



Göteborgs
Stad

Månadsrapport november 2023

Nämnden för Intraservice

Innehållsförteckning

1 Sammanfattning	3
2 Ekonomi.....	4
3 HR.....	6
4 Bilaga Aktiviteter.....	7
4.1 Kund och ägare	7
4.2 Medarbetare	7
4.3 Process	7
4.4 Ekonomi.....	7
4.5 Hållbarhet.....	7
5 Bilaga Uppdrag.....	8
6 Bilaga Portfölj och projekt	9
7 Bilaga Indikatorer	11
7.1 Kund och ägare	11

1 Sammanfattning

Område	Centrala mål
Kund och ägare	 Vi ska tillhandahålla en god intern service till stadens verksamheter och medarbetare.
	 Vi ska förbättra kundernas upplevelse av kvalitet, service och samarbete
Medarbetare	 Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer
Process	 Göteborg stads inköp- och upphandlingsprocesser ska bli mer effektiva och bidra till att nå samtliga hållbarhetsmål.
	 Vi ska jobba effektivt tillsammans med leverans av våra tjänster
Ekonomi	 Vi ska ha en ekonomi i balans
Hållbarhet	 Vi ska inom ramen för vårt uppdrag ta ansvar för en hållbar utveckling
Stadengemensamma mål	 Göteborgs Stad ska styras transparent och resurseffektivt.
	 Arbetsmiljön och arbetsvillkoren för Göteborgs Stads anställda ska förbättras.
	 Sjukskrivningarna till följd av arbetsrelaterad ohälsa ska minska.
	 Livsvillkoren för Göteborgs invånare ska bli mer jämlika.
	 Göteborg ska vara en jämlik och jämställd stad där alla bemöts likvärdigt, får sina mänskliga rättigheter tillgodosedda och ges likvärdiga möjligheter oberoende av kön.
	 Göteborgs klimatavtryck ska kraftigt minska för att vara nära noll senast 2030 i linje med Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram.

Förvaltningen levererar tjänster med god kundföljsamhet (mot kundavtal) med fortsatt friktionsfri leverans av det interna digitala navet och mycket positiv återkoppling från kunder kring det nya verktyget som används för medarbetarenkäten.

Det återstår fortsatt dialog och aktiviteter för att få kundavtalsprocessen helt friktionsfri, där kunder skriver på avtal och godkänner ansvarsuppdelening, tjänsteinnehåll och servicenivåer till avtalat pris.

Förvaltningen har påbörjat årsanalysen för 2023. Denna redovisas i januari 2024.

Förvaltningen har slutfört planering inför 2024. I december beslutar nämnden om budget- och verksamhetsplan med samlad riskbild och internkontrollplan. Utöver åtgärdsplan som tagits fram inför 2024, så ska förvaltningen hantera ett minskat kommunbidrag (budgetbeslut 2024) vilket påverkar en del av förvaltningens tjänster.

Parallellt så utvecklas process och innehåll i rapporten Årlig analys tillsammans med övriga tjänsteleverantörer och Stadsledningskontoret. Detta är ett intensivt arbete med ändrade principer och framtagande av analysmaterial, där slutlig rapport i mars blir ett budgetberedningsunderlag för Kommunfullmäktige inför 2025 års budget.

2 Ekonomi

Indikator (månad)	Utfall ack 2022	Utfall ack 2023	Budget ack 2023	Prognos helår 2023	Budget helår 2023
Verksamhetens kostnader	1 236 069	1 265 135	1 329 290	1 365 798	1 449 802
Personalkostnader	459 784	468 100	546 451	503 253	597 000
Konsultkostnader	139 495	102 681	126 319	122 239	137 000
IT-tjänster, IT-program och licenser	342 672	339 250	331 009	361 101	361 000
Kostnad utvecklingsprojekt	108 578	81 951	85 350	78 850	90 000
Verksamhetens resultat	31 712	19 118	-305	32 257	0

Jämförelse mellan utfall ack november och budget visar på en positiv avvikelse. Som tidigare beskrivet så är budget 2023 uppdaterad i och med prognos mars 2023, vilket behöver beaktas vid jämförelse mot budget. Justeringen som skedde mars 2023 innebär en lägre årskostnad med 60 mnkr, varav 40 mnkr på förvaltning och 20 mkr på utveckling.

Utfallet per november månad visar på ett överskott om 19 mkr. Detta ska jämföras med utfallet per oktober månad, som var ca 25 mkr. Skillnaden avser i stort ökade kostnader för utvecklingsinitiativen med ca 5,5 mkr, för de två större pågående projekten Digitala navet och Politisk ärendehantering.

Per november finns vissa intäkter som fullt ut inte fakturerats inom Digital infrastruktur, vilka kommer faktureras under december månad. I oktoberprognosen bedömdes även minskade volymer inom Digital infrastruktur för abonnemangstjänster, baserat på tidigare månaders volymminskning. Dessa kan skilja mot verkligt utfall under november och december.

Då förvaltningen i arbetet med budget 2024 har effektiviseringar att möta för att nå önskad ram för 2024, sker en hel del arbete redan nu med anpassningar. Detta arbete påverkar kostnaderna redan 2023 då vakanser uppkommer när rekryteringar och andra planerade projekt inte kan ske som planerat. Överskottet finns framför allt inom DI och stabsavdelningar samt kund, där rekryteringar stoppats i och med anpassningsarbetet till budget 2024.

Resultat, tkr	Ack utfall perioden 2023	Prognos helår 2023
Gemensamma tjänster		
- Ekonomi	1 004	371
- HR	4 654	7 039
- Kommunikation, ledning/styrning	-4 767	-6 099
Digital infrastruktur	8 605	17 378
Avdelningen styr och stöd	16 227	11 149
Avdelningen Kund och service	8 613	10 506
Avdelningen Uppdrag	-331	-1 353
Summa förvaltning	34 005	38 991
Gemensamma tjänster		
- Ekonomi	416	0

- HR	1 258	1 500
-Kommunikation, ledning/styrning	-14 808	-8 234
Digital infrastruktur	-1 7540	0
Summa utveckling	-14 888	-6 734
Resultat, tkr	19 118	32 257

Prognosen för helåret uppdaterades i oktober med ett överskott om 32 mnkr. Prognosöverskottet beror främst på att vakanser uppkommit på grund av att rekryteringar och andra planerade satsningar bromsats in i och med anpassningar till budgetarbetet för 2024. Förvaltningen har inte gjort någon ny uppdaterad prognos för november, men beaktar tillkommande poster, såsom ökade kostnader för utvecklingsinitiativen vid bedömningen av beräknat årsresultat.

3 HR

Indikator (Månad)	Utfall Nov 2022	Utfall Nov 2023	Mål Nov 2023	Prognos (helår)	Årsmål 2023	R12 Utfall Nov 2023	Status
Sjukfrånvaro	5,1%	5,3%	5%		5,5%	5%	—
Månadsarbete (utförd tid och prognos)	650,2	609,2			650	576	—

Förvaltningen har tagit del av resultatet från 2023 års medarbetarundersökning. Återigen ökar indexet Hållbart Medarbetarengagemang, denna gång från 77 till 78. Mycket positivt är också att resultatet för förvaltningens chefer har ökat och är bättre 2023 än 2022.

Sjukfrånvaron låg i oktober på en fortsatt låg nivå men det bedöms vara sannolikt att korttidssjukfrånvaron kommer att öka under november och december då detta är två månader med förkylningar och virus av olika slag.

Rekryteringstakten har gått ner under hösten och jämför vi november 2023 med november 2022 så har vi denna månad endast haft cirka hälften så många lediga jobb ute (7 under november 2023).

4 Bilaga Aktiviteter

4.1 Kund och ägare

Status	Aktiviteter
⏸	Digitaliseringsplan för Intraservice
✓	Trygg och robust digital infrastruktur
✓	Effektiv och trygg tjänsteleverans av gemensamma tjänster
✓	Fullgörande av KF-Uppdrag
▶	Samordnade kundprocesser och stärkt kundkultur
▶	Tydliga avtal

4.2 Medarbetare

Status	Aktiviteter
✓	Kompetensförsörjningsplan
▶	Tillitskultur

4.3 Process

Status	Aktiviteter
▶	Informationsförvaltning (tekniskt arkivansvar)
⏸	Effektiv processtyrning
▶	Tydligt ledningssystem
▶	Utveckla arbetssätt och analys - årlig analys, Dimios och Pios

4.4 Ekonomi

Status	Aktiviteter
⏸	Säkra intäkter och ta rätt betalt
▶	Kostnadskontroll och korrekta inköp

4.5 Hållbarhet

Status	Aktiviteter
✓	Höja kunskap och uppföljning med fokus på cirkulära lösningar

5 Bilaga Uppdrag

Status	Centrala uppdrag
▶ Pågående	Samtliga nämnder och bolag får i uppdrag att, utifrån rapporten, ta fram konkreta åtgärder i syfte att minska administrationen. Uppdraget ska återredovisas i respektive nämnd/bolag.
▶ Pågående	Alla nämnder och styrelser får i uppdrag att aktivt arbeta med hållbarhetsperspektiven i budget- och uppföljningsprocesser. Detta gäller även jämställdhetsperspektivet och framför allt i investeringsbudgetar.

6 Bilaga Portfölj och projekt

Summering, portfölj- och projektstatus

I sammanställningen nedan presenteras portföljernas lägesrapporter och projektens status. Här presenteras samtliga projekt inom ramen för tjänsteplanerna, samt några utvalda projekt med annan finansiering.

Status	Portfölj Gemensamma tjänster	Utvecklingsinitiativ/ Projektnamn	Tid	Kostnad	Resultat	Start	Planerat slut
pågår	Kommunikation	Upphandla och införa helhetslösning för telefoni	röd	gul	gul	2022-02-02	2024-12-30
pågår	Kommunikation	Lansera interna digitala navet	grön	gul	grön	2020-05-05	2023-12-17
-	-	Externa digitala kanaler (initiativet genomförs i följande projekt):	-	-	-	-	-
avslutat	Kommunikation	Revidera goteborg.se delleverans 3 och 5	-	-	-	2021-08-10	2023-05-31
pågår	Kommunikation	Upphandling av nytt IT-stöd för stadens mediabank	grön	grön	grön	2022-12-01	2023-12-31
-	-	Visuell kommunikation (initiativet genomförs i följande projekt):	-	-	-	-	-
ej startat	-	---	-	-	-	-	-
pågår	Ledn. & styrning	Införa stöd för dokument- och ärendehantering	grön	grön	gul	2018-06-01	2025-12-30
ej startat	Ledn. & styrning	Incidentrapportering	-	-	-	2023	2023
pausat	Ledn. & styrning	Utveckla nya förmågor digitalt bevarande	-	-	-	2023-04-01	2024-11-28
pågår	Ledn. & styrning	Koordinering arkivera och avveckla LIS *	grön	grön	gul	2023-02-13	2026-02-12
ej startat	HR	Digitalisering inom HR (initiativet genomförs i följande projekt):	-	-	-	-	-
-	-	---	-	-	-	2023	2023
avslutat	HR	Översyn IT-stöd inom lön och HR (genomförs i följande projekt):	-	-	-	-	-
avslutat	HR	Förstudie IT-stöd för löneanalys	-	-	-	2021-04-20	2023-04-28
avslutat	HR	Översyn IT-stöd inom lön och HR	-	-	-	2022-03-24	2023-12-31
pågår	HR	Införande av IT-stöd för löneadministration	-	-	-	2022-05-05	2023-06-30
pågår	HR	Upphandling förmånsportal	grön	gul	gul	2023-01-01	2024-12-31
pågår	HR	Införa temperaturmätning och medarbetarenkät	grön	grön	grön	2022-12-27	2025-12-26
pågår	HR	IT-stöd för systematisk arbetsmiljö	grön	grön	grön	2023-01-04	2024-04-04
avslutat	HR	Införa E-learning för chefer	-	-	-	2022-12-19	2023-11-07
pågår	HR	Förstudie Utbildningsportalen	gul	grön	grön	2023-01-01	2023-12-31
pågår	HR	Automatisering mellan TimeCare och Personec *	grön	gul	grön	2022-01-19	2023-09-30
pågår	HR	Införande av ny lönetjänst hos Framtidens Lönecenter *	grön	grön	grön	2022-09-16	2024-12-30
pågår	HR	Införa stöd för personalteckningar	grön	grön	grön	2023-05-31	2026-05-30
pågår	HR	Förstudie inför upphandling IT-stöd för bemanning	grön	gul	grön	2023-11-01	2024-08-31
pågår	HR	Förstudie IT-stöd för rekrytering och rehabilitering	grön	gul	grön	2023-11-01	2024-07-31
ej startat	-	---	-	-	-	-	-
-	Ekonomi	Utveckla område ekonomi (initiativet genomförs i följande projekt):	-	-	-	-	-
pågår	-	Förstudie framtida ekonomihantering	grön	grön	grön	2023-06-19	2024-04-14
pågår	-	Gemensamma tjänster inom ekonomi och operativt inköp *	grön	grön	grön	2017-05-01	2024-02-29
ej startat	-	---	-	-	-	2023	2023

Status	Portfölj Digital Infrastruktur	Utvecklingsinitiativ/ Projektnamn	Tid	Kostnad	Resultat	Start	Planerat slut
pågår	IT	Införande av City Information Platform/ IoT	gul	gul	gul	2023-01-01	2024-01-14
ej startat	IT	Utveckling och förstärkning av integrationsverktyg	-	-	-	2023	2023
pågår	IT	Utveckling inom Office 365	grön	grön	grön	2020-01-02	2023-12-31
pågår	IT	Flexibel OU-struktur - ökad automatisering	grön	grön	grön	2022-01-17	2024-01-01
pågår	IT	Behörighets och kontohantering	gul	grön	grön	2021-09-16	2023-12-31
pågår	IT	Utveckling av E-tjänsteplattform 2023	grön	grön	grön	2023-01-01	2023-12-31
pågår	IT	Digital signering 2023	grön	grön	grön	2023-01-01	2023-12-31
utgått	IT	Mina sidor - företag 2023	-	-	-	2023	2025
pågår	IT	Säker digital kommunikation 2023	grön	grön	grön	2023-01-01	2023-12-31
pågår	IT	Förutsättningskapande printtjänst	gul	grön	grön	2022-01-25	2024-06-29
pågår	IT	Effektivare och säkrare hantering av mobila enheter	grön	grön	grön	2023-01-01	2023-12-31
pågår	IT	Digitalisering med hjälp av automatisering 2023	grön	grön	grön	2023-02-28	2025-02-27
utgått	IT	Satsningar inom IT-säkerhet	-	-	-	2023	2023
pågår	IT	Införande av IT-miljö för hybridmöten	grön	grön	grön	2023-01-10	2023-12-29
pågår	IT	Införa virtuell Klient	grön	grön	gul	2023-03-01	2024-05-18
-	IT	Införa flexibilitet i finansiering av IT-utvecklingsbehov (initiativet genomförs i följande projekt):	-	-	-	-	-
pågår	-	IAM självservice/ Mina sidor 2023	grön	grön	grön	2023-01-02	2023-12-30
pausat	-	Etablera interna e-tjänster	-	-	-	2023-01-25	2025-01-23
ej startat	-	Etablera tjänst för Data Warehouse (DW)	-	-	-	2023	2026

I projektets månatliga lägesrapport gör projektledaren en bedömning av hur projektet ligger till i förhållande till plan avseende tid, kostnad och resultat.

Grön	Projektet löper enligt plan
Gul	Projektet har avvikelser som hanteras inom projektets ramar
Röd	Projektet har avvikelser där beslut behövs av projektägaren
Vit	Projektet rapporterar inte (det är nyupplagt, pausat eller avslutat)

* projektet har annan finansiering än via tjänsteplansbudget

Per november finns utmaningar inom tidsdimensionen för "Upphandla och införa helhetslösning telefoni"

- **Orsak:** Implementering är framflyttad från mars 2024 och nytt datum för implementering är ej fastställt. Orsaken är att upphandlingen avbrutits på grund av bristande konkurrens.
- **Åtgärd:** Omtag pågår för att se till att det framöver finns avtal avseende växel och contact-center. Bland annat undersöks alternativa upphandlingsformer
Tidsplan för implementering kommer arbetas fram när beslut om vägval kring upphandling skett. Vägvalet avser att upphandla centralt med INK eller genomföra upphandling i egen regi.

Avseende "gemensamma tjänster inom ekonomi och operativt inköp" så sker nästa bolagsanslutning januari 2024 då BRG och Boplats ansluter till Intraservice gemensamma tjänster inom operativt inköp.

Införande av city information platform/IoT signalerar gult främst kopplat till introduktion av nya resurser som behöver sätta sig in i pågående arbete.

7 Bilaga Indikatorer

7.1 Kund och ägare

Indikator (År)	Utfall 2022	Utfall 2023	Mål 2023	Prognos (helår)	Målvärde 2023	
Nöjd Kund Index (NKI)	66,9%		70%		70%	—

Indikator (Tertial)	Utfall T3 2022	Utfall T3 2023	Mål T3 2023	Prognos (helår)	Målvärde 2023	Status
Pedagogiska datorer	77 700	77 600	75 000		75 000	—
Administrativa datorer	33 057	24 800	31 000		31 000	—
Datalagring	5 658	5 584	8 500		8 500	—
IT-infrastruktur	1 470 000	1 506 000	1 500 000		1 500 000	—
Efterlevnad servicenivå - SLA	99%	86%	100%	90%	100%	◆

Indikator (Månad)	Utfall Nov 2022	Utfall Nov 2023	Mål Nov 2023	Prognos (helår)	Årsmål 2023	R12 Utfall Nov 2023	Status
Lönespecifikationer	651 046	689 610	641 663		700 000	748 050	—
Löneärenden	68 873	65 323	72 413	79 000	79 000	71 457	—
Leverantörsfakturor	1 554 319	1 686 467	1 512 500	1 800 000	1 650 000	1 844 108	—
Kundfakturor	1 397 372	1 518 844	1 420 827	1 650 000	1 550 000	1 638 805	—
Serviceärenden	348 334	344 559	330 000		360 000	373 964	—