



Delårsrapport mars 2025 - nämnder och styrelser

Nämnden för Intraservice

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
2	Väsentlig styrinformation till kommunledningen.....	4
2.1	Verksamhetens utveckling.....	4
2.1.1	Mått/nyckeltal som beskriver verksamhetens utveckling ...	4
2.1.2	Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling	4
2.1.3	Övrig väsentlig styrinformation till kommunstyrelsen	5
3	Övrig uppföljning till kommunledningen	7
3.1	Utveckling inom personalområdet	7
3.1.1	Personalvolymutveckling	7
3.1.2	Årlig uppföljning av aktiva åtgärder och systematiskt arbetsmiljöarbete	7
3.2	Ekonomisk uppföljning.....	9
3.2.1	Resultatredovisning i sammandrag nämnder	9
3.2.2	Utfall till och med perioden	9
3.2.3	Prognos	11
3.2.4	Tjänstekostnader per område.....	11
3.3	Uppföljning av budgetavvikelser.....	14
3.3.1	Förvaltningens förslag till åtgärder.....	14
3.3.2	Uppföljning av beslutade åtgärder	14
3.4	Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag	14
3.4.1	Effektivisering genom minskad administration och digitalisering.....	14
4	Insamling av information inför Budget 2026	16
5	Styrinformation till nämnden	17
5.1	Verksamhetsmål från nämnden.....	17
5.2	Uppdrag.....	17
5.2.1	Kund och ägare	17
5.2.2	Process	18
5.2.3	Medarbetare	21

Bilagor

Bilaga 2: Portföljuppföljning

Bilaga 3: Tjänsteuppföljningsrapport

1 Sammanfattning

I delårsrapporten för mars är fokus uppföljning av ekonomi (inklusive tjänsteuppföljning), personal och uppdrag från kommunfullmäktige samt Intraservice nämnd. Utöver detta följer vi även upp våra portföljer.

I början av mars fattade nämnden för Intraservice beslut om årlig analys 2026, vilket har präglat förvaltningens arbete under det första kvartalet.

Förvaltningen har genomfört uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet och inga avvikelser identifierades i samband med uppföljningen.

Förändringar i omvärlden innebär utmaningar för förvaltningen, både när det gäller risker avseende informationssäkerhet och ekonomiska effekter av tullar.

Delårsrapport mars visar att förvaltningen har en ekonomi i balans.

Delårsrapporten innehåller även uppföljning av kostnader per tjänst och kostnadsutveckling för utfall, budget och prognos för tjänsterna. Ett utvecklat automatiserat verktyg ger ett strukturerat arbete och kvalitativ uppföljning av tjänstekostnaderna från 2025.

2 Väsentlig styrinformation till kommunledningen

2.1 Verksamhetens utveckling

2.1.1 Mått/nyckeltal som beskriver verksamhetens utveckling

Volym-, intäkts- och kostnadsutveckling

Mått	Utfall perioden jämfört med samma period föregående år	Prognos helår jämfört med helår föregående år
Intäkter, inklusive kommunbidrag	5,5%	8,5%
Personalkostnader	2,3%	5,5%
Konsultkostnader	-15,9%	11,5%
IT-program, IT-tjänster, hyra och leasing av IT-utrustning	16,7%	9,2%
Övriga kostnader	17,9%	11,3%

Effektmått och övriga mått/nyckeltal

Mått/nyckeltal	Utfall perioden 2025	Prognos helår 2025	Utfall helår 2024	Utfall helår 2023
Antal incidenter lösta inom Service Level Agreement snitt	88 %	85 %	85%	75%
Antal Major Incidents	13		34	61

För SLA har vi under perioden kunnat se tydliga resultat av det kontinuerliga arbetet med uppföljning, analys och förbättringar inom respektive förvaltningsteam. Parallellt har vi under hösten 2024 genomfört ett särskilt fokus på information och utbildningsinsatser kopplade till vårt gemensamma arbetssätt och hanteringen av ärenden i ServiceNow. Syftet har varit att skapa en gemensam grund och ökad samsyn kring processerna, roller och ansvar, vilket stärker den interna och samverkan mellan teamen.

Under 2025 har vi hittills flest major incidenter inom identitet och åtkomst samt telefoni. Jämfört med 2024 så var det flest major incidenter inom WAN och telefoni.

2.1.2 Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling

Orsak till att avvikelsen uppstått
Konsekvenser för de verksamheten är till för

Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer
Ekonomiska konsekvenser
Vidtagna åtgärder

2.1.3 Övrig väsentlig styrinformation till kommunstyrelsen

Risker inom informationssäkerhet

Riskbilden kopplat till amerikanska leverantörer av molntjänster har förändrats. Problematiken med amerikansk underrättelselagstiftning kvarstår samtidigt som frågor aktualiserat kopplat till tillgänglighet av tjänsterna. Omvärldsbevakning ger svar om att risk finns för att amerikanska leverantörer kan bli beordrade av amerikanska myndigheter att strypa eller upphöra med tillhandahållande av molntjänster. I sammanhanget är det oväsentligt om datahallar är belägna i Sverige eftersom avstängning och avlyssning kan ske på distans.

Utifrån rådande riskbild har Intraservice identifierat risker kopplat till upphävande av EU–US Data Privacy Framework (EUUSDPF). EUUSDPF är det avtal som förhandlades fram under 2022 mellan EU-kommissionen och ”Biden administrationen” i syfte att hantera de brister som uppdagades genom domen i Schrems II. Avtalet trädde i kraft under 2023. De risker som Intraservice identifierat utgörs av att

- USA från sitt perspektiv säger upp/upphäver avtalet, vilket kan leda till att EU-kommissionen bedömer att det inte längre är säkert att överföra personuppgifter
- EU-kommissionen upphäver ensidigt avtalet utifrån att det är att anse att skyddsmekanismerna i EUUSDPF inte längre ger avsett skydd för europeiska personuppgifter
- EU-domstolen upphäver avtalet

Konsekvenserna blir en lagmässig motstridighet. Intraservice arbetar med fortsatt omvärldsbevakning och tar fram handlingsplaner utifrån olika alternativ.

Pågående arbete inom informationssäkerhet

Inom Intraservice pågår flera initiativ i form av förvaltningsaktiviteter, förändringsuppdrag och projekt vars syfte är att förbättra och införa ny funktionalitet i tjänster som levereras till förvaltningar och bolag inom Göteborgs Stad. Motsvarande arbete sker även kopplat till förvaltningens egna funktioner.

Fokus för flertalet av dessa initiativ är att förstärka hur väl förvaltningen som sådan och tjänsteleveranser uppfyller krav utifrån lagar, förordningar och Göteborgs Stads styrande dokument. Några exempel på sådana initiativ är projektet *Etablera systematiskt informationssäkerhetsarbete*, tjänsteutvecklingsprojektet som är kopplat till bastjänsten *Stöd för dokumentation av personuppgiftsbehandlingar och informationssäkerhet*, och uppdrag som pågår och är planerade utifrån att förvaltningen identifierat förbättringsbehov i samband med GAP-analyser, analyser som skett i samband med Lessons learned, penetrationstester och riskanalyser.

Det finns aktiviteter som pågår sedan en tid tillbaka och det finns aktiviteter som är planerade för 2025 och 2026.

Förvaltningen arbetar även med att förbereda sig även inför kraven utifrån NIS2 och den kommande cybersäkerhetslagstiftningen.

Konsolideringsprojektet

Planering inför återstart av konsolidering av Framtidens IT-miljö pågår. Styrgruppen har fastställt ett gemensamt projektdirektiv. Projektet avvaktar signering av Framtiden gällande ny leveransöverenskommelse för 2025 innan formell start av projektet kan ske. På grund av att återstarten försenats finns det risk att det uppkommer en ekonomisk negativ effekt för 2025. Förvaltningen kommer föra dialog med Framtiden för att säkerställa god ekonomisk balans i projektet.

3 Övrig uppföljning till kommunledningen

3.1 Utveckling inom personalområdet

3.1.1 Personalvolymsutveckling

	Aktuell period (ack sedan årets början)	Motsvarande period föregående år	Prognos 2025	Utfall 2024
Antal årsarbetare	188,7	182,2	705	691,4

Förvaltningens prognos är att den arbetade tiden och antalet årsarbetare kommer att öka något under 2025 jämfört med 2024. Ökningen syns redan under första kvartalet jämfört med 2024.

3.1.2 Årlig uppföljning av aktiva åtgärder och systematiskt arbetsmiljöarbete

Årlig uppföljningen av aktiva åtgärder

Ja, förvaltningen har genomfört den årliga uppföljningen av aktiva åtgärder för att motverka diskriminering och främja lika rättigheter och möjligheter.

I medarbetarenkäten från 2023 framkom att det fanns medarbetare som upplevde sig utsatta för kränkande särbehandling och trakasserier. Det framkom också att det fanns medarbetare som inte visste vart de skulle vända sig om de upplevde sig utsatta. Förvaltningen tog fram ett antal fokusområden för året kopplat till aktiva åtgärder för att motverka diskriminering och för att främja lika rättigheter och möjligheter. Ett av dessa var att öka kompetensen kring normtänkande för alla medarbetare i förvaltningen. En insats gjordes också för att alla chefer i förvaltningen skulle få ökad kompetens inom vad som är arbetsgivarens skyldigheter kring aktiva åtgärder mot diskriminering och för att främja lika rättigheter och möjligheter. I detta ingick också att öka kompetensen för chefer och medarbetare kring normkritiskt tänkande genom en övning som heter ”ett steg fram”. Ett annat fokusområde var att alla chefer på APT skulle gå igenom rutinen kring kränkande särbehandling, trakasserier och sexuella trakasserier för att uppnå målet om att alla medarbetare ska veta att Göteborgs stad har nolltolerans mot kränkande särbehandling, trakasserier och sexuella trakasserier samt att alla ska veta vart en ska vända sig om en känner sig utsatt. Resultatet i medarbetarundersökningen 2024 visade att indexet kring om medarbetarna känner till vart en ska vända sig vid missförhållanden på arbetsplatsen har ökat från 3,6 2023 till 4,3 2024.

Förvaltningen har en anvisning för lönebildning innehållande principer och riktlinjer för lönesättning och löneöversynsarbete. Det finns även en anvisning för medarbetarsamtal samt en mall att använda vid samtalen inkluderat guide för samtal och lönekriterier. Detta minimerar risken för diskriminering. En kompetenshöjande insats för medarbetare och chefer om vad dialogmodellen innebär har genomförts under 2024. Uppföljningen i den årliga

medarbetarundersökningen visar att kunskapen ökar angående att medarbetarna vet vilka kriterier som gäller vid lönesättning, från 3,5 2022, 3,7 2023, 3,9 2024. Det har också gjorts insatser för att förtydliga uppdrag och roller.

Åtgärderna kommer bland annat att följas upp i samband med medarbetarenkäten 2025.

Kommande åtgärder

Översyn av befattningar samt arbetsvärdering av dessa. Uppföljning sker i november 2025.

Respektive enhetschef ska arbeta med att tydliggöra hur vi bemöter varandra genom att definiera spelregler för respektive enhet. Syftet är bland annat att förebygga kränkningar och trakasserier. Uppföljning sker i november 2025.

Alla enhetschefer ansvarar för att gå igenom ett bildspel kring kränkande särbehandling, trakasserier och sexuella trakasserier. Intrastämman har nolltolerans mot kränkande särbehandling, trakasserier och sexuella trakasserier. Alla medarbetare ska även veta vart en ska vända sig om en känner sig utsatt. Detta är förtydligat i ett övergripande arbetsmiljömål för förvaltningen. En aktivitet för att uppnå målet är att alla chefer på APT kontinuerligt har dialog om förvaltningens förhållningssätt samt går igenom rutinen kring kränkande särbehandling, trakasserier, sexuella trakasserier. Detta följs upp i medarbetarenkäten 2025.

Årlig uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet

Ja, förvaltningen har genomfört den årliga uppföljningen av det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Inga avvikelser identifierades vid uppföljningen.

De största arbetsmiljöriskerna

Förvaltningen har identifierat att vi vill jobba med att öka den organisatoriska tilliten genom att fokusera på frågan i medarbetarundersökningen som handlar om huruvida förvaltningsledningen fångar upp medarbetarnas synpunkter och idéer och ger återkoppling. En aktivitet är att göra känd vilka kommunikationsvägar och kommunikationsstrukturer som finns och används. En aktivitet är också köksmöten, där ledningen möter medarbetare och chefer för dialog och frågor. Ytterligare en aktivitet är att samla in förslag från enheterna kring hur den organisatoriska tilliten kan öka.

Vi ser också i resultatet av medarbetarundersökningen att vi har medarbetare som upplever sig utsatta för kränkande särbehandling, trakasserier och sexuella trakasserier och därav är detta ett viktigt fokusområde.

En risk som har identifierats i chefsenkäten och chefskopet är risken för orimlig arbetsbelastning. En aktivitet är att göra förvaltningsövergripande prioriteringar i större utsträckning.

Främjande faktor (friskfaktor)

En friskfaktor är möjligheten till kompetensutveckling. Detta påverkar arbetsmiljön positivt genom att medarbetarna får möjlighet att utvecklas i nya roller och uppdrag.

3.2 Ekonomisk uppföljning

Budgeterade kostnader inklusive direktfakturering och försäljning av övriga tjänster samt kostnader som finansieras av kommunbidrag uppgår till 1 472,3 mnkr och prognosticerade kostnader för motsvarande uppgår till 1 463,4 mnkr (interna intäkter och kostnader avräknade). Detta inkluderar inte Intraservice eget köp av bastjänster, digital infrastruktur och övriga tjänster.

Budgeterade kostnader för helåret för bastjänster och digital infrastruktur uppgår till 1 090,5 mnkr enligt beslut i kommunfullmäktige. Motsvarande kostnader för förändringsinitiativ är beslutade till 26,9 mnkr. Detta inkluderar Intraservice eget köp av bastjänster, digital infrastruktur och övriga tjänster.

3.2.1 Resultatredovisning i sammandrag nämnder

Resultatredovisning i sammandrag

Belopp i mnkr	Period				Helår			
	Utfall	Budget	Avvikelse	Utfall fg år	Prognos	Fg prognos	Budget	Bokslut fg år
Intäkter	346,2	355,3	-9,1	328,2	1 425,2	1 434,1	1 434,1	1 341,9
Kostnader	-347,2	-369,7	22,5	-322,3	-1 463,4	-1 472,3	-1 472,3	-1 373,6
Kommunbidrag	9,5	9,5	0	9,1	38,2	38,2	38,2	35,5
Kommuninterna bidrag	0	0	0	0	0	0	0	0
Resultat	8,6	-4,8	13,4	15,0	0	0	0	3,7

Ovan siffror avser "Externt inkl nämnder", vilket innebär att alla interna poster är avräknade. Vidare i rapporten fortsatt redovisas siffror för helheten, dvs även inklusive Intraservice intäkter och kostnader för bastjänster, digital infrastruktur och övriga tjänster.

3.2.2 Utfall till och med perioden

Förvaltningen presenterar utfall och budgetavvikelser i två dimensioner, dels i traditionell organisation; per ansvarsenheter och dels per tjänsteområden; tjänster.

Resultatutfall organisation

Budgetavvikelsen per mars visar på överskott om 13,4 mnkr, varav 12,2 mnkr är positiv avvikelse för förvaltning och 1,2 mnkr för förändringsinitiativ.

Förvaltning

Utfallet per ackumulerat mars månad uppgår till 8,6 mnkr, vilket delvis beror på lägre kostnader för personal med ca 7,5 mnkr.

Intäkterna är ca 9 mnkr lägre än budget, vilket beror på att både försäljning av bastjänster och digital infrastruktur samt övriga tjänster visar lägre intäkter. Detta beror delvis på att volymer minskat samt att det finns övriga tjänster som inte fakturerats fullt ut ännu.

Överskottet inom personalkostnader beror främst på tjänster som inte tillsatts. Resterade överskott avser främst lägre kostnader för IT-program, IT- licenser samt IT-konsulttjänster där kostnaderna ännu ej uppkommit. Redovisat överskott ackumulerat per februari bedöms användas under resterande del av året.

Förvaltning per avdelning

Positiva budgetavvikelser uppkommer även inom avdelning styr och stöd, avdelning kund samt avdelning gemensamma tjänster. Här är det framför allt vakanser och rekryteringar som inte skett ännu samt projekt som inte startat.

Övriga förändringar mellan helårsbudget och prognos avser ökad försäljning inom direktförsäljning samt kostnaderna för dessa, framför allt tjänsten "Klient som tjänst".

Förändringsinitiativ (fd utveckling)

Avvikelsen på förändringsinitiativen om 1,2 mnkr beror på mindre överskott inom vissa projekt.

Per ansvarsområde

Nedan visas budgetavvikelsen ackumulerat per mars 2025 per verksamhetsområde jämfört med budget och jämfört med föregående månad. Jämförelse sker även med prognos helår upprättad per mars.

Resultat, mnkr	Prognos helår	Avvikelse utfall/budget jan- mars	Avvikelse utfall/budget jan- feb
Gemensamma tjänster			
- Ekonomi	2,0	1,8	1,1
- HR	3,2	3,1	1,4
- Kommunikation, ledning och styrning	2,6	6,3	6,6
Digital infrastruktur	-8,9	-9,5	-4,3
Avdelning Styrning och stöd	-	1,0	0,5
Avdelning Styrning och stöd, gemensamma kostnader	-1,4	6,4	3,8
Avdelning Kund och service	-	3,1	1,9
Summa förvaltning	-2,5	12,2	11,0
Gemensamma tjänster			
- Ekonomi	-	-	-
- HR	0,7	-	0,1
- Kommunikation, ledning och styrning	1,8	0,3	-0,5
Digital infrastruktur	-	0,8	-1,2
Summa utveckling	2,5	1,2	-1,6

Resultat, mnkr	0	13,4	9,4
-----------------------	----------	-------------	------------

Resultatutfall tjänsteområden

I tabell 3.2.4 nedan redovisas tjänstekostnader per tjänsteområde samt i bilaga redovisas tjänstekostnader per tjänst. Jämförelse sker mellan utfall, budget samt prognos helår och budget helår.

Ackumulerad budgetavvikelse per mars uppgår till 13,4 mnkr och består av minskade intäkter om 9,1 mnkr och minskade kostnader om 22,5 mnkr.

Av den totala avvikelsen om 13,4 mnkr härrör ca 6 mnkr till bastjänster och digital infrastruktur, 1,2 mnkr till förändringsinitiativ samt resterande 6,2 mnkr avser 5,2 mnkr övriga tjänster och 1 mnkr som avser överskott inom kommunbidrag.

3.2.3 Prognos

Prognos

Prognosen för helåret beräknas till nollprognos för förvaltningen. Prognosticerat underskott uppkommer för tjänster inom digital infrastruktur och påverkar dessa tjänster negativt, medan överskott inom gemensamma tjänster påverkar tjänsterna inom verksamhetsområdet positivt.

Budgetavvikelsen som uppkommit ackumulerat mars kommer enligt verksamheten att utnyttjas under året då de kostnader som budgeterats för kommer uppkomma under resterande del av året.

3.2.4 Tjänstekostnader per område

I nedan tabell redovisas förvaltningens kostnader per tjänst, med jämförelse budget, prognos och utfall. Sammanställningen är indelad i tjänster inom bastjänster och digital infrastruktur, beslutade av kommunfullmäktige. Det gäller även för förändringsinitiativen. Dessutom redovisas motsvarande kostnader för övriga tjänster och kommunbidrag. Kommentarer lämnas övergripande om större förändringar inom verksamhetsområdet nedanför tabellen.

Som bilaga till nämndens beslut redovisas även en tjänsteuppföljningsrapport, med specifikation över samtliga bastjänster och tjänster inom digital infrastruktur. I denna tjänsteuppföljningsrapport lämnas kommentarer om tjänsterna mer i detalj.

Nedan budgetavvikelser avser endast förändringen i tjänsternas kostnader, avvikelser i intäkterna kommenteras inte här. Dessutom skiljer sig beloppen något mot förvaltningens total i tabell 3.2.1 eftersom i nedan tabell inkluderas också Intraservice egna kostnader för köp av bastjänster och digital infrastruktur samt övriga tjänster. Avvikelsebeloppen redovisas med positiv tecken och avser minskade kostnader.

Område, mnkr	Utfall ack mars	Budget ack mars	Avvikelse	Prognos helår 2025	Budget helår 2025	Avvikelse
EK	-13,3	-15,2	1,9	-57,0	-58,1	1,1
HR	-31,5	-34,9	3,4	-135,6	-137,6	2,0

KLS	-20,1	-27,0	6,8	-101,7	-106,4	4,8
Digital Infrastruktur	-193,1	-195,0	1,8	-791,4	-788,3	-3,1
Totalt bastjänster och digital infrastruktur	-258,1	-272,0	13,9	-1 085,7	-1 090,5	4,9
Förändringsinitiativ	-4,3	-6,8	2,5	-24,6	-27,1	2,5
Övriga tjänster	-84,6	-88,3	3,7	-348,1	-352,1	4,0
Kommunbidrag	-8,7	-10,1	1,3	-38,2	-39,4	1,2
Delsumma övrigt.	-97,6	-105,2	7,6	-410,9	-418,7	7,8
Totalt	-355,7	-377,1	21,5	-1 496,6	-1 509,2	12,6

Kommentarer övergripande till tjänstekostnaderna

Förvaltningsövergripande kostnader

Per mars visar avdelning styrning och stöd samt avdelning kund lägre kostnader, vilket påverkar tjänsterna positivt när tjänsteomräkning sker per mars. Prognosen visar nollprognos för helåret, vilket innebär att inget nettoöverskott eller underskott uppstår. Däremot uppkommer avvikelser mot budget per enskild tjänst. Större förändringar redovisas nedan och i tjänsteuppföljningsrapport som bilaga redovisas mer information om förändringen i tjänsterna.

Gemensamma tjänster

Inom verksamhetsområde ekonomi framkommer inga större budgetavvikelser för tjänsterna. De lägre kostnaderna beror till stor del på vakanser inom området. Samtliga tjänster visar lägre kostnader, men det är främst tjänsten Stöd i ekonomiprocesserna som står för större delen. Prognosen visar på ett något minskade kostnader för tjänsterna som helhet.

Verksamhetsområde HR visar lägre kostnader som härrör sig till frånvaro och vakanser i väntan på rekrytering. Samtliga tjänster visar kostnadsminskningar, men tjänsterna Stöd i bemanning och Stöd i arbetet med löneadministration står för större delen. Även här visar prognosen på något minskade kostnader på helheten.

Verksamhetsområde Kommunikation, ledning och styrning redovisar kostnadsminskningar i utfallet, vilket härrör till flera tjänster inom området, men främst Stöd i dokument och ärendehantering, Stadens Intranät samt Stöd för digitalt bevarande och LIS. Minskningar beror på vakanser i början av året som är på gång att rekryteras, lägre kostnader för utveckling inom tjänst än budgeterat samt lägre konsultkostnader än planerat. LIS är en tjänst i avveckling och här har åtgärder vidtagits som minskar kostnaderna tidigare än planerats. Samtliga tjänster redovisar mindre kostnadsminskningar i prognosen.

Digital infrastruktur

Verksamhetsområde Digital infrastruktur redovisar totalt en mindre positiv kostnadsavvikelse per mars och en mindre negativ avvikelse för helåret i prognosen. Per mars har kostnader för personal inte kommit på plats fullt ut från

januari månad. Rekryteringar har tagit längre tid än beräknat eller inte skett alls. Det beror i vissa fall på lägre efterfrågan från kund av tjänst, i en del fall är det svårt att hitta personer med rätt kravprofil och några ersättningsrekryteringar har ännu inte skett. Lägre konsultutnyttjande under perioden generellt.

Även om området visar netto en positiv avvikelse så finns kostnadsförändringar både positiva och negativa på enskilda tjänster. För mer information om dessa hänvisas till Tjänsteuppföljningsrapporten.

Ökade kostnader visas inom tjänsterna Identitet och åtkomst, Stadsnät WAN och Telefoni. Minskade kostnader visas inom IT-säkerhet och Lokalt nät LAN. Licensmodellen för central kommunikationsutrustning inom Stadsnätet ger en ökad kostnad. Upphandling telefoni och ServiceNow fortsätter under året.

Området ser att prismodellen kan skapa ökade kostnader för Intraservice men där staden minskar sina kostnader genom effektivisering. Tex vid ökat nyttjande av tjänsten Mina meddelanden kommer kunden (staden) få minskade kostnader för porto men kostnaderna ökar på Intraservice.

Förändringsinitiativ

Budgetavvikelsen avser till största del Digital infrastruktur på grund av försening i start av vissa initiativ. Prognosen visar på ett överskott, som avser Kommunikation, ledning och styrning som har projekt som inte kommer nyttja samtliga medel på grund av lägre konsultkostnader.

Övriga tjänster

Större övriga tjänster avser Klient som tjänst, Förmedling licenser och e-tjänstkort. Dessa tjänster står för ca 50% av volymen på övriga tjänster. Tillkommer gör interna tjänster till Demokrati- och medborgarservice samt Inköp och upphandling, ca 12% av volymen. Specifika avtal finns för andra tilläggstjänster, där Framtiden-leveransen och Mobilt arbetssätt till välfärdsförvaltningarna är två av dessa större tjänster.

Övriga tjänster som helhet visar i stort ett utfall som budget per mars samt prognos för helåret som budget. Dessa tjänster är dock svåra att prognosticera då det inte fullt ut finns tecknade avtal eller att det inte i dagsläget är möjligt att veta framtida försäljningsvolym. Dessutom har vi tidigare i rapporten beskrivit hur konsolideringsprojekt kan generera ökade kostnader om planen förskjuts eller andra oplanerade händelser eller kostnader uppkommer.

Kommunbidrag

Mindre kostnadsminskning mot budget. Prognosen visar ett mindre överskott vilket beror på att ett uppdrag, Morgondagens chef tillkommit. Det är i dagsläget oklart om full leverans kan ske enligt plan, då beslut kommit sent samt personal inte finns på plats. Prognosens innefattar därför lägre kostnader inom uppdraget Karriärcenter.

3.3 Uppföljning av budgetavvikelser

3.3.1 Förvaltningens förslag till åtgärder

Åtgärd/kommentar	Helårseffekt (tkr)	Planerad effekt innevarande år	
		tkr	Årsarbetare
Inga			

3.3.2 Uppföljning av beslutade åtgärder

Åtgärd/kommentar	Helårseffekt (tkr)	Planerad effekt innevarande år		Effekt tom perioden	Bedömd effekt innevarande år	
		tkr	Årsarbetare	tkr	tkr	Årsarbetare
Inga						

3.4 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

3.4.1 Effektivisering genom minskad administration och digitalisering

Förvaltningen arbetar kontinuerligt för att minska administrationen och effektivisera verksamheten för att hushålla med förvaltningens resurser. Förvaltningen har genomfört flera större effektiviseringar inför 2025 och arbetet med att effektivisera fortsätter även under året. Effektiviseringarna innebär bland annat att chefer och medarbetare kan lägga sin arbetstid på andra arbetsuppgifter istället för administrativa arbetsuppgifter. Däremot innebär det inte att vi kan minska på antalet anställda på förvaltningen.

Förvaltningen har effektiviserat den interna uppföljningsprocessen för 2025. Detta innebär mindre omfattande uppföljning och rapportering internt för att minska administrationen för cheferna samtidigt som vi utgår från de behov och krav som finns.

Översyn av våra processer och arbetssätt genomförs under året och då ingår det även att se över vad som kan vara möjligt att automatiseras. Ett exempel inför 2025 är att översyn har gjorts av budgetprocessen för 2026, som innebär förenkling av arbetet. Införandet av det digitala verktyget ALFI innebär att budgetarbetet effektiviseras. Under arbetet med årlig analys 2026 har översyn gjorts av processen, detta får främst genomslag i arbetet med årlig analys 2027 genom tydligare strukturer och gemensamma mallar som därmed förenklar arbetet.

Automatisering av ekonomiprocesserna har genomförts och fortsätter under 2025. Bland annat har förvaltningen infört automatisk signering av attester och under 2025 kommer fakturaunderlag automatisera från Excel till Agresso.

Förvaltningen har arbetat med att effektivisera pre-, on- och offboarding under en tid och arbetet fortsätter under 2025. Under 2025 görs bland annat översyn av

introduktionsprogrammet för chefer och processkartläggning för att effektivisera introduktionen för konsulter och praktikanter.

Ytterligare effektiviseringar som pågår på förvaltningen är inom intern IT-samordning, vilket minskar administrationen för cheferna. Även förvaltningens kostnader under 2025 och framåt minskar med denna effektivisering. Förvaltningen har bland annat centraliserat datorhanteringen och därmed minskat antalet datorer och datorabonnemang samt infört automatisk uppsägning av telefonabonnemang när personer slutar. Ett resultat av arbetet är även en minskning av antalet licenser för flera system.

ESI-projektet pågår även under 2025 och förväntas skapa tydlighet och minska administrativt arbete, samtidigt som ett systematiskt arbetssätt för informationssäkerhet utvecklas.

4 Insamling av information inför Budget 2026

I årlig analys 2026, som Intraservice nämnd beslutade om i början på mars, redogör förvaltningen för kostnadsramen för förvaltning och utveckling av de bastjänster och tjänster inom digital infrastruktur som Intraservice föreslår att leverera till förvaltningar och bolag inom kommunkoncernen under 2026. Vi vill särskilt lyfta några områden från årlig analys 2026 som vi bedömer är av särskild vikt:

- NIS2-direktivet som innebär förändrade krav för förvaltningen, bland annat en annan beredskap och därmed ökade kostnader.
- Förändrad lagstiftning, styrande dokument och budgetuppdrag ställer större krav på uppföljning och datainsamling inom hållbarhetsområdet. På grund av detta föreslår Intraservice att Stöd för hantering av hållbarhetsdata blir en bastjänst för hela staden för 2026. Om detta inte sker blir tjänsten en tilläggstjänst för Stadshus AB och Miljöförvaltningen.
- Behovet av kommunbidrag för arkitekter tillhörande Kompetenscenter för digitalisering.

Utförligare beskrivning kring dessa kostnader finns i årlig analys 2026.

Förvaltningen vill även lyfta att när nyttjandet av tjänsten ”SDK och Mina meddelande – Säker digital kommunikation” ökar får staden minskade kostnader för porto. Konsekvensen blir att Intraservice kostnader ökar, även om det för staden blir minskade kostnader. I takt med att staden arbetar vidare med digitala utskrifter så fortsätter Intraservice kostnader att öka.

5 Styrinformation till nämnden

5.1 Verksamhetsmål från nämnden

Fokus under det första kvartalet har varit arbete med årlig analys 2026, som nämnden fattade beslut om i mars.

Under första kvartalet har förvaltningen startat upp flera projekt, som innebär att nya tjänster/tjänsteerbjudande utvecklas eller att redan befintliga tjänster/tjänsteerbjudande utvecklas. Exempelvis har följande projekt startats upp under första kvartalet upphandling av IT-stöd för hållbarhetsrapportering, säker skanning, införa system informationssäkerhet & PU-behandlingar och vidareutveckling av digitala navet. För uppföljning av förvaltningens projektportföljer, se bilaga 2.

Förvaltningen har även planerat för och startat upp arbetet med förvaltningens prioriterade aktiviteter samt de uppdrag som förvaltningen fått från kommunfullmäktige och nämnden. Förvaltningen har fortsatt arbetet med att integrera agenda 2030 i ordinarie planering- och uppföljningsprocess. Förvaltningen har även arbetat vidare med chefskopet och tagit fram och beslutat om en handlingsplan. Detta för att förbättra förutsättningarna för förvaltningens chefer.

Vi har även omhändertagit resultatet från NKI-mätningen som genomfördes i slutet av 2024. Vi har diskuterat vad förvaltningen behöver fokusera på samt utvecklingsområden. Under kvartal 2 får kunderna återkoppling kring 2024 års resultat, pågående arbete samt utvecklingsområden. Nämnden får också information kring NKI-resultatet.

5.2 Uppdrag

Samtliga uppdrag som Intraservice har fått inför 2025 pågår. Under första kvartalet har förvaltningen startat upp och börjat planera för omhändertagande av uppdragen samt när uppdragen ska återrapporteras till nämnden.

5.2.1 Kund och ägare

Centrala uppdrag	Kommentar
 Nämnden för Intraservice får i uppdrag att se över möjligheterna att starta en hemtagning av Skatteverkets uppgifter i Navet till en server inom Göteborgs Stad och sedan möjliggöra för förvaltningar och bolag att beställa utdrag ur innehållet. Uppföljningsansvarig Kjell Abrahamsson 2022	Halvår 1 2025 Uppdraget är ursprungligen beslutat av KF 2022-11-24 § 15. Nämnden för Intraservice beslutade om återrapportering av uppdraget 2023-11-22 § 205. KF beslutade om att inte anse uppdraget som slutfört 2024-03-21 § 115. Ärendet planeras att tas upp för nytt beslut i nämnden för Intraservice under våren 2025. Därefter återrapporteras ärendet till KS/KF.

Centrala uppdrag	Kommentar
🔵 Förvaltningen ska fortsätta sitt uppdrag att minska kostnaderna för IT-licenser, andra mjukvarulicenser och hårdvarulicenser i övriga nämnder i staden. I uppdraget ligger också att pröva digitala verktyg mot behovet i varje verksamhet. Förvaltningen får i uppdrag att fortsatt ha extra fokus på att skapa vikariepaket licenser i samverkan med berörda förvaltningar. Uppföljningsansvarig Razvan Nutu 2025	Halvår 1 2025 Slutlig återrapportering till nämnden görs i samband med årsrapporten.
🔵 Förvaltningen för Intraservice uppdras att ta fram en utträdesstrategi för IT-produkter som används i gemensamma tjänster och tjänster tillhörande digital infrastruktur i de fall leverantören enligt tredje lands rättsordning kan åläggas en skyldighet att lämna ut kundens uppgifter till en myndighet i tredje land i strid med svensk rättsordning. Uppföljningsansvarig Stina Hall Hellqvist 2023	Halvår 1 2025 Förvaltningen har tagit fram hur vi internt ska arbeta med uppdraget.

5.2.2 Process

Centrala uppdrag	Kommentar
🔵 Intraservice får i uppdrag att aktivt informera övriga nämnder och bolag om hur Intraservice kan hjälpa till att nå stadens mål – ”Alla nämnder och bolagsstyrelser får i uppdrag att säkerställa en hållbar livscykelhantering av bärbar elektronik”. Uppföljningsansvarig Malin Lundqvist 2025	Halvår 1 2025 Slutlig återrapportering till nämnden görs i samband med årsrapporten.
🔵 Intraservice får i uppdrag arbeta stöttande gentemot nämnderna i syfte att minska och effektivisera deras IT-kostnader. Nämnden ska särskilt stödja skolornas datorhantering och datorsupport för att avlasta skolan resurser som i stället kan läggas på undervisning. Uppföljningsansvarig Malin Lundqvist 2025	Halvår 1 2025 Återrapportering till nämnden görs i samband med årsrapporten.
🔵 Alla nämnder och bolagsstyrelser får i uppdrag att säkerställa en hållbar livscykelhantering av bärbar elektronik. Uppföljningsansvarig Stina Hall Hellqvist, Malin Lundqvist 2025	Halvår 1 2025 Slutlig återrapportering till nämnden görs i samband med årsrapporten.
🔵 Alla nämnder och bolagsstyrelser får i uppdrag att analysera sina inköp utifrån Göteborgs Stads spendrapport och ta fram förslag på hur inköpsarbetet kan förbättras avseende kostnadsmedvetenhet, långsiktighet och hållbarhet. Inköps- och upphandlingsnämnden ska stötta i detta arbete. Uppföljningsansvarig Tommy Karlsson 2025	Halvår 1 2025 Slutlig återrapportering av uppdraget görs i samband med årsrapporten.

Centrala uppdrag	Kommentar
🔄 Förvaltningen får i uppdrag att ta fram förslag inför 2026 med ytterligare punkter för hållbarhetsförbättringar med fokus på miljöförbättringar. Uppföljningsansvarig Stina Hall Hellqvist 2025	Halvår 1 2025 Uppdraget återskärts till nämnden under hösten.
🔄 Förvaltningen ska i sin omvärldsbevakning särskilt beakta lösningar som motverkar digitalt utanförskap. Uppföljningsansvarig Kristina Högström, Malin Lundqvist 2025	Halvår 1 2025 Slutlig återskärts till nämnden görs i samband med årsrapporten.
🔄 Förvaltningen för Intracservice får i uppdrag att löpande redovisa sin roll och sina ambitioner inom området AI. Uppföljningsansvarig Dan Folkesson, Carina Helgesson Björk 2025	Halvår 1 2025 Återskärts till nämnden görs i maj, i delårsrapport augusti samt årsrapporten.
✅ Nämnden för Intracservice får i uppdrag att, i samverkan med relevanta nämnder, utveckla befintliga dokumentationssystem för att förenkla möjligheten att samla statistik på aggregerad nivå. Detta ska ske inom ramen för Göteborgs Stads plan för arbetet mot våld i nära relationer 2024–2027. 2025	Halvår 1 2025 Uppdraget är felaktigt utsänt till Intracservice. Uppdraget hanteras istället av Socialförvaltningen Nordost.

Centrala uppdrag	Kommentar
🔵 Nämnden för Intraservice får i uppdrag att fram förslag på utvecklingsarbete i syfte att effektivera och minska stadens administrativa och/eller IT-kostnader. Uppföljningsansvarig Stina Hall Hellqvist, Carina Helgesson Björk 2024	Halvår 1 2025 Förvaltningen återrapporterade uppdraget till nämnden 2025-03-20. Återrapportering ska göras till KF, via SLK. Intraservice bedömer att detta uppdrag, att föreslå utvecklingsarbete, ingår i vårt grunduppdrag. Intraservice har två andra uppdrag som berör ovanstående uppdrag, dessa uppdrag är följande: - Nämnden för Intracservice får i uppdrag att arbeta stöttande gentemot nämnderna i syfte att minska och effektivisera deras IT-kostnader. - Nämnden för Intracservice får i uppdrag att minska kostnaderna för IT-licenser, andra mjukvarulicenser och hårdvarulicenser i välfärdsnämnderna inklusive utbildningsnämnderna. I uppdraget ingår att pröva digitala verktyg mot behovet i varje verksamhet. Exempel på tjänster som innebär minskade kostnader för licenser är I tjänsten "Licens som tjänst". Licens som tjänst erbjuder att säkerställa löpande kontroll och livscykelhantering av stadens tillgångar och åtaganden när det gäller licenser för programvaror och molntjänster. Förväntade nyttor som innebär minskade administrativa kostnader och minskade IT-kostnader är bland annat - Minskad administration i stadens verksamheter - Ökad ekonomisk kontroll, inklusive färre oväntade utgifter samt kostnadsbesparingar - Konsolidering av avtal och leverantörsstyrning för att uppnå bästa möjliga priser och villkor Tjänsten är väl definierad för att kunna byggas ut i större skala. Under 2024 kommer bemanningen att öka med ytterligare 2 licensspecialister (SAM: Software Asset Management). I samarbete med stadens verksamheter ska nuläget kartläggas och som ett första steg identifiera leverantörer där man får snabbast effekt och därefter ha gemensam planering över arbetet framåt. Syftet är även att över tid kunna hantera licenser även på individnivå. Under 2025 ska teamet förstärkas ytterligare förutsatt godkänd budget. Även nedanstående uppdrag som Intracservice samverkar med Kommunstyrelsen har beröringspunkter på det ovanstående uppdraget: - Kommunstyrelsen får i uppdrag

Centrala uppdrag	Kommentar
	att i samverkan med nämnden för Intraservice utreda hur AI-funktioner kan automatisera och effektivisera arbete som utförs i Göteborgs Stad. Utredningen ska samordnas med pågående arbete i Göteborgsregionens kommunalförbund. Förvaltningen arbetar med omvärldsbevakning, utvecklande av automatisering, utforskar kring AI i syfte att hjälpa verksamheterna att se möjligheter med ny teknik och i hur vi behöver förändra arbetssätt, processer med mera kopplat till att kunna kompetensförsörja genom digitalisering. Detta medför minskade administrativa kostnader. Förvaltningen arbetar hela tiden med att utveckla tjänster som innebär möjligheter för stadens förvaltningar att minska de administrativa kostnaderna. Utöver dessa uppdrag genomförs även arbete inom årlig analys för att effektivisera och minska stadens administrativa kostnader samt IT-kostnader. Ett scenario inför årlig analys 2026 som förvaltningen nu arbetar med innebär minskad administration.

5.2.3 Medarbetare

Centrala uppdrag	Kommentar
▶ Samtliga nämnder och styrelser i Göteborgs Stad får i uppdrag att identifiera befattningar i sina verksamheter som bedöms vara utsatta för hög risk för infiltration. Uppdraget ska ha genomförts sex månader efter kommunfullmäktiges beslut. Uppföljningsansvarig Charlotta Öh Brorsson, Petra Bengelsdorff 2024	Halvår 2 2024 Arbete pågår med att identifiera de olika befattningar/roller som kan vara aktuella för befattningsanalysen. Uppdraget ska avslutas 25/3-2025. Uppdraget återrapporteras till nämnden i april.
▶ Kommunstyrelsen får i uppdrag att i samverkan med samtliga nämnder utveckla det systematiska arbetsmiljöarbetet. Metoder ska tas fram och spridas för att förebygga sjukskrivningar. Uppföljningsansvarig Charlotta Öh Brorsson, Kristina Högström 2025	
▶ Förvaltningen ska säkerställa att alla första linjens chefer genomgått arbetsmiljöutbildning Uppföljningsansvarig Charlotta Öh Brorsson 2025	Halvår 1 2025 Uppdraget återrapporteras slutligt till nämnden i årsrapporten.

Centrala uppdrag	Kommentar
🔍 Göteborgs Stads nämnder och styrelser får i uppdrag att med rapporten som utgångspunkt se över sina samverkansformer och arbetssätt för att aktivt samråda med och involvera funktionsrättsrörelsen inom områden där det anses vara befogat. Uppdraget återredovisas i respektive nämnds och styrelses del- eller årsrapport. Uppföljningsansvarig Charlotta Öh Brorsson, Kristina Högström 2025	Halvår 1 2025 Slutlig återrapportering till nämnden görs i samband med årsrapporten.