppställda mål och att de arbetsmetoder som används bidrar till god intern styrning och kontroll.
- delta i förvaltningens arbete med riskanalys och ha en beredskap att avsätta resurser till granskningsuppdrag enligt beslutad internkontrollplan.

Förvaltningscontrollern ansvarar för att

- planera, samordna och utveckla arbetet med den interna styrningen och kontrollen på förvaltningsövergripande nivå.
- löpande följa upp att kontrollaktiviteter, kontrollmetod och rapportering av internkontrollplanen sker i enlighet med tidplan.

Medarbetare har ansvar för att

- bidra till verksamhetens utveckling och förbättring och bidra till att skapa en lärande organisation.
- omsätta förvaltningens mål och uppdrag till praktiskt arbete och konkreta resultat
- utföra de arbetsuppgifter som finns i uppdraget, och att hålla sig informerade om och följa antagna regler och anvisningar.
- rapportera avvikelser till närmast överordnad chef.
- hålla sig informerad om jävsregler och lyfta risker kopplat till oegentligheter eller otillbörlig påverkan.
- följa de policyer, riktlinjer, anvisningar, rutiner och instruktioner som gäller berörd verksamhet för att uppnå en säker och effektiv verksamhet.

Forum på Intraservice

På Intraservice finns följande rapporterings-, förankrings- och beslutsforum:

- Nämnden för Intraservice
 - Nämndsammanträde
 - Förberedande informationsmöte
 - Presidiemöte
 - Strategidag
- Förvaltningsledning
 - Strategisk och taktisk ledningsgrupp (ILG)
 - Direktörsberedning
 - Strategisk beredning
 - Utökad strategisk ledning
 - Chefsforum

- Styrgrupp för interna utvecklingsprojekt
- Facklig samverkan på förvaltningsnivå (FSG)
- Avdelnings- och verksamhetsområden
 - Avdelnings/Verksamhetsområdes ledningsgrupp (ALG/VLG)
 - Forum verksamhetschefer
 - Projektgrupper
 - Portföljmöten
 - Lokal facklig samverkan på avdelnings- och verksamhetsnivå (LSG)
- Enheter
 - Enhetsmöten
 - APT – arbetsplatsträff för information och samverkan

Stödsystem, mätsystem och mått

Nämnden för Intraservice samlar uppdrag och mål i en samlad budget.

Ett samlat ärendesystem för frågor och incidenter samordnar kund och verksamhetsstörningar samt loggning av frågor och incidenter per tjänsteområde.

Ledningssystemet beskriver förvaltningens processer samt innehåller anvisningar, instruktioner, checklistor och användarguider. Uppföljning via processrevisioner följs upp i Ledningens genomgång¹.

Nämnden för Intraservice använder Stratsys som samlat IT-stöd för uppföljning av prioriterade aktiviteter, risker och olika nyckeltal.

Systematik och arbetsgång

Planering

Nämnden ska planera verksamheten utifrån ekonomiska förutsättningar, nuläge och förändringar kopplade till fullgörande av grunduppdrag och behov hos de verksamheten riktar sig till.

Utgångspunkten i förvaltningens planeringsarbete är vårt reglemente, Göteborgs stads övergripande mål, nämndens genomförandeplan samt en ekonomi i balans och fokus på hållbarhet (agenda 2030). Hållbarhet ska vara integrerad i all verksamhet och styrning och uppföljning utifrån den ekologiska, sociala och ekonomiska dimensionen.

Nulägesanalys

Som ett första steg i planeringsarbetet inför ett kommande verksamhetsår genomförs en nulägesanalys enligt de krav som Göteborgs stad ställer på oss. Omfattningen på arbetet med nulägesanalysen kan variera från år till år. I arbetet med nulägesanalysen utgår vi från föregående års nulägesanalys samt den första utökade uppföljningen som görs inför delårsrapporten i augusti.

¹ I Ledningens genomgång tar ledningen ställning till hur systemet fungerar, behov av förbättringar och följer upp beslutade åtgärder.

Resultatet av nulägesanalysen blir underlag inför vårt arbete med att prioritera strategier och aktiviteter inför kommande verksamhetsår.

Årlig analys

De interna tjänsteleverantörerna i Göteborgs stad ska årligen göra en analys av vilken utveckling och förvaltning av de gemensamma digitala tjänsterna och den digitala infrastrukturen behöver under kommande år. Analysen sammanställs i ett underlag till Stadsledningskontoret (SLK) och Strategisk samordningsgrupp (Stratsam). Baserat på den ger de rekommendation och budgetunderlag till Kommunfullmäktige.

Analysen förser Stratsam med genomarbetade och kvalitetssäkrade underlag så att de kan värdera och prioritera stadens behov av digital utveckling och förvaltning, bedöma vilken typ av finansiering som bör tillämpas samt lämna rekommendation till KF.

Genom årlig analys ger Intraserivie KF förutsättningar att fatta underbyggda beslut om bastjänsterna och tjänsterna inom digital infrastruktur. Analysen bidrar även till möjligheten att över tid följa upp stadens digitala investeringar.

Budget

Förvaltningen ska utarbeta förslag till budget med utgångspunkt från fullmäktiges budgetbeslut, nämndens genomförandeplan och nämndens reglemente samt andra relevanta styrande dokument. Nämnden ska senast den siste december varje år för den egna verksamheten besluta om budget för det kommande året. Senaste tidpunkten för nämndens budgetbeslut vid valår anges i kommunstyrelsens årliga anvisningar.

Uppdrag, strategier, aktiviteter och nyckeltal samlas i stadens IT-stöd för planering och uppföljning (Stratsys).

Målstyrningen ska spegla en balans mellan olika perspektiv. I Stratsys måluppföljning följer vi stadenmål samt förvaltningens strategier och aktiviteter utifrån perspektiven

- Kund
- Processer
- Medarbetare

Riskhantering och intern styrning och kontroll

Riskhantering ska vara en integrerad del i nämndens styrning och vara en del i beslutsfattandet vid prioritering och val av olika handlingsalternativ för att uppnå verksamhetens mål eller säkerställa verksamhetens förmåga att utföra sitt uppdrag.

Samlad riskbild och internkontrollplan

Samlad riskbild och internkontrollplan uppdateras årligen eller vid behov under verksamhetsåret. Risker identifieras inom följande områden:

- Omvärld
- Strategiska
- Operativa
- Regelefterlevnad och oegentligheter
- Stadenleveranser

Utgångspunkten när vi identifierar risker är vårt uppdrag enligt reglementet och att om risken inträffar att konsekvensen innebär att vi inte uppfyller vårt uppdrag. Identifierade risker värderas utifrån sannolikhet och konsekvens. Utifrån värderingen bedömer vi om kontrollåtgärder behöver vidtas för att begränsa risken. De mest väsentliga riskerna för förvaltningen bildar förvaltningens samlade riskbild. Utifrån den samlade riskbilden väljer förvaltningen vilka risker som ska granskas för att bedöma om kontrollåtgärderna får avsedd effekt. Dessa risker bildar förvaltningens internkontrollplan.

För varje risk utses riskägare samt uppföljningsansvarig för kontrollåtgärderna.

Styrning och genomförande

Nämnden ska se till att den är så informerad att den kan ta sitt ansvar för verksamheten och löpande fatta beslut om nödvändiga åtgärder och korrigeringar utan oskäligt dröjsmål.

Nämnden har, utöver vad som anges av kommunstyrelsen i årliga anvisningar, alltid ett ansvar att på eget initiativ informera kommunstyrelsen och kommunfullmäktige om förändrade förutsättningar eller händelser som kan vara av betydelse för den kommunövergripande nivån.

Uppföljning och rapportering

Förvaltningen följer stadens anvisningar på uppföljning och rapportering. Nämnden anger på eget initiativ hur uppföljningen av förvaltningen ska kompletteras och fördjupas så att den fyller de egna behoven för att säkerställa nämndsansvaret.

Förvaltningens uppföljning av grunduppdrag, strategier, aktiviteter och utvalda nyckeltal redovisas i delårsrapporter och årsrapport enligt struktur i rapportmall i IT-verktyget Stratsys.

Delårsrapport och årsrapport i Göteborgs Stad

Delårsrapport per mars, augusti och helår, med måluppfyllelse, indikatorer och avvikelseanalys redovisas till staden efter nämndens godkännande. Rapportmall läggs ut från Stadsledningskontoret med integrerade anvisningar.

Intern månadsrapport

Delårsrapportering kompletteras med en komprimerad månadsrapport på förvaltningsnivå. I månadsrapport redovisas månadsvis ekonomi med analys.

Uppföljning av risker och kontroller

I samband med delårsrapport augusti och årsrapporten får nämnden en återsrapportering av uppföljningen av förvaltningens risker och kontrollåtgärder. Utöver detta följer förvaltningen upp riskerna regelbundet, minst fyra gånger per år.

Förvaltningens uppföljningar fokuserar på analys samt dialog kring resultatet av uppföljningen för att vidta relevanta åtgärder i syfte att förbättra verksamhetens måluppfyllelse och för att skapa ett internt lärande.

Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll

Inför årsrapporten utvärderar förvaltningen effektiviteten av systemet för styrning, uppföljning och kontroll. Utifrån utvärderingen görs förbättringar av systemet. Förvaltningen följer SLK:s mall för utvärderingen,

Nämndens arbete utvärderas i särskild process med återkoppling till förvaltningen om utvecklingsbehov.

Kvalitet, lärande och verksamhetsutveckling

Intraservice ska bedriva en ändamålsenlig och effektiv verksamhet med hög kvalitet på levererade tjänster.

Att föra fram synpunkter för förbättring bidrar till verksamhetens utveckling. Kundreaktioner samlas i ärendesystem och medarbetarförslag skall fångas av närmaste chef.

Förankring och samverkan

Samtliga informations- och beslutsärenden i nämnden och förvaltningen ska samverkas med fackliga organisationer enligt samverkansavtal med god framförhållning innan beslut.

Beslutade förändringar informeras via beslutad kommunikationskanal per ärende.