



Årsrapport 2022

Nämnden för Intraservice

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	4
2	Väsentlig styrinformation till kommunledningen.....	5
2.1	Verksamhetens utveckling	5
2.1.1	Redovisning av resultat.....	5
2.1.2	Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling	6
2.2	Kommunfullmäktiges budgetmål	6
2.2.1	Organisationsmål	7
2.2.2	Övergripande verksamhetsmål.....	9
2.2.3	Nämndspecifika mål från KF	9
2.2.4	Verksamhetsnära mål	11
3	Övrig uppföljning till kommunledningen.....	15
3.1	Utveckling inom personalområdet.....	15
3.1.1	Mått/nyckeltal som beskriver utvecklingen ur ett HR-perspektiv.....	15
3.1.2	Analys av situationen inom HR-området.....	15
3.1.3	Långsiktig kompetensförsörjning	16
3.2	Ekonomisk uppföljning	17
3.2.1	Analys av årets utfall	17
3.2.2	Uppföljning av erhållna statsbidrag.....	20
3.3	Värdering av eget kapital	20
3.4	Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag	20
3.4.1	Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll	20
3.4.2	Brukar-/kundorienterad kvalitetsledning	21
3.4.3	Kriskommunikation	22
3.4.4	Övriga beslut och/eller uppdrag.....	23
3.4.5	Krisledningsplaner och beredskapsplaner	24
4	Bokslut.....	25
4.1	Sammanfattande analys	25
4.2	Resultaträkning.....	25
4.3	Balansräkning.....	26
5	Styrinformation till nämnden.....	28
6	Redovisning av nämndens uppdrag	28
6.1	POLITISKA MÅL OCH UPPDRAG	28

6.1.1	Budgetuppdrag från KF:s budget 2022.....	28
6.1.2	Budgetuppdrag från KF:s budget 2021.....	29
6.1.3	Budgetuppdrag från KF:s budget 2020.....	29
6.2	Budgetuppdrag från KF:s budget 2022	30
6.3	Budgetuppdrag från KF:s budget 2021	31
6.4	Budgetuppdrag från KF:s budget 2020	31
6.5	Uppdrag till nämnd/styrelse som tilldelats utanför budgetbeslut.....	31
6.6	Övrigt: Hemställan, Anmodan från kommunstyrelsen till nämnder/styrelser	33
7	Uppföljning av nämndens mål (inkl. kommentarer).....	34
7.1	Vi ska tillhandahålla en god intern service till stadens verksamheter och medarbetare.	34
7.2	Vi ska ha en ekonomi i balans	36
7.3	Vi ska förbättra kundernas upplevelse av kvalitet, service och samarbete	36
7.4	Vi ska alla inom Intraservice jobba effektivt tillsammans med leverans av våra tjänster.....	37
7.5	Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer	40
7.6	Vi ska inom ramen för vårt uppdrag ta ansvar för en hållbar utveckling	42

Bilagor

Bilaga 1: Bilaga Portföljrapport Intraservice 2022 helår

Bilaga 2: Bilaga 5 Tjänsteplansuppföljningsrapport 2022

1 Sammanfattning

Tillbakagång till mer normala förutsättningar efter pandemin övergick till en tid med krig i vårt närområde och ökad oro på världsmarknaden. Kostnadsökningar och fortsatta störningar i form av komponentbrist på hårdvara är tydliga utmaningar för verksamheten.

Dialog med kunder och kundundersökningar visar att upplevt värde av förvaltningens tjänster har förbättrats. Fortsatt drift och utveckling sker i nära samverkan med stadens förvaltningar och bolag för att möta utmaningarna och genomföra en ökad digitalisering i Göteborgs Stads verksamheter.

En ökad rörlighet på arbetsmarknaden efter pandemi inom förvaltningens branschområden har medfört ett högt tryck på chefer och medarbetare med rekrytering och upplärning av nya kollegor.

En ny riktlinje för digital förvaltning och utveckling har förberetts då nytt kundgränssnitt, processansvar och finansieringsmodell träder i kraft vid årsskiftet.

Verksamhetsöverföring har skett enligt överenskommelser, där vård och omsorgs-, samt utbildningsverksamheten tagit över processansvar, utvecklingsansvar och personal.

Inköp och upphandlingsförvaltningen har tagit över process- och utvecklingsansvar för tjänster inom operativt inköp, där Intraservice fortsatt levererar fakturatjänster till stadens verksamheter.

Förvaltningen har en ekonomi i balans och överskott har återbetalats till kundförvaltningar och bolag.

Kommande finansieringsmodell har föranlett att förvaltningen har tagit fram en reviderad prislista och tagit fram kundavtal per förvaltning och bolag med volymer och kostnader per tjänst.

Inför 2023 har förvaltningen justerat i organisationen och nya roller och ansvar är på plats inför kommande verksamhetsår.

Stora utmaningar väntar Göteborgs Stads verksamheter kommande verksamhetsår, där Intraservice är en viktig tjänsteleverantör redo att bidra med ökad digitalisering och kvalitativ tjänsteleverans inom digital infrastruktur. IT-system och administrativa tjänster.

2 Väsentlig styrinformation till kommunledningen

2.1 Verksamhetens utveckling

2.1.1 Redovisning av resultat

Effektmått och övriga mått/nyckeltal

Mått/nyckeltal	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022
Andel digital faktura % (leverantör)	92	94	96
Andel digital faktura % (kund)	24	39	65

Volym-, intäkts- och kostnadsutveckling

Mått	2020	2021	2022
Lönespecifikationer	699 938	766 621	709 486
Löneärenden	66 989	64 282	75 007
Leverantörsfakturor	1 372 829	1 368 570	1 711 960
Kundfakturor	1 467 892	1 481 082	1 517 333
IT-elevenheter	76 920	69 811	74 098
IT adm-datorer	29 732	30 667	33 057
IT-infrastruktur	1 444 000	1 467 000	1 470 000
Serviceärenden	335 140	355 058	377 739
Intäkter (tkr)	1 119 600	1 158 800	1 267 900
Kostnader exkl. kommunbidrag	1 139 500	1 179 000	1 289 700
Personalkostnader	481 300	503 200	503 900
Konsultkostnader	144 000	141 000	159 000
IT-tjänster, IT-program och licenser	291 400	313 600	375 000
varav kostnad för utvecklingsinitiativ (tkr)	112 100	116 600	113 400
Verksamhetens resultat	0	0	0

Volymer av ärenden har ökat under 2022 inom såväl HR, ekonomi och Servicecenter.

Fler tekniska enheter är uppkopplade till stadens nät och nyttjar förvaltningens systemtjänster jämfört med föregående år.

Kapacitet för lagring anpassas (ökar) till ökat behov av informationslagring.

Ekonomisk analys redovisas i denna rapport under kapitel 3.2 och kapitel 4.

2.1.2 Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling

Risk för fel handläggning av personuppgifter och brister i rutiner kring informationssäkerhet
Orsak till att avvikelser uppstått
Brister i efterlevnad av regelverk för informationssäkerhet och dataskydd pga. rutinbrister och otydlig ansvarsfördelning
Konsekvenser för de verksamheten är till för
Avsaknad av kontinuitetsplaner ökar risk för lång återställningstid vid driftstopp
Uppföljningsrapporter visar fortsatt otydlighet i ansvar i hantering av personuppgiftsansvar. Osäkerhet för stadens verksamheter om ansvarsfördelning.
Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer
Personuppgifter kan hanteras felaktigt.
Behov av ändrad struktur och höjd kompetens inom området för chefer och medarbetare.
Ekonomiska konsekvenser
Omprioritering av personal till prioriterat åtgärdsarbete kommer medföra ökade personalkostnader, men detta beräknas inrymmas i budget 2023.
Vidtagna åtgärder
Pågående åtgärdsprojekt utifrån gjorda analyser (revision, dataskyddsombud, egenkontrollrapport)
Förstudie för omorganisering av ansvar och roller
Risikanalys gällande personuppgiftshantering i befintliga IT-stöd.
Förtätad avstämning med projekt för revidering av inriktning och ökad prioritering av projektet

2.2 Kommunfullmäktiges budgetmål

I Göteborgs Stads budget 2022 är den gemensamma målbilden: "Tillsammans för Göteborg". Budgetens övergripande mål med bäring på Intraservices uppdrag redovisas här.

"Göteborg är en attraktiv storstad där alla ges chansen att forma sina liv och ingen lämnas utanför."

- Göteborg präglas av en god samverkan mellan stad, akademi, civilsamhälle och näringsliv.
- Göteborg är en jämlik stad med gemenskap och tillit.

"Göteborg är en hållbart växande storstad med framtidstro."

"Göteborg är en storstad med stabil ekonomi och hög tillväxt."

- Göteborg har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser *
- Göteborgarna får valuta för skatten och en välfärd med hög kvalitet *
- Göteborgs Stad är en attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor *

*) Dessa övergripande verksamhetsmål fungerar även som organisationsmål för kommunkoncernen och gäller samtliga nämnder och styrelser.

2.2.1 Organisationsmål

2.2.1.1 Göteborg har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

Intraservice förankrar leveranser i tjänsteplan för kommungemensamma tjänster (beslutsråd). Drift och utveckling av tjänster budgeteras och bildar underlag för utdebitering till stadens förvaltningar och bolag.

Intraservice har en budget i balans och återlämnar överskott till kunderna.

Ny riktlinje och styrning från 2023 medför nya spelregler och en prissatt tjänstekatalog och avropade volymer styr utdebitering.

Osäkerhet i omvärlden gör att förvaltningen ser kostnadsökningar under 2023 på grund av ökad inflation. En osäkerhet som behöver behandlas i strategisk samverkansgrupp under kommande år.

Staden ska ha god ekonomisk hushållning i verksamheten

Genom en robust ekonomisk planering, riskhantering och uppföljning med analyser och lärande skapas förutsättningar för att fånga tidiga indikationer på obalans i ekonomin.

Genom förtätad rapportering inom hela förvaltningens verksamhetsområde och till nämnd säkerställs en öppenhet. Förvaltningen har ekonomi i balans för verksamhetsområdet och återlämnar prognostiserade överskott till kunderna. Förvaltningen lämnar tidigt budgetunderlag till stadens strategiska samordningsgrupp för digital förvaltning och utveckling.

2.2.1.2 Göteborgarna får valuta för skatten och en välfärd med hög kvalitet

Bedömning av måluppfyllelse

	Målbedömning
Göteborgarna får valuta för skatten och en välfärd med hög kvalitet	 God

Nämnden för Intraservice har, som intern tjänsteleverantör följt uppdragen, fullföljt tjänsteleverans enligt beslutad tjänsteplan och har en ekonomi i balans, där överskott återbetalas till tjänsteavropande verksamheter i Göteborgs Stad.

Konsolideringsprojekt främjar nyttjande av en samlad funktion för drift av digital infrastruktur, samutnyttjande av upphandlade IT-system och samlad hög kunskap och servicenivå på administrativa tjänster.

Personal i direktkontakt med invånare i förhållande till staden totala personalstyrka

Göteborgarna får valuta för skatten och en välfärd med hög kvalitet				
Indikator - Personal i direktkontakt med invånare i förhållande till staden totala personalstyrka				
	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Mål 2022
Utfall/mål för staden	71	71		73
Utfall/mål för nämnden				

Som internleverantör av servicetjänster inom IT och administration, så är utfallet lågt för direktkontakt med medborgarna. Förvaltningens tjänster ska ses som möjliggörare för de förvaltningar och bolag som levererar tjänster till stadens medborgare, näringsliv och övriga intressenter.

Förvaltningen saknar utfallsdata för denna indikator

Personal i direktkontakt med invånare i förhållande till staden totala personalstyrka

Göteborgarna får valuta för skatten och en välfärd med hög kvalitet				
Indikator - Personal i direktkontakt med invånare i förhållande till staden totala personalstyrka				
	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Mål 2022
Utfall/mål för staden	71	71		73

Mallen innehåller dubblett av information. 2.2.1.2.2-3

Som internleverantör av servicetjänster inom IT och administration, så är utfallet lågt för direktkontakt med medborgarna. Förvaltningens tjänster ska ses som möjliggörare för de förvaltningar och bolag som levererar tjänster till stadens medborgare, näringsliv och övriga intressenter.

Förvaltningen saknar utfallsdata för denna indikator

2.2.1.3 Göteborgs Stad är en attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Medarbetarengagemang (HME) totalt kommunen

Göteborgs Stad är en attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor				
Medarbetarengagemang (HME) totalt kommunen				
	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Mål 2022
Utfall/mål för staden	79	78	77	81
Utfall/mål för nämnden	76	76	77	81

Sjukfrånvaro kommunalt anställda totalt

Göteborgs Stad är en attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor				
Sjukfrånvaro kommunalt anställda totalt				
	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Mål 2022
Utfall/mål för staden	9,6	8,6		8,1
Utfall/mål för nämnden	5,6	5,5	5,2	5,5

Förvaltningens sjukfrånvaro ligger på 5,2 procent för helåret 2022 vilket är lägre än de två föregående åren. 5,2 är att bedöma som en relativt låg och mycket bra nivå för förvaltningen och sannolikt är det ett resultat av att medarbetare med milda symtom på till exempel förkylning har möjlighet att arbeta hemifrån. Förvaltningens korttidssjukfrånvaro ligger på 1,9 procent vilket är något högre än

föregående år och den längre sjukfrånvaron (längre än 15 dagar) ligger på 3,3 procent. Av dessa är 1,8 procent medarbetare som har varit sjuka i fler än 366 dagar vilket i samtliga fall innebär diagnoser som inte är arbetsrelaterade och svåra att rehabilitera.

2.2.2 Övergripande verksamhetsmål

Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Mål 2022

I Göteborgs Stads budget 2022 har nämnden för Intraservice nedanstående övergripande mål och indikatorer i fokus.

1.4 Göteborg präglas av en god samverkan mellan stad, akademi, civilsamhälle och näringsliv med indikator (Indikator 1.4.2 Företagsklimat enligt Svenskt Näringsliv)

1.6 Göteborg är en jämlik stad med gemenskap och tillit. (Indikator 1.6.1 SCB medborgarundersökning, nöjdhet med förtroende, kommunens anställda arbetar för kommunens bästa)

Dessa mål och indikatorer redovisas under kapitel 2.2.4

3.1 Göteborg har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser (Indikator 3.1.5 Staden ska ha god ekonomisk hushållning i verksamheten)

3.2 Göteborgarna får valuta för skatten och en välfärd med hög kvalitet (Indikator 3.2.2 Personal i direktkontakt med invånare i förhållande till staden totala personalstyrka)

3.3 Göteborgs Stad är en attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor (Indikator 3.3.1 Medborgarengagemang (HME) totalt kommunen och 3.3.2 Sjukfrånvaro kommunalt anställda totalt). I denna rapport så återspeglar detta under kapitel.

Dessa mål och indikatorer redovisas under kapitel 2.2.2 och under kapitel 3.1

2.2.3 Nämndspecifika mål från KF

Det nämndspecifika målet ”Nämnden ska tillhandahålla god intern service till stadens verksamheter och medarbetare.” utgår från att förvaltningen levererar tjänster enligt reglemente och fastställd tjänsteplan av kommungemensamma tjänster och utvecklingsprojekt.

Intern uppföljning är nedbrutet i nämndmål och indikatorer och redovisas i denna rapport under kapitel 7. Här redovisas måloppfyllelse på respektive nämndmål i tabell och positiv utveckling under året exemplifieras i punktlista nedan:

- Grundleverans:
 - Förvaltningen har bibehållit leveransförmågan och säkerställt att befintliga tjänster kommer att fungera efter under 2022 samt efter verksamhetsöverföringen till utbildnings- och välfärdsförvaltningarna 2023.
 - Stabilitet i våra tjänsteveranser (grunduppdraget) utan större

- incidenter inom HR och ekonomi och inköp parallellt med våra arbetsinsatser inom NOS- och bolagsprojektet samt de förberedelser som gjorts inför ny styrmodell.
 - Nya leveranser (City information plattform, automatisering/robotisering, konsolidering, kunskapshöjning om IT-säkerhet
 - Konsolidering av Digital Infrastruktur
- Kraftsamling:
 - Genomfört tre verksamhetsöverföringar med tillhörande samverkansarbete (FÖS)
 - Anpassat leveranser utifrån omorganisationer i staden (NOS)
 - Förberett oss för ny styrmodell (tjänstepaketering, roller med mera)
 - Byggt upp kundorganisation, förberett för ny styrmodell, tagit fram avtalsunderlag, genomfört kunddialoger, organisation och roller för kundrelaterade frågor, fastställt servicenivåer för samtliga tjänsteerbjudande, tjänstekatalogen anpassad till ny styrmodell, samarbetsmodell och årsplan upprättas
 - Implementerat processer och rutiner för ekonomi- och finansieringsmodell för tjänsterna för 2023, Principer för prissättning, fakturering
 - Framtagande av prislista utifrån ny styrmodell, infört övergångslösning för fakturering för 2023 till nytt system är på plats. Förfaktureringsystem installeras för automatiserad hantering inom intern faktureringsprocess.
- Projekt:
 - Uppföljning av projekt sker i en ordnad portföljmodell. God måluppfyllelse redovisas, med få avvikelser, i bilaga till denna rapport.
 - Utveckling och införande av nya systemlösningar enligt tjänsteplan genomförs enligt plan (se bilaga)
 - Ett projekt som kan framhållas inom tjänsteområde Valfärd är automatiseringen av ”återansökan av försörjningsstöd” som implementerades under våren, som effektiviserat process för stadens handläggare och berörda medborgare
 - Tidsförskjutning av Digitala navet (intranät)
- Support och kundsamverkan:
 - Utveckling och efterlevnad av supportprocesser och KM-process för att gemensamt möta
 - Automatiseringsprojekt inom tjänsteområdena HR och ekonomi med ett femtontal pågående verksamhetsprojekt med RPA lösningar i staden.
- Verksamhetsutveckling i processerna:
 - Intern processutveckling genom att arbetet med den systematiska utvecklingen av våra arbetssätt kring internkontroll och samlad riskbild samt den tillhörande dokumentation.
 - Ökad effektivitet inom Visuellt kommunikation, genom tydligare kvittering med kund
 - Etablerat förvaltningsteam och tagit fram förvaltningsplaner till samtliga tjänster i syfte att skapa tydlighet gentemot kund och bättre förutsättningar för effektiv förvaltning enligt förvaltningsövergripande projekt för gemensamt arbetssätt för tjänster och system
 - Fortsatt etablerat kompetenscenter
 - Automatisering och robotisering av våra egna tjänster

- Anmärkningar från Stadsrevisionen har omhändertagits. Konsulthanteringsprocessen på förvaltningen har av Stadsrevisionen lyfts fram som ett bra exempel inom staden på förbättrad process.
- Ekonomi och inköp:
 - Ekonomi i balans inom alla verksamhetsområden, och överskott återbetalas löpande till kundförvaltningar och bolag.
 - Inköpsanalys via stadens gemensamma IT-stöd för regelbundna resultatuppföljningar och till strategisk inköpsarbete.
 - Hög leverantörstrohet (98 procent) uppnått i senast inköpsanalys.
- Medarbetare:
 - Reviderat arbetssätt för det systematiska arbetsmiljöarbetet med syfte att förenkla för chefer samt underlätta uppföljning
 - Nytt arbetssätt kring kompetensförsörjning - med kompetensförsörjningsplaner integrerade i
 - Enhetlig verksamhetsstyrning (Stratsys) och genomförda aktiviteter utifrån ARUBA-modellen
 - Stort rekryteringsarbete
 - Skapat en e-tjänst för HR-administrativa ärende

2.2.4 Verksamhetsnära mål

2.2.4.1 Nämnden ska bidra till en jämlik stad med gemenskap och tillit

Måluppfyllelse

■ God

Analys av resultat

Social hållbarhet är på olika sätt en självklar del i förvaltningens olika tjänsteleveranser. Till exempel i dataskyddsombudens arbete med att säkra personlig integritet, visuell kommunikations arbete med tillgänglighet och normmedvetenhet, ledning och styrnings tjänster och deras möjliggörande av demokratiskt arbete och insyn, samt intern och extern kommunikations påverkan på insyn i kommunens arbete. Det finns även en påverkan på ekologisk hållbarhet. En öppen och tillgänglig IT-miljö (öppna nätverk och digital ingång till stadens tjänster och information) är en förutsättning för allas delaktighet i staden på lika villkor.

Digitalisering pekas ut att i 87 procent av alla målen i Agenda 2030 var en avgörande strategi för att nå målet. Kompetenscentret arbetar tillsammans med förvaltningens hållbarhetsansvarig för att tydliggöra nyttor och beskriva möjligheter och utmaningar.

För att öka samtliga medarbetares medvetenhet om sin påverkan och sitt ansvar har en informationsträff och dialog tillsammans med förvaltningens hållbarhetsansvariga genomförts. Arbetet fortsätter enligt verksamhetsplan.

Förvaltningen tar emot praktikanter för att stödja en friktionsfri integration i arbetslivet för studerande.

Arbetet med att utveckla stöd och skapa förutsättningar för nämnder och styrelser att kunna genomföra nämndmöten på distans, digital signering samt flera tjänster kopplat till arbeta digitalt med allmänna handlingar, bidrar till att det politiska arbetet kan fortsätta trots pandemin och dess följder. Detta arbete har gjort det

möjligt för personer i riskgrupp och deras nära anhöriga att kunna fortsätta deltagandet i det kommunpolitiska arbetet trots behovet av fysisk distansering.

Inom bildförsörjning har arbetet fortsatt med att producera tillgängliga och enhetliga ikoner och pictogram, vilket bidrar till stadens arbete med tillgänglighet och tydlighet i kommunikationen med boende, besökare och företagare rent generellt. Även arbetet med stadens grafiska profil samt grund- och designmallar är viktigt att lyfta i arbetet med att göra stadens kommunikation och information tillgänglig för alla boende, besökare och företagare. Enheten visuell kommunikation har ett framgångsrikt arbete med fokus- och referensgrupper från både målgruppen, intressenter och brukare. I detta arbete är till exempel tillgänglighetsfrågan en viktig aspekt.

I samband med rekryteringar reflekteras det över risken för bias i anställningsprocessen, och arbetar för att motverka detta. Detta är i enlighet med en kompetensbaserad och normkritisk rekryteringsprocess. Arbeta görs för att säkerställa att medarbetarna kan kombinera arbetsliv och privatliv.

Förvaltningens påverkan på barns rättigheter är främst indirekt och har avrapporterats i förvaltningens barnbokslut 2022.

I utvecklingen av interna digitala navet har vi ett samarbete med organisationen Funka för att säkerställa att navet uppfyller kraven på tillgänglighet.

Visuell kommunikation tillhandahåller bilder som kan användas i information om sexuell och reproduktiv hälsa och rättigheter.

Ledning och styrning bidrar till robusta processer, exempelvis kemikalierregistrering och gemensam byggprocess, vilket är viktigt för samtliga kommuninvånares säkerhet.

Samtliga enheter inom verksamhetsområdet, samt ledningsgruppen, har genomgått utbildningen "Sortera avfallet rätt", för att säkerställa en korrekt avfallshantering på kontoret.

Förvaltningen arbetar med klarspråk för att tillgängliggöra information.

Ekonomi och inköp erbjuder öppna gränssnitt för alla fakturor för analys av omfattning av leverantörsinköp.

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
SCB:s medborgarundersökning, nöjdhet med förtroende, kommunens anställda arbetar för kommunens bästa				Högre än 2021

Förvaltningen saknar utfallsdata för denna indikator

2.2.4.2 Nämnden ska bidra till en god samverkan mellan stad, akademi, civilsamhälle och näringsliv

Måluppfyllelse

■ God

Analys av resultat

Samarbete och omvärldsbevakning pågår kring

digitalisering/automatiseringsprojekt utifrån att öka kunskapen kring Robotic process automation.

Två verksamhetsutvecklare ingår numera i stadens nätverk för omvärldsbevakning och analys och lyfter vid behov in senaste rapporter och notiser ifrån omvärld in i verksamheten.

Två verksamhetsutvecklare ingår i stadens nätverk för datadrivet arbetssätt, analys och statistik.

Framtidens smarta städer bygger i hög grad på digitalisering och samordning av stora mängder data. Verksamhetsområde IT tar fram en IoT-plattform för att kunna hantera sensorer och sensordata enligt standardiserade modeller, samt tillhandahålla data från sensorer eller andra datakällor till system inom Staden.

Verksamhetsområde IT bidrar till arbetet med att ta fram en City Information Platform (CIP), en grundsten för att hantera stora mängder data, där informationen är samlad på ett strukturerat och användbart sätt. Det finns också behov i staden av att etablera en sammanhållen tjänst som säkrar arbetssätt, informationssäkerhet och en sammanhållen informationsarkitektur inom området. Initiativet underlättar för förvaltningar och bolag att effektivisera sin verksamhet. Att tillgängliggöra data på ett strukturerat sätt är även en förutsättning för att ta nästa steg inom artificiell intelligens (AI) och innovation. CIP ger nytta för både staden och näringslivet.

Verksamhetsområdet har infört och utvecklar Mina meddelanden, med vilken staden kan skicka säker digital post till medborgare och företag. Tjänsteerbjudandet är anpassad för förhöjd säkerhetsnivå och ersätter traditionella skrivare, kuvert och porto. Tjänsten kan samverka med andra digitala tjänster i ett digitalt flöde tillsammans med e-tjänster och automatiserade processer i verksamhetssystem. Tjänsten bidrar till effektiva arbetsprocesser gentemot medborgarna.

Säker digital kommunikation är en tjänst under införande, som motsvarar Mina Meddelanden, men mellan myndigheter. Tidigare har fax och bud använts, nu kan den nya tjänsten användas både i staden och mellan staden och externa myndigheter.

Göteborgs Stad och hela samhället står inför stora komplexa utmaningar som till exempel klimat och miljöförändringar, energibrist och segregation. För att lyckas lösa dessa är tydligt att det behöver göras mer tillsammans med offentlig sektor, näringsliv, akademi och civilsamhälle. Kompetenscentret arbetar därför aktivt med samverkan inom och utanför staden, både för information och samverkan. Exempel där centret är aktiv är till exempel nätverket GREAT som arbetar för en ökad digitalisering i Göteborg och Västsverige, men också med Västra Götalandsregionen och storstäderna Stockholm och Malmö. Stadens Science Parks är viktiga arenor för att tillsammans med näringsliv och akademi driva innovation och utveckling och här är kompetenscentret aktiv i så väl projekt som i styrning, till exempel genom ordförandeskap i Visual Arena på Lindholmen Science Park. Genom ett partnerskap med AI Sweden får staden tillgång till kompetens, nätverk och stöttning när det kommer till att tillämpa konstgjord intelligens.

Digitaliseringen är en utveckling som fundamentalt ändrar vårt samhälle och samtidigt är vi bara i början av den digitala utvecklingen. Göteborgs Stad håller just nu på att bygga det digitala Göteborg, samtidigt som både det digitala Sverige och den internationella infrastrukturen och tjänster utvecklas kontinuerligt. För att Göteborgs Stad ska lyckas med sitt välfärdsuppdrag är det därför tydligt att staden behöver arbeta med påverkan då staden själv inte har rådighet i många frågor. Även där staden har rådighet kan påverkan behöva drivas då digitaliseringen ofta driver på en standardisering vilket gör att i många fall så behöver infrastruktur,

tjänster och juridik hanteras på nationell nivå. Inom området drivs påverkan kontinuerligt i de forum som kompetenscentret naturligt har kontakt med som Sveriges kommuner och regioner, Myndigheten för digitalisering, Västra Götalandsregionen med flera. Även direkt påverkan genom information direkt till dåvarande digitaliseringsministern Kashayar Farmanbar har genomförts.

Visuell kommunikation arbetar i sin tjänsteutveckling med fokusgrupper för att säkerställa användarinflytande och kvalitet i levererade tjänster.

Dessutom har vi samarbeten med universitet och andra utbildningsanordnare genom att vi tar emot praktikanter. En intervju med en av verksamhetsområdets praktikanter och dennas handledare har filmats och publicerats på intranätet, i samverkan med HR, för att inspirera fler inom Intraservice att ta emot praktikanter.

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Företagsklimat enligt Svenskt Näringsliv	189	191	195	170

3 Övrig uppföljning till kommunledningen

3.1 Utveckling inom personalområdet

3.1.1 Mått/nyckeltal som beskriver utvecklingen ur ett HR-perspektiv

	2020	2021	2022
Total sjukfrånvaro (%)	5,7	5,6	5,2
Förvaltningsextern personalomsättning (%)	7,1	9,0	16,7

Sjukfrånvaron är fortsatt relativt låg på Intraservice och möjligheten att delvis arbeta hemifrån påverkar nivån. Det aktiva arbetet med medarbetare som befinner sig i rehabilitering bedöms också påverka resultatet. Förvaltningens chefer får stöd i arbetet med rehabilitering och påminns till exempel om att alltid ha hälsosamtal vid korttidsfrånvaro och har med HR i rehabiliteringsmöten. I det fall ett ärende har varit inaktivt i systemstödet Adato görs alltid regelbundna uppföljningar.

Redan under 2021 men också väldigt tydligt efter pandemin har personalomsättningen ökat och antalet rekryteringar blivit fler. Efter pandemin blev rörelsen stor på i stort sett hela arbetsmarknaden som en effekt av att många ”suttit still i båten”.

Under året har (till november 114) slutat på förvaltningen. Motsvarande siffra 2021 var 64 vilket visar på en markant ökad rörlighet. Cirka 70 procent av dessa har slutat på egen begäran och gått vidare till andra jobb medan cirka 30 procent slutat på grund av ålderspension eller för att en tidsbegränsad anställning avslutats. Personalomsättningen skiljer sig internt och mellan olika verksamhetsområden. Som exempel kan nämnas att verksamhetsområde IT ligger stabilt på en låg nivå (under 6 procent) medan verksamhetsområde HR ökar sin personalomsättning från 2021 på 5,7 till runt cirka 20 procent 2022.

	2020	2021	2022
HME	76	76	77
Frisknärvaro	58%	65%	56%
Månadsarbetare dec (Hypergene 165tim/mån)	631	622	610
Årsarbetare (Hypergene 1600 tim/år)	735	761	748

3.1.2 Analys av situationen inom HR-området

Under 2022 har ett stort fokus handlat om att anpassa förvaltningen till stadens nya styrmodell från 2023. Ett utvecklingsarbete har varit att ta fram en vision med tillhörande visionsberättelse. Visionen beskriver vilka vi är om fem år (2027) och ska göra det tydligt för alla vart vi strävar och vad vi vill uppnå. Med tydliga mål, strategier och en vision som alla känner till och som lever i vår vardag tror vi att vi

kommer att uppfattas som en än mer attraktiv arbetsgivare.

En annan del i anpassningen mot ny styrmodell var beslutet om ny organisation som träder i kraft 1 januari 2023. Syftet med den förändringen är att få en tydligare styrning och en mer effektiv organisation. I den nya organisationen samlas verksamheterna i nya avdelningar och bedöms i och med detta få större möjligheter att arbeta bättre tillsammans, nyttja varandras resurser och samlas kring gemensamma processer.

Under hösten 2022 har ett nytt arbetssätt kring det systematiska arbetsmiljöarbetet utvecklats. Kortfattat innebär det att anvisningar och dokumentation från 2023 kommer att ligga samlat i Stratsys. Förvaltningen har lagt mer fokus på det hälsofrämjande perspektivet genom att lägga in friskfaktorer som en aktivitet i handlingsplanerna och tagit fram förslag på mål utifrån den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Syftet är att underlätta för chefer i alla led att jobba mer strukturerat med arbetsmiljöfrågorna. Arbetssättet ska också underlätta för förvaltningens chefer att sätta relevanta arbetsmiljömål utifrån de utmaningar som lyfts i de olika verksamheterna. Arbetssättet ska ge bättre förutsättningar att kunna följa upp hur förvaltningen jobbar med det systematiska arbetsmiljöarbetet och genom detta jobba med relevanta utvecklingsinsatser.

Ett arbete som pågått och kommer att fortsätta är anpassningen till nya arbetssätt och den mer hybrida arbetsmodellen, som gäller efter pandemin och inför att förvaltningen får nya lokaler 2025. Förvaltningen har skapat ett ramverk som ska innebära det bästa av två världar, baserat på forskning, arbetsmiljööregler och Göteborgs Stads gemensamma riktlinjer. Det har dock visat sig vara svårt att på vissa håll i organisationen få tillbaka medarbetarna till kontoret men utifrån verksamhetens behov så ser vi att det är viktigt att träffas fysiskt av flera olika anledningar. Det handlar om att ha ett vi-perspektiv och fokus på vad vi tillsammans ska uppnå. Kontoret är en viktig mötesplats.

Intraservice har under året haft ett enormt rekryteringsarbete med cirka 180 annonser till totalt cirka 200 lediga tjänster. Cirka 160 rekryteringar är genomförda. Under 2021 hade vi 118 rekryteringar/ annonser och under 2020 var motsvarande siffra 97. Rekryteringar har skett inom alla våra verksamhetsområden.

34 annonser har avbrutits under året. Av dessa är nästan hälften inom IT-området, men även inom ekonomi och HR finns ett flertal. Anledningen till avbrutna rekryteringar är framför allt brist på kompetenta sökande i relation till de krav vi ställer. I några fall har vi inte heller kunnat möta kandidaternas löneanspråk.

Bristen på kompetenta kandidater har gett upphov till dialog kring nya aktiviteter för att marknadsföra oss bättre och uppfattas som en attraktiv arbetsgivare, men har också gett insikten om behovet av ett annat arbetssätt när det gäller kompetensförsörjning. Förslag på aktiviteter har tagits fram och till viss del genomförts. En del är kvar att prioritera, planera och genomföra under 2023.

3.1.3 Långsiktig kompetensförsörjning

Intraservice verkar i en konkurrensutsatt värld där förändring och utveckling sker i snabb takt. Det kräver att Intraservice som organisation är flexibel och har en god anpassningsförmåga för att kunna attrahera, rekrytera, utveckla och behålla rätt kompetens samt att det finns en process för strategisk och långsiktig kompetensförsörjning.

För att möjliggöra detta har ett arbetssätt/en process tagits fram som är integrerad med verksamhetens årliga arbete med nulägesanalys och verksamhetsplanering i

Stratsys. Utifrån nulägesanalysen identifieras kompetensbehov och kompetensgap kopplat till de utmaningar som framkommit och de leveransåtagande verksamheterna har.

Utifrån kompetensgapen tas sedan aktiviteter fram i en kompetensförsörjningsplan som en del i verksamhetsplanen i Stratsys vilket på ett enkelt sätt möjliggör uppföljning.

Ett exempel där förvaltningen har arbetat med att effektivisera genom digitalisering är inom verksamhetsområde Ekonomi och inköp. Med hjälp av RPA har vissa arbetsmoment i processer ersatts. Roboten som heter Görel kontrollerar integrationer mellan stadens ekonomisystem för styrning och uppföljning och stadens system kundfakturahantering och redovisning. Hon gör även momsavstämningar.

3.2 Ekonomisk uppföljning

3.2.1 Analys av årets utfall

Resultatredovisning i sammandrag

Belopp i mkr	Bokslut 2022	Budget 2022	Avvikelse	Bokslut 2021	Bokslut 2020
Intäkter	1 267,9	1 301,0	-33,1	1 158,8	1 119,6
Kostnader	-1 289,7	-1 322,8	33,1	-1 179,0	-1 139,5
Kommunbidrag	21,8	21,8	0	20,2	19,9
Resultat	0	0	0	0	0
Eget kapital	11,0	11,0	0	11,0	11,0

Intäkter och kostnader inkluderar finansiella intäkter och kostnader

Resultat övergripande

Jämfört med föregående år har intäkterna ökat med 109,0 miljoner kronor och kostnaderna med 110,7 miljoner kronor. Intäktsökning beror på ökad direktförsäljning, främst "Klient som tjänst" och förmedling licenser om totalt ca 63,2 miljoner kronor.

Intäkterna 33,1 miljoner kronor lägre än budget för 2022. Skillnad mot budget beror på en minskad utdebitering av kommungemensamma interna tjänster. Den minskade utdebiteringen består av ca 37,9 miljoner kronor överföring av verksamhet till utbildningsförvaltningarna per augusti. Under hösten har återreglering skett till kund i samband med prognoserna och slutreglering sker med 10,9 miljoner kronor i bokslutet.

Kostnaderna är 33,1 miljoner kronor lägre än budget och främsta orsaken är kostnader kopplade till direktförsäljningen samt minskade kostnader för kommungemensamma interna tjänster. För mer detaljerad beskrivning av utfallet för verksamhetsområdena och tjänsteområdena, se nedan.

Kommunbidraget om 21,8 miljoner kronor avser ersättning för verksamhet inom området HR, avseende olika HR-funktioner inklusive pensionshantering.

Resultat per verksamhetsområde

Nedan redovisas utfallet per verksamhetsområde jämfört med senaste prognos i

oktober. Område IT visar den största avvikelserna vilket beror på flera orsaker, framför allt lägre kostnader för licenser och konsultkostnader än prognostiserat.

Verksamhetsområde, belopp i mnkr	Bokslut	Prognos helår oktober
Ekonomi och inköp	-0,5	-0,2
HR	5,4	2,1
IT	28,6	24,6
Kommunikation, ledning och styrning	3,3	1,9
Ledning och stab	9,6	11,6
Vård och omsorg	3,1	0,9
Servicecenter	1,0	0
Utvecklingsinitiativ	-10,9	-14,2
Överskott	39,6	26,9
<i>Återreglering till kund</i>	-39,6	-26,9
Utbildning (överföring verksamhet)		
Utbildning, kultur och fritid (förvaltning)	18,7	19,9
Utbildning, kultur och fritid (utveckling)	19,2	18,4
Överskott	37,9	38,3
<i>Överföring till utbildningsförvaltningarna</i>	-37,9	-38,3
Resultat	0	0

Avvikelse mot budget

Intraservice redovisar ett överskott om 39,6 miljoner kronor mot budget för året, exklusive verksamhetsöverföringen till utbildningsförvaltningarna. Överskottet är hänförligt till 50,5 mnkr för förvaltning och underskott 10,9 miljoner kronor för utvecklingsinitiativen.

Inom verksamhetsområde IT visas en positiv budgetavvikelse om 28,6 miljoner kronor. En av de främsta anledningarna är att rekryteringar inte gjorts i den takt man planerat, då vissa roller och kompetenser är svåra att få tag i. Till viss del har man lyckats kompensera försenade eller uteblivna rekryteringar med konsulter. Komponentbristen i världen har gjort att leveranser av hårdvara, med tillhörande supportavtal, försenats. Implementering av vissa verktyg är uppskjutna eller helt inställda, främst inom området IT säkerhet. Slutförhandlade licensavtal ger i vissa fall en lägre kostnad än vad som ursprungligen planerats i budget. Försenade bolagsmigreringar har gjort att ökade volymer uteblivit och därmed har även vissa resursinvesteringar skjutits på framtiden.

Utvecklingsinitiativen var budgeterade med ett planerat underskott i början av året. Utfallet visar att åtgärder vidtagits för att skapa överskott inom förvaltningen för att täcka detta underskott.

Utfallet innebär en minskad kostnadsmassa om cirka 2,8 procent lägre än budget totalt för förvaltning och utveckling.

Avvikelse mot helårsprognos oktober

Förvaltning har under året redovisat rimligt utfall i förhållande till budget och prognos. Prognosen i oktober visade på ett överskott om 26,9 miljoner kronor och i

utfallet per helåret uppgår överskottet till 39,6 miljoner kronor. Överskottet är främst hänförligt till område IT där kostnader inom IT säkerhet blivit lägre än budgeterat. Samtliga områden visar på minskade kostnader för vakanser och försenade rekryteringar på grund av svårigheten att rekrytera personal.

Den överskjutande delen för november och december jämfört med prognos härrör sig till minskade kostnader samt tillkommande intäkter för i stort alla verksamhetsområden.

Resultat per tjänsteområde

Nedan redovisas en sammanställning över resultatutfall per tjänsteområde jämfört med budget och helårsprognos i oktober.

Verksamhetskostnader och utfall för förvaltning

Kostnader för förvaltning (tkr)						
Tjänsteområde	Budget 2022	Bokslut 2022	Kostnadsförändring *)	%	Helårsprognos oktober	%
Ekonomi	32 127	34 019	1 892	5,9%	34 754	-2,2%
HR	106 602	100 646	-5 956	-5,6%	103 528	-2,9%
IT-tjänster	580 959	550 808	-30 151	-5,2%	553 559	-0,5%
Kommunikation	44 794	38 457	-6 337	-14,1%	40 721	-5,9%
Kultur och fritid	3 773	2 649	-1 124	-29,8%	3 480	-31,4%
Ledning och styrning	40 754	38 523	-2 231	-5,5%	38 019	1,3%
Inköp	23 014	20 857	-2 157	-9,4%	21 629	-3,7%
Vård och omsorg	74 345	68 937	-5 408	-7,3%	71 350	-3,5%
Summa	906 368	854 896	-51 472	-5,7%	867 040	-1,4%
Utbildning	45 632	27 838	-17 794	-39,0%	25 663	7,8%
Summa	952 000	882 734	-69 266	-7,3%	892 703	-1,1%

Verksamhetskostnader och utfall för utveckling

Kostnader för utvecklingsinitiativ (tkr)						
Tjänsteområde	Budget 2022	Bokslut 2022	Kostnadsförändring *)	%	Helårsprognos oktober	%
Ekonomi	5 200	5 253	53	1,0%	5 700	-8,5%
HR	16 300	2 646	-13 654	-83,8%	3 407	-28,8%
IT-tjänster	24 900	25 552	652	2,6%	24 900	2,6%
Kommunikation	11 300	15 299	3 999	35,4%	15 258	0,3%
Kultur och fritid	2 190	2 665	475	21,7%	2 685	-0,8%
Ledning och styrning	17 500	21 516	4 016	22,9%	23 200	-7,8%
Inköp	8 700	5 850	-2 850	-32,8%	6 300	-7,7%
Vård och omsorg	15 000	11 460	-3 540	-23,6%	12 000	-4,7%
Gemensamt, effektivisering	-22 300	-	22 300	-100,0%	0	0,0%
Summa	78 790	90 241	11 451	14,5%	93 450	-3,6%
Utbildning	42 852	23 138	-19 714	-46,0%	23 955	-3,5%
Summa	121 642	113 379	-8 263	-6,8%	117 405	-3,6%
Totalt, inkl utbildning	1 073 642	996 113	-77 529	-7,2%	1 010 108	-1,4%
Totalt, exkl utbildning	985 158	945 137	-39 626	-4,0%	960 490	-1,6%
*) Negativt tal innebär minskad kostnad						

För mer detaljerad information om verksamhetsutvecklingen och ekonomiska utfallet per verksamhetsområde hänvisas till separat upprättad information till nämnden "Intern årsrapport (helår) 2022".

Dessutom upprättas en beskrivning över tjänsternas utveckling för året i "Tjänsteuppföljningsrapport år 2022". Rapporten upprättas separat och beskriver den ekonomiska utvecklingen per tjänst.

3.2.2 Uppföljning av erhållna statsbidrag

Specialdestinerat/riktat statsbidrag	Erhållen ersättning och/eller uppbokad fordran avseende 2022 (tkr)	Speckod (obligatoriskt)	Bidragsgivare (tex Skolverket)
Inget			

Statsbidrag har erhållits för sjuklönekostnader under 2022 på grund av pågående pandemi om 1,3 miljoner kronor.

Därutöver har staden ett pågående EU-projekt "Go-Digit" där förvaltningen är en samverkanspart. Go-Digit är ett stadengemensamt kompetensutvecklingsprojekt inom digitalisering för medarbetare och chefer inom vårdförvaltningarna. Ersättning har erhållits med 1,8 miljoner kronor för året.

Detsamma gäller ersättning om 4 miljoner kronor för Valfärdsteknik inom Äldreomsorgen för förtätning av Wifi. Detta projekt är ett internt projekt inom staden och ersättning har kommit från Äldreomsorgsförvaltningen.

3.3 Värdering av eget kapital

Förvaltningen har ett eget kapital om 11 miljoner kronor, samma nivå som föregående år. Reglerna för kommungemensamma interna tjänster innebär att ett ekonomiskt överskott betalas tillbaka till kunderna och ett ekonomiskt underskott faktureras kunderna.

Under 2022 har ett ekonomiskt överskott uppkommit, vilket har reglerats tillbaka till kunderna i samband med bokslutet. Något behov av att utnyttja eget kapital för kostnadstäckning har därför inte funnits under 2022.

Införandet av ny styrmodell 2023 innebär att förvaltningens risk ökar i och med att ekonomimodellen med full kostnadstäckning utgår. Fler av förvaltningens tjänster blir valbara och risken för underskott kan bli kännbar i det fall tjänsterna inte efterfrågas i den omfattningen som bedömts i budgeten.

3.4 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

3.4.1 Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll

Förvaltningens riskbild, åtgärder och internkontrollplan följs upp löpande och redovisas till nämnd i samband med delårsrapporter och årsrapporter. Flera verksamhetsområden har tagit fram egenkontrollplaner och förvaltningen har under verksamhetsåret stärkt riskhantering och systematik inom flera ansvarsenheter. Flera av brister har avhjälpas. Dock återstår utvecklingsarbete för att staber och resterande verksamhetsområden ska kunna redovisa en robusthet och systematiskt riskarbete med förebyggande riskminimering.

Uppföljning av riskbild, åtgärder och internkontrollplan bifogas nämndärendet för årsrapport 2022.

Förvaltningens verksamhetsområden och staber har utvärderat system för styrning, uppföljning och kontroll.

Förvaltningen har sammanställt resultat och slutsatser för fortsatt förbättringsarbete redovisas nedan.

Kultur

Förvaltningen kan förbättra kultur för styrning och uppföljning. Breddutbildningar och workshops "att jobba i en offentlig organisation" i tre steg för alla chefer har höjt kunskapsnivån. Fortsatt dialog på chefsmöten ökar mognaden, men förvaltningen behöver fortsätta utveckla kulturen och samhörighet inom förvaltningen

Planering och uppföljning

Sammanställning av efterlevnadsundersökning visar en tillräckligt effektiv hantering i förvaltningen. Enhetlig förtätd månadsrapportering, från enhet till nämnd med måluppfyllelse, aktiviteter och indikatorer har medfört ökad öppenhet och höjd kunskap om statusen av förvaltningens följsamhet till budget och verksamhetsplan.

Riskbaserad styrning

Förvaltningens verksamheter anser att förvaltningen visar tillräckligt effektiv hantering av risker med samlad riskbild, åtgärder och internkontrollplan för nämnden, med egenkontrollplan per verksamhet. Förbättringsbehov med införande återstår inom något verksamhetsområde och stab.

Utifrån den samlade riskbilden har förvaltning och nämnd tagit fram och uppdaterar kontinuerlig en internkontrollplan. Den innehåller ett urval områden, processer och moment som är viktiga att granska för att kunna bekräfta att redan beslutade åtgärder eller kontroller fungerar som det är tänkt.

Åtgärder och förbättringsarbete

Förvaltningen hanterar allvarliga avvikelser och brister på ett tillfredsställande sätt, men har förbättringsbehov att analysera brister och problem för att förstå och åtgärda grundorsaken.

Förbättringsarbete och verksamhetsutveckling bedrivs utifrån behov och upplevelser hos dem verksamheten riktar sig till, på ett tillfredsställande sätt, men förvaltningen kan bli bättre på att följa upp att effekterna uppnås.

3.4.2 Brukar-/kundorienterad kvalitetsledning

Behov och förväntningar fångas framför allt upp i det systematiska arbete som finns beskrivet i den styrmodell som gällt under 2022 – Riktlinjer för kommungemensamma interna tjänster. I styrmodellen beskrivs arbetssättet med tjänsteforum, prioriteringsforum samt beslutsforum. I strukturen fångas behov upp, prioriteras samt beslutas vilka utvecklingsinsatser som ska genomföras under nästkommande år.

I den styr- och finansieringsmodell som gäller från 2023 läggs större fokus på kundrelationerna än tidigare. Förvaltningen har därför gjort en insats när det gäller att ta fram tydliga överenskommelser med varje kund. I överenskommelsen blir det tydligt vilka tjänster och servicenivåer kunden har. Kopplat till det nya arbetssättet skapas även en tydlig struktur kring uppföljning av överenskommelserna samt mätning av kundnöjdhet.

Förvaltningen har ett inarbetat arbetssätt när det gäller portföljstyrning. Det finns etablerat en portfölj per tjänsteområde. Portföljerna omfattar utvecklingsprojekt. Samtliga portföljledare träffas för genomgång en gång i månaden. Här lyfts och beslutas eventuella behov av omprioriteringar av resurser mellan portföljerna. I huvudportföljen kan man lyfta behov av förändringar av arbetssätt mm. Projekt avslutas alltid med en slutrapport där man lyfter vad som fungerat bra och vad som kan förbättras. Vi har kommit långt men vi behöver förbättra systematiken av lärandet mellan projekt samt mellan förvaltning och projekt. Under uppbyggnaden av portföljstyrningen har av naturliga skäl tyngdpunkten legat på formalia. Nu behöver förvaltningen fokusera på lärandeprocesserna och att förenkla arbetssätten med fokus att uppnå mest nytta för kunden samt få ett ännu effektivare arbetssätt och lärande i organisationen. Analys kopplat till det organisatoriska lärandet behöver stärkas.

Under året har förvaltningen slutfört införandet av en viktig del av tjänsteförvaltningsprocesserna (GATS – Gemensam arbetssätt för tjänster och system). Arbetssättet stödjer förvaltningens helhetssyn av tjänsteförvaltningen utifrån kundens behov samt kvalitetssäkrar helheten av tjänsten med sina ingående komponenter.

Förvaltningen har många processer definierade. Inom förvaltning och leverans används best practice i form av ITIL. Under året har vi beslutat att se över ITIL-processerna och använde dem, i möjligaste mån, i sin grundversion. Avvikelser från detta ska beslutas och dokumenteras. Det kommer att underlätta digitalisering av arbetet i processerna och samverkan av arbetet med våra leveranser. Ett utvecklingsområde i processarbetet är att förtydliga och stärka avvikelshanteringen med fokus på analys, lärande och ständiga förbättringar. Det är ett fokusområde under 2023.

Ett annat fokusområde är hur vi fångar behov kopplat till våra tjänster samt till stadens infrastruktur. För att öka kvaliteten siktar förvaltningen mot att stärka arbetssätten bland annat genom att införa en gemensam instyrning. För att detta ska fungera optimalt behöver arbetssätt för resursplanering, strategisk kompetensförsörjning samt prioritering och om-prioritering stärkas. Förvaltningen behöver bli mer specifik inom vilka områden man ska vara stark inom för att möjliggöra effektiva leveranser med kvalitet till kund, inom dessa områden. Det som ofta benämns som affärsutveckling.

Förvaltningen samlar ihop olika rapporteringar i en samlad förtätd månadsrapportering (Stratsys), som är generisk för alla chefer och för nämnd. Uppdrag i reglemente och från kommunfullmäktige samlas med mål, aktiviteter, utvecklingsprojekt och indikatoruppföljning för att underlätta för förvaltningsledning och nämnd att få en helhetsbild av utfall och prognoser för verksamhetsåret.

3.4.3 Kriskommunikation

Ja, Intraservice arbetar med kriskommunikation enligt riktlinjen för kriskommunikation. Vi har definierat målgrupper, kommunikationskanaler (inklusive alternativa kanaler), arbetssätt och rollbeskrivningar. Arbete pågår med att ta fram en kriskommunikationsplan.

3.4.4 Övriga beslut och/eller uppdrag

3.4.4.1 Barnbokslut 2022

Barnbokslut 2022

Intraservice är en mångfacetterad förvaltning med många olika verksamhetsområden. Förvaltningen är en intern serviceorganisation som arbetar på uppdrag av andra. Detta innebär att Intraservice, avhängigt verksamhetsområde och kund, arbetar genom andra och har direkt eller indirekt påverkan på barnens rättigheter i Staden.

På vilket sätt påverkas barn av Intraservice verksamhet?

Intraservice bidrar med olika tjänster för att barn ska kunna nyttja sina demokratiska, sociala, kulturella och ekonomiska rättigheter. Detta genom Göteborgs Stads andra verksamheter som arbetar direkt med barn.

Exempel på tjänster:

- Valapp som ger ungdomar möjlighet att rösta i ungdomsfullmäktige.
- Dataskydd- och IT-säkerhetsarbetet skyddar barns rätt till privatliv och integritet. I dataskyddsförordningen anses personuppgifter om barn vara särskilt skyddsvärda, eftersom barn kan ha svårare att på förhand inse riskerna med att lämna ifrån sig sina uppgifter eller förstå vilken rätt till skydd för sina uppgifter som de har.
- Ekonomitjänsterna och processerna i staden bidrar med underlag till Kommunfullmäktiges budget och inriktningsdokument som direkt påverkar barn och unga genom att sätta ramarna för kommande års prioriteringar och inriktning till exempel inom grundskola, förskola, kultur och fritidsverksamheter.
- Processerna inom socialt inkasso samt krav och bidrag, där verksamhetsområdets tjänster bidrar till att skapa likvärdig hantering som stödjer barnens rättigheter och deras familjers uppehälle och socioekonomiska trygghet. Detta påverkar barn som omfattas av socialtjänstlagen, till exempel vid omhändertagande och placering av barn.
- Bildförsörjning, där bilder med barn säkras utifrån laglig grund och vi arbetar normmedvetet och inkluderande med hur barn representeras genom bild.
- E-handelssystemet Proceedo är stadens gemensamma system för inköp av varor och tjänster till stadens verksamheter. I systemet görs till exempel inköp av livsmedel till centralkök för tillagning av måltider med specialkost till förskola och grundskola samt inköp av IT-utrustning och digitala verktyg som skapar förutsättningar för att alla elever och barn oavsett bakgrund får en likvärdig utbildning och likvärdiga förutsättningar till lärande. Detta påverkar samtliga barn inom till exempel barnomsorg och utbildningsområdet.
- Intraservice bidrar till robusta processer, exempelvis kemikalierregistrering och gemensam byggprocess, vilka gynnar barns säkerhet.
- Intraservice bidrar även med tjänster inom skoladministration, lärmiljö, måltid, elevhälsa och kulturskola.

Vilka barn påverkas?

- Alla barn och ungdomar som kommer i kontakt med våra tjänster som är kopplade till förskola, skola, och fritid- och kulturaktiviteter samt socialtjänst.

- Barn som lever i socio-ekonomisk utsatthet.
- Det finns en risk för diskriminering för barn med skyddade personuppgifter, barn i behov av särskilt stöd samt barn med vårdnadshavare med begränsad tillgång till nödvändig teknik.

Har verksamheten använt barnkonventionen som grund för sitt arbete? På vilket sätt?

I dagsläget används Barnkonventionen i sig inte i någon större utsträckning, förutom när den är införlivad i annan lagstiftning, till exempel dataskyddsförordningen eller socialtjänstlagen.

Vår bedömning är att medvetenheten inom förvaltningen har ökat genom de barnbokslut som sammanställts i år och i fjol.

Ett övergripande arbete med att strukturera och prioritera arbetet utifrån styrande dokument inklusive den sociala dimensionen av hållbarhet pågår inom förvaltningen. Detta arbete kommer fortsätta under 2023. Göteborgs Stads barnrättsplan kommer att hanteras inom ramen för detta arbete.

Förvaltningen deltar även med representant på den stadenövergripande inspirationskonferensen om Göteborgs Stads barnrättsplan i december 2022, vilket förväntas leda till ökad förståelse för hur barnrättsarbetet inom Intraservice kan fördjupas.

3.4.5 Krisledningsplaner och beredskapsplaner

Hur framskrider arbetet med beredskapsplanerna?

Intraservice har tagit fram en första version av beredskapsplanen. Den innehåller bland annat beskrivningar av åtgärder och aktiviteter för de definierade samhällsviktiga leveranserna och dess processer samt beskrivning av vår krigsorganisation.

Arbetet med krigsplaceringar pågår.

Har ni reviderat era krisledningsplaner under 2021-2022?

Ja.

4 Bokslut

4.1 Sammanfattande analys

Förvaltningens ekonomimodell

Intraservice verksamhet bedrivs under "Riktlinjer för kommungemensamma interna tjänster" i vilken huvuddelen av verksamheten ingår. Av den totala budgeterade intäkten om 1 301 miljoner kronor utgörs cirka 83 procent av fakturering av kommungemensamma interna tjänster enligt dessa riktlinjer. Övriga intäkter består av direktfakturering till enskilda förvaltningar och bolag, kommunbidrag, och mindre del utgörs av vissa anslag och andra bidrag.

De kommungemensamma interna tjänsterna kostnadsfördelas utifrån olika fördelningsnycklar, vilka överenskommits med kundråden. Dessa kan vara fördelning utifrån andel av nyttjad tjänst, volymbaserat nyttjande eller annan överenskommen fördelning.

Riktlinjerna innehåller regler om att överskott eller underskott ska regleras med kunderna i samband med årsbokslutet. För verksamhetsåret har ett överskott uppkommit med cirka 39,6 miljoner kronor, vilket återbetalats till förvaltningens kunder i olika omgångar under året i takt med att helårsprognosen fastställts.

4.2 Resultaträkning

Belopp i tkr	Bokslut 2022	Bokslut 2021	Förändring
Verksamhetens intäkter			
Intäkter kommungemensamma intäkter förvaltning	884,4	844,5	39,9
Intäkter kommungemensamma intäkter utveckling	113,4	114,5	-1,1
Avdrag för Intraservice andel av kommungemensamma intäkter	-22,3	-22,2	-0,1
Övriga intäkter	289,4	219,1	70,3
Totala intäkter	1 264,9	1 155,9	109,0
Verksamhetens kostnader			
Personalkostnader	-503,9	-503,2	-0,7
Övriga verksamhetskostnader	-781,0	-673,0	-108,0
Totala kostnader	-1 284,9	-1 176,2	-108,7
Kommunbidrag	21,8	20,2	1,6
Finansnetto	-1,8	0,1	-1,9
Årets resultat	0	0	0

Intäkter

Intäkter ökade med 109 miljoner kronor, där ökningen inom övriga intäkter är störst (70 miljoner kronor) och avser främst ökning av intäkter för "Klient som tjänst" och förmedling licenser, ersättning för arbetet med ny nämndorganisation, mm.

Kostnader

Intraservices verksamhet påverkas av nya tjänster, ökade volymer på befintliga tjänster och tillkommande utvecklingsinitiativ. Tillsammans förklarar det ökningen i personalkostnader och övriga kostnader.

Personalkostnaderna har netto inte ökat mellan åren. Indexökning har ökat kostnaderna, medan vakanser och eftersläpande rekryteringar har minskat kostnaderna. Omräknat till årsarbetare har personalen ökat netto med cirka 13 årsarbetare, främst avser ökningen inom område IT som ökat netto med 16 årsarbetare medan avveckling av verksamhet till utbildningsförvaltningarna har minskat netto med cirka 16 årsarbetare. Personalkostnaderna inkluderar också övertagandet av personal från Framtiden-koncernen under 2021, vilket får full effekt under 2022.

Övriga verksamhetskostnader har ökat med 108 miljoner kronor, främst avser detta ökning för IT-program och licenser, IT-konsulttjänster samt ökade kostnader för IT-utrustning. Verksamhetskostnader inkluderar också kostnad för övertag av verksamhet från Framtiden-koncernen under slutet av 2021.

4.3 Balansräkning

Belopp i tkr	2022-12-31	2021-12-31
TILLGÅNGAR		
Maskiner och inventarier	0	0
Summa anläggningstillgångar	0	0
Kundfordringar	28 722	14 916
Övriga fordringar	-1 483 105	-1 071 243
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	155 637	148 113
Kommunkonto och likvida medel	1 485 104	1 080 923
Summa omsättningstillgångar	186 358	172 709
Summa tillgångar	186 358	172 709
SKULDER OCH EGET KAPITAL		
Ingående eget kapital	11 000	11 000
Årets resultat	0	0
Summa eget kapital	11 000	11 000
Leverantörsskulder	101 550	71 285
Övriga kortfristiga skulder	16 186	9 982
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	57 633	80 442
Summa kortfristiga skulder	175 368	161 709
Summa skulder och eget kapital	186 368	172 709

Samtliga tillgångar leasas via Göteborgs Stads leasing. Detta gäller även de hårdvarutillgångar som ingår i tjänsten "Klient som tjänst" där Intraservice leasar tillgångarna och sedan hyr ut dessa till förvaltningens kunder. Denna process är uppsatt under 2019 för att skapa en effektivare hantering av datoranvändningen i staden.

Intraservice är serviceleverantör för stadens förvaltningar och bolag. Det innebär

att det finns ett transaktionsflöde kring betalning av kundfordringar och leverantörsskulder som hanteras av förvaltningen. Detta påverkar balansräkningens tillgångar och skulder inklusive likvidkonton. I balansposten "Övriga fordringar" (skuld) redovisas ett av stadens Kommunkonto, vilket hanterar ovan beskrivna likvidflöden. Då detta är en fordran på SLK/Finans redovisas det ej som likvida medel. Men det ska ses tillsammans med det Kommunkonto som redovisas under "Kommunkonto och likvida medel". Sådana likvidkonton gäller även konton under "Övriga skulder", som dagligen regleras. Detta innebär att transaktionsflöden kan skilja mellan dagarna innan de regleras.

Intraservice har också en stor hantering av licenskostnader för IT-verksamheten. Dessa licenser debiteras ofta årsvis av leverantörerna, vilket behöver periodiseras under året och över åren om de löper på längre tid än ett år. Dessa redovisas under förutbetalda kostnader i balansräkningen.

Upplupna kostnader består till största del av kostnader för personal, semesterskuld, mm samt periodisering av inhyrda konsultkostnader och andra leverantörsfakturor vid bokslutet.

Förändringen i upplupna kostnader mellan åren inkluderar även en skuld till kund för återreglering av kommungemensamma interna tjänster med 36 miljoner kronor för 2021 vilken regleras januari 2022 och 11 miljoner kronor för 2022, vilken regleras januari 2023.

5 Styrinformation till nämnden

Nämnden för Intraservice har brutit ner övergripande mål i nämndmål, som redovisas under kapitel 7

6 Redovisning av nämndens uppdrag

Nämnden för Intraservices uppdrag har genomförts av förvaltningen och återredovisats till nämnden.

Kvarvarande uppdrag genomförs och följs upp kommande verksamhetsår.

6.1 POLITISKA MÅL OCH UPPDRAG

6.1.1 Budgetuppdrag från KF:s budget 2022

Uppdrag	Kommentar (enhet)
 Avslutad	2023-01-02 Återrapporterat till Nämnden för Intraservice 2022-12-21 § 0458/22 Förvaltningen har etablerat en funktion och kompetens säkerställs löpande med fler medarbetare, som har fokus på att driva utvecklingen inom uppdragsområdet. Enheten Kompetenscenter genomför omvärldsanalyser med kontinuerlig intern information inom stadens verksamheter och nätverk. Information bidrar till att Staden kan flytta fram sina positioner och tidigare börja arbeta med till exempel nya tekniker och juridiska förändringar som påverkar Staden inom digitaliseringen. Analyserna ger samtidigt inspiration kring vad som sker i omvärlden där Staden har möjlighet att ta lärdom. Funktionen bidrar till att Göteborg ska lyckas med att vara en hållbar stad. Samverkan sker med övrig offentlig sektor, näringsliv, akademi och civilsamhälle. Kompetenscentret arbetar därför aktivt med samverkan inom och utanför staden. Administrativ automatisering med digitala verktyg (RPA) lanseras som en gemensam tjänst för möjliggöra för stadens verksamheter att öka användning av digitala verktyg i verksamhetsutvecklingen.
 Avslutad	2023-01-25

Uppdrag	Kommentar (enhet)
Nämnden för Intraservice får i uppdrag att verka för ökad samordning, samutnyttjning och synergier mellan stadens nämnder avseende geografisk data.	Återrapporterat till Nämnden för Intraservice 2022-12-21 § 0211/22 Förvaltningen erhöll finansiering för verksamhetsåret 2022 och har genomfört strukturplanering tillsammans med kommande förvaltningar i NOS (tidigare stadsbyggnadskontoret m.fl.) som har resursorganisation för utveckling av digitala verktyg för ökad tillgång och nyttjande av geografisk data. Förvaltningen har verkat för ökad samordning, samutnyttjande och synergier mellan stadens nämnder under 2022. Förvaltningen inväntar nytt uppdrag för 2023 med ekonomisk ram för fortsatt samordningsarbete i staden.
✓ Avslutad	2023-01-02
Samordning verksamhets och IT-arkitektur	Återrapporterat till Nämnden för Intraservice 2022-12-21 § Mottaget och omhändertaget i ordinarie verksamhet. Del i reglemente 2023 och driftansvar inom avdelning Uppdrag.

6.1.2 Budgetuppdrag från KF:s budget 2021

Uppdrag	Kommentar (enhet)
✓ Avslutad	2023-01-02
Nämnden för Intraservice får i uppdrag att arbeta med kompetenscenter för digitalisering och robotisering i syfte att underlätta snabbare och enklare handläggning av ärenden via digitala tjänster.	Återrapporterat till Nämnden för Intraservice 2022-12-21 § 0458/22
✓ Avslutad	2023-01-18
Nämnden för Intraservice får i uppdrag att ta fram en modell för digital signering i hela staden	Återrapporterat till Nämnden för Intraservice 2022-03-31 § (delårsrapport) Det har satts upp en tjänst för att digitalt signera via Net Publicator. Det finns möjlighet att koppla till vissa e-tjänster. Projektet avslutas 2022-03-31 då uppdraget går in i förvaltning.

6.1.3 Budgetuppdrag från KF:s budget 2020

Uppdrag	Kommentar (enhet)
✓ Avslutad	2023-01-19

Uppdrag	Kommentar (enhet)
Nämnden har i uppdrag att bedriva ett digitalt effektiviseringsarbete under hela planperioden.	Återrapporterat till Nämnden för Intraservice 2022-12-21 § 272 0455/22 Samordning av kompetenscenter och övriga etableringsuppdrag genomförda. Digital infrastrukturens effektivisering är inräknad i budget 2023

6.2 Budgetuppdrag från KF:s budget 2022

KF/KS uppdrag	Kommentar
✓ Avslutad	2023-01-03
Nämnder och styrelser ges i uppdrag att tillgängliggöra lokaler till valnämnden för att säkerställa vallokaler	Återrapporterat till Nämnden för Intraservice 2022-12-21 §271 0456/22 Angela Intraservice samordnare för hyrda lokaler samverkar med Stadsledningskontor och övriga förvaltningar för en hög tillgänglighet av vallokaler.
✓ Avslutad	2023-01-03
Nämnder och styrelser får i uppdrag att genomföra ett långsiktigt strategiskt effektiviseringsarbete för att frigöra resurser inom staden.	Återrapporterat till Nämnden för Intraservice 2022-12-21 § 272 0455/22 Effektiviseringsåtgärder genomförda och planerade i budget för kommande verksamhetsår
✓ Avslutad	2023-01-03
Nämnden för Intraservice får i uppdrag att fortsatt kraftigt dämpa kostnadsutvecklingen för drift, förvaltning och utvecklingsinitiativ.	Återrapporterat till Nämnden för Intraservice 2022-12-21 § 270 0457/22 Effektiviseringsåtgärder genomförda och planerade i budget för kommande verksamhetsår
✓ Avslutad	2023-01-03
Nämnden för Intraservice får i uppdrag att fortsätta arbeta med kompetenscenter för digitalisering och robotisering i syfte att underlätta snabbare och enklare handläggning av ärenden via digitala tjänster.	Återrapporterat till Nämnden för Intraservice 2022-12-21 § 262 0458/22 Fortsatt omvärldsbevakning och nätverkande, arrangemang nationell konferens (IoT). RPA utvecklas och etableras som tjänst under året.
✓ Avslutad	2023-01-03
Nämnden för Intraservice får i uppdrag att verka för ökad samordning, samutnyttjning och synergier mellan stadens nämnder avseende geografisk data.	Återrapporterat till Nämnden för Intraservice 2022-12-21 § 263 0211/22 Workshops med Göteborgs Stads Geodataforum. Dialog med Stadsbyggnadskontoret som har ett liknande uppdrag.

6.3 Budgetuppdrag från KF:s budget 2021

KF/KS uppdrag	Kommentar
✓ Avslutad Nämnden för Intraservice får i uppdrag att kraftigt dämpa kostnadsutvecklingen för drift, förvaltning och utvecklingsinitiativ.	2023-01-03 Återrapporterat till Nämnden för Intraservice 2022-12-21 § 270 0457/22 Effektiviseringsåtgärder genomförda och planerade i budget för kommande verksamhetsår
✓ Avslutad Nämnden för Intraservice får i uppdrag att arbeta med kompetenscenter för digitalisering och robotisering i syfte att underlätta snabbare och enklare handläggning av ärenden via digitala tjänster.	2023-01-03 Återrapporterat till Nämnden för Intraservice 2022-12-21 § 262 0458/22 Uppdraget är upprepat i KF-uppdrag 2022 och uppdrag från 2021 markeras som avslutat för att vidare redovisa status i uppdrag från KF budget 2022.
✓ Avslutad Nämnden för Intraservice får i uppdrag att ta fram en modell för digital signering i hela staden.	2023-01-03 Återrapporterat till Nämnden för Intraservice 2022-03-31 § 77. Hänvisning till månadsrapport . Projektavslut 22-03-31.

6.4 Budgetuppdrag från KF:s budget 2020

KF/KS uppdrag	Kommentar
✓ Avslutad Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att bedriva ett digitalt effektiviseringsarbete under hela planperioden.	2023-01-03 Återrapporterat till Nämnden för Intraservice 2022-12-21 § 272 0455/22 Samordning av kompetenscenter och övriga etableringsuppdrag genomförda. Digital infrastrukturens effektivisering är inräknad i budget 2023
✓ Avslutad Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att bidra till att minska stadens totala personalvolym, enligt arbetad tid, under mandatperioden.	2023-01-03 Återrapporterat till Nämnden för Intraservice 2022-12-21 § 273 0482/22 Vid fortsatt konsolidering av bolagens ekonomi och IT-tjänster till samlad drift inom Intraservice uppnås skalfördelar.

6.5 Uppdrag till nämnd/styrelse som tilldelats utanför budgetbeslut

KF/KS uppdrag	Kommentar
✓ Avslutad Nämnder och styrelser får i uppdrag att	2023-01-19 Ärendet återredovisas på nämnd 2023-01-25 punkt 18 § 0490/21. Återrapportering

KF/KS uppdrag	Kommentar
säkerställa att stadens alla chefer omfattas av ett fungerande systematiskt arbetsmiljöarbete enligt arbetsmiljölagen.	av uppdrag, där efterlevnad av gällande anvisningar och rutiner för systematiskt arbetsmiljöarbete omfattar chefer redovisades.
✓ Avslutad	2023-01-19
Nämnder och styrelser får i uppdrag att säkerställa att det finns skyddskommittéer som hanterar chefers arbetsmiljöfrågor.	Ärendet återredovisas på nämnd 2023-01-25 punkt 18. §0490/21. Återrapportering av uppdrag, där efterlevnad av gällande anvisningar och rutiner för systematiskt arbetsmiljöarbete omfattar chefer redovisades.
✓ Avslutad	2023-01-19
Nämnder och styrelser får i uppdrag att säkerställa att arbetsplatsträffar (APT) genomförs för samtliga chefer.	Ärendet återredovisas på nämnd 2023-01-25 punkt 18. § 0490/21. Återrapportering av uppdrag, där efterlevnad av gällande anvisningar och rutiner för systematiskt arbetsmiljöarbete omfattar chefer redovisades.
✓ Avslutad	2023-01-03
Stadens nämnder och styrelser får i uppdrag att under 2022 genomföra förbättringar på de områden som brister i linje med svaren i enkäten gällande bland annat cykelparkeringsmöjligheter för anställda.	Återrapporterat till Nämnden för Intraservice 2022-12-21 § 259 0464/21 Intraservice bidrar och har fullgjort uppdrag. Nyligen fick förvaltningen ett nytt diplom för vårt arbete under 2021,
✓ Avslutad	2023-01-19
Nämnden för Intraservice får i uppdrag att utreda vilka förmåner som är möjliga att administrera tekniskt via förmånsportalen samt hur den reviderade inriktningen med varierade förmåner påverkar möjligheterna att använda en förmånsportal.	Återredovisat till nämnden för Intraservice 2022-12-21 § 255 0191/22. Funktionalitet och omfattning omhändertats i upphandlingsprojekt vid kommande upphandling av ny funktionalitet.
✓ Avslutad	2023-01-03
Samtliga nämnder och bolag får i uppdrag att se över sin kapacitet att hantera kontanter i händelse av kris.	Återrapporterat till Nämnden för Intraservice 2022-12-21 §252 0202/22 Uppdraget är slutfört.
🟢 Pågående	2023-01-02
Göteborgs Stads samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att tillse att alla anställda informeras om grundlagens meddelarfrihet, meddelarskydd och i förekommande fall lagstadgade skyldigheter att rapportera om missförhållanden.	Överförs till 2023 för uppföljning och återrapportering till nämnd.
🟢 Pågående	2023-01-02
Göteborgs Stads samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att informera om att i Göteborgs Stad förväntar vi oss ett öppet och transparent informationsflöde om verksamheten och där alla anställda	Överförs till 2023 för uppföljning och återrapportering till nämnd.

KF/KS uppdrag	Kommentar
välkomnas att vid identifierade brister kontakta politiker.	
 Avslutad	2023-01-25
Samtliga nämnder och bolag får i uppdrag att förbereda och genomföra energieffektiviserande och energibesparande åtgärder i syfte att minska energiförbrukningen och effektbehovet inför vintern 2022/23.	Uppdrag återrapporteras 2023-01-25 punkt 17 0447/22 ..."Miljöförvaltningens granskningsrapport av Intraservice systematiska miljöarbete". Förvaltningen redogjorde för genomförda, pågående och planerade energibesparande åtgärder.
 Ej påbörjad	2023-01-02
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.	Överförs till 2023 för uppföljning och återrapportering till nämnd

6.6 Övrigt: Hemställan, Anmodan från kommunstyrelsen till nämnder/styrelser

KF/KS uppdrag	Kommentar
 Pågående	2023-01-19
Kommunstyrelsen hemställer till samtliga nämnder och bolag att sammanställa vilka verksamhetsmässiga eller affärsmässiga konsekvenser som kriget i Ukraina och tillhörande effekter har inneburit för verksamheterna. Samtliga nämnder och bolag ska även redovisa verksamheternas prognoser på kostnadsutvecklingen för direkta kostnader som är kopplade till flyktingmottagandet. Uppföljningen ska redovisas i samband med delårsrapport per mars för Staden.	Nämnden följer upp och rapporterar enligt stadens rapporteringsmall i Stratsys.

7 Uppföljning av nämndens mål (inkl. kommentarer)

7.1 Vi ska tillhandahålla en god intern service till stadens verksamheter och medarbetare.

Vi ska tillhandahålla en god intern service till stadens verksamheter och medarbetare.

■ God

Kommentar

Analys av resultat

Förvaltningens leveranser enligt beslutad tjänsteplan har genomförts, där prioritering har varit att säkerställa kärnleveranser inom de tjänsteområden som förvaltningen har uppdrag att leverera. Vid arbetsanhopningar eller bemanningsvakanser har intern utveckling och vissa stödtjänster prioriterats ner till förmån för grundleveransen.

Förvaltningen har haft relativt få incidenter och har lyckats att hantera uppkomna driftstörningar med snabb återställning.

Dialog med kunder och kundundersökningar visar att upplevt värde av förvaltningen tjänster har förbättrats. Fortsatt drift och utveckling sker i nära samverkan med stadens förvaltningar och bolag för att möta utmaningarna och genomföra en ökad digitalisering i Göteborgs Stads verksamheter.

Uppföljning av beslutad tjänsteplan sker utifrån de olika tjänsteområden som förvaltningen levererar kundernas tjänstebehov med god måluppfyllelse. Denna redovisas i nämndärende för denna årsrapport.

Indikatorer som följts under verksamhetsåret, per perspektiv, redovisas i kapitel 2 och under respektive nämndmål i detta kapitel.

Förvaltningsledningen har summerat positiv leverans och utveckling i punkter nedan:

- Grundleverans:
 - Förvaltningen har bibehållit leveransförmågan och säkerställt att befintliga tjänster kommer att fungera efter under 2022 samt efter verksamhetsöverföringen till utbildnings- och välfärdsförvaltningarna 2023.
 - Stabilitet i våra tjänsteleveranser (grunduppdraget) utan större incidenter parallellt med våra arbetsinsatser inom NOS- och bolagsprojektet samt de förberedelser som gjorts inför ny styrmodell.
 - Nya leveranser (City information plattform, automatisering/robotisering, konsolidering, kunskapshöjning om IT-säkerhet
 - Konsolidering av Digital Infrastruktur
- Kraftsamling:
 - Genomfört tre verksamhetsöverföringar med tillhörande

- samverkansarbete (FÖS)
 - Anpassat leveranser utifrån omorganisationer i staden (NOS)
 - Förberett oss för ny styrmodell (tjänstepaketering, roller mm)
 - Byggt upp kundorganisation, förberett för ny styrmodell, tagit fram avtalsunderlag, genomfört kunddialoger, organisation och roller för kundrelaterade frågor, fastställt servicenivåer för samtliga tjänsteerbjudande, tjänstekatalogen anpassad till ny styrmodell, samarbetsmodell och årsplan upprättas
 - Implementerat processer och rutiner för ekonomi- och finansieringsmodell för tjänsterna för 2023 samt principer för prissättning, fakturering
 - Framtagande av prislista utifrån ny styrmodell, infört övergångslösning för fakturering för 2023 till nytt system är på plats. Förfaktureringsystem installeras för automatiserad hantering inom intern faktureringsprocess.
- Projekt:
 - Uppföljning av projekt sker i en ordnad portföljmodell. God måloppfyllelse redovisas, med få avvikelser, i bilaga till denna rapport.
 - Utveckling och införande av nya systemlösningar enligt tjänsteplan genomförs enligt plan (se bilaga)
 - Ett projekt som kan framhållas inom tjänsteområde Valfärd är automatiseringen av "återansökan av försörjningsstöd" som implementerades under våren, som effektiviserat process för stadens handläggare och berörda medborgare
- Support och kundsamverkan:
 - Utveckling och efterlevnad av supportprocesser och KM-process för att gemensamt möta
 - Automatiseringsprojekt inom tjänsteområdena HR och ekonomi med ett femtontal pågående verksamhetsprojekt med RPA lösningar i staden.
- Verksamhetsutveckling i processerna:
 - Intern processutveckling genom att arbetet med den systematiska utvecklingen av våra arbetssätt kring internkontroll och samlad riskbild samt den tillhörande dokumenteringen.
 - Ökad effektivitet inom Visuell kommunikation, genom tydligare kvittering med kund
 - Etablerat förvaltningsteam och tagit fram förvaltningsplaner till samtliga tjänster i syfte att skapa tydlighet gentemot kund och bättre förutsättningar för effektiv förvaltning enligt förvaltningsövergripande projekt för gemensamt arbetssätt för tjänster och system
 - Fortsatt etablerat kompetenscenter
 - Automatisering och robotisering av våra egna tjänster
 - Anmärkningar från Stadsrevisionen har omhändertagits. Konsulthanteringsprocessen på förvaltningen har av Stadsrevisionen lyfts fram som ett bra exempel inom staden på förbättrad process.
- Ekonomi och inköp:
 - Ekonomi i balans inom alla verksamhetsområden, och överskott återbetalas löpande till kundförvaltningar och bolag.
 - Inköpsanalys via stadens gemensamma IT-stöd för regelbundna resultatuppföljningar och till strategiskt inköpsarbete.
 - Hög leverantörstrohet (98 procent) uppnått i senast inköpsanalys.
- Medarbetare:

- Reviderat arbetssätt för det systematiska arbetsmiljöarbetet med syfte att förenkla för chefer samt underlätta uppföljning
- Nytt arbetssätt kring kompetensförsörjning - med kompetensförsörjningsplaner integrerade i
- Enhetlig verksamhetsstyrning (Stratsys) och genomförda aktiviteter utifrån ARUBA-modellen
- Stort rekryteringsarbete
- Skapat en e-tjänst för HR-administrativa ärenden

7.2 Vi ska ha en ekonomi i balans

Vi ska ha en ekonomi i balans

■ God

Kommentar

I helårsrapport redovisas ekonomisk rapportering under kapitel 3.2 och kapitel 4.

Uppföljning av utfallet mot budget visar på ett överskott som återregleras till kund.

7.3 Vi ska förbättra kundernas upplevelse av kvalitet, service och samarbete

Vi ska förbättra kundernas upplevelse av kvalitet, service och samarbete

■ Viss

Kommentar

Analys av resultat

Året har präglats av att bygga förutsättningar för införande av ny styrmodell. Förvaltningen har rekryterat viktiga nyckelfunktioner, som tillsammans med förvaltningsledningen, har genomfört inledande kunddialoger på strategisk nivå och genom kundbesök hos respektive förvaltning och bolag. Flertalet aktiviteter med utgångspunkt i ny styrmodell är genomförda enligt plan. Överenskommelser mellan kund och Intracare är utskickade för synpunkter och kommer att undertecknas i januari. Vissa utmaningar kvarstår gällande innehåll i avtalets bilagor, bland annat fortsätter dialogen gällande personuppgiftsansvar tillsammans med SLK.

Förvaltningen har påbörjat arbetet med att ta fram en samarbetsmodell för relationen mellan Intracare och kund i den nya styrmiljön. Modellen ska beskriva kundmöten på operativ, taktisk och strategisk nivå samt hur eskalering av frågor ska ske. Viktiga förutsättningar för Intracare är att öka förmågan att arbeta transparent och systematiskt med kundrelationer och arbete pågår på olika plan för att skapa en mer kundorienterad organisation, bland annat har en förstudie av ett centralt systemstöd genomförts under året. En viktig förutsättning under 2022 har varit att anpassa organisationen, som nu är beslutad på övergripande nivå.

Förvaltningen har utvecklat sitt arbete med mätning och analys av kundnöjdhet. Syftet är att bättre förstå hur våra kunder upplever kvalitet, service och samarbete i

våra leveranser. Årets totala nöjd kundindex (NKI) värde har ökat från 65,6 (2021) till 66,9 (2022). Resultatet är tillförlitligare än tidigare på grund av ökad mängd respondentdata 433 stycken (2021) 1319 ST (2022). Mest nöjda är de i de operativa målgrupperna och minst nöjda är kunderna i de strategiska nivåerna. Förvaltningar och bolag är i stort sett lika nöjda. Årets mätning gav för första gången ett Net Promotor Score (NPS) värde, som ger förvaltningen ökade möjligheter att arbeta med kundrelationer utifrån vilka kunder som är kritiska, passiva eller förespråkare till Intraservice.

Genomförda aktiviteter inför ny styrmodell 2022

- Organisation och roller för kundrelaterade frågor.
- Servicenivåer för samtliga tjänsteerbjudande.
- Tjänstekatalogen anpassad till ny styrmodell.

Påbörjade aktiviteter inför ny styrmodell som planeras slutföras under Q1-Q3 2023

- Övergripande överenskommelser per kund.
- Samarbetsmodell och årshjul för kunddialog.
- Anpassad process för instyrning och beredning till ny styrmodell.
- Intraservices kundportal.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Arbete fortsätter i syfte att stärka samarbete internt för ökad kvalitet i tjänsteleverans och etablera ny styr- och finansieringsmodell. Utmaningar finns framför allt inom målområden som rör internt samarbete inom Intraservice både avseende struktur och framför allt kultur.

- Förvaltningen fortsätter arbetet med att tydliggöra roller och ansvar för att möta ny styrmiljö och ny organisation. Framför allt behöver de roller som möter kund på en taktisk och strategisk nivå tydligare definieras liksom agenda för nya forum och instyrning och beredning av nya kundbehov.
- Inför uppföljning och dialog med kund ska förvaltningen utveckla arbetet med datadriven uppföljning av leveranser, support och servicenivåer. Genom tydligare och mer kvalitetssäkrade underlag där även till exempel nyttohemtagning, NKI/NPS, synpunktshantering ingår tillsammans med uppställda mål får vi en helhetsbild som skapar bättre förutsättningar för utveckling och ständiga förbättringar tillsammans med kund.
- I planerna för 2022 ingick att bygga Intraservices kundportal. Detta projekt är ännu inte i mål och en viktig förutsättning är att resurser och beställare säkras. I ett första skede ska förvaltningen ta fram en gemensam kundportalstrategi, som inkluderar övriga kontaktkanaler för en mer sammanhållen användarupplevelse och en mer sammanhållen supportorganisation.

7.4 Vi ska alla inom Intraservice jobba effektivt tillsammans med leverans av våra tjänster

Vi ska alla inom Intraservice jobba effektivt tillsammans med leverans av våra tjänster

■ Viss

Kommentar

Sammanhållen utveckling av leveransprocesser följs genom enhetliga förvaltnings- och utvecklingsplaner. Resultat och analys av dess sammanställs i en stadengemensam årlig analysrapport.

Under 2022 gjordes en djupare inköpsanalys . Med tilläggstjänsten Inköpsanalys levererad från nämnden för inköp och upphandling kommer inköpsanalys att ske med avsett IT-stöd med ökad regelbundenhet. Detta ger stöd för systematik för inköpsuppföljning och styrning och stöd till framtida inköpsstrategier.

I enlighet med fastställd anvisning för inköp och upphandling har Intraservice inköpsbehov sammanställts i upphandlingsplaner med förankring i nämnden. Upphandlingar har i stort genomförts enligt plan, men där förskjutning har gjorts för några upphandlingar.

Uppföljning sker av verksamhetens följsamhet mot existerande avtal. Analys av 2022 som visar på att Intraservice har uppnått en följsamhet mot avtalsleverantörer på 98 procent.

Under 2022 gjordes en djupare inköpsanalys av förvaltningens årliga köp av externa varor och tjänster motsvarande 750 miljoner kronor. Förvaltningens inköp och fördelas i inköpskategorier och vävs in i kommande budgetprocess. Förvaltningens inköp i de största kategorierna fördelas på programvara och licenser (35 procent), konsulter (23 procent), IT-utrustning (20 procent), verksamhetssystem och telefoni (20 procent). Stadens gemensamma IT-analysverktyg möjliggör att analys kan göras kontinuerligt i hela förvaltningen. Detta ger stöd för starkare styrning och stöd till framtida inköpsstrategier.

Under 2022 har stadsrevisionen bedrivit granskning av stadens konsultanvändning och Intraservice var en av flertal förvaltningar som granskades. Årets granskningsrapport visar på att Intraservice får goda vitsord gällande anvisningar, rutiner, anställnings/rekryteringsprovningar och uppföljande kontroller.

Nya stadsramavtal för IT-konsulter började att gälla kring årsskiftet och förvaltningen säkerställer en lagenlig avtalsförlängning för överbryggande uppdrag.

Räkenskapsgranskning av förvaltningen visar på goda rutiner och där intäktprocess, kostnadsredovisning, fakturaprocess, löneprocess och såväl upphandlings- som operativ inköpsprocess fungerar tillfredsställande.

Ledningssystemet omfattar förvaltningens och stadens styrande dokument samt våra processer. Under året har vi framför allt fokuserat på våra styrande dokument samt processen för tjänsteförvaltning (GATS) och ledningsprocessen. I kvalitetsarbetet har vi under hösten även fått stöd via stadens dokument "Väglledning för kvalitetsledningssystem i Göteborg Stad).

Vi har infört ett strukturerat arbetssätt för att kvalitetsgranska och säkra nya och uppdaterade styrande dokument i vårt ledningssystem. Vi ger bland annat stöd till förvaltningen genom den dokumentstuga som är tillgänglig varje tisdag samt vid behov. Satsningen har höjt kvaliteten på våra styrande dokument. Vi har påbörjat att koppla styrande dokument till våra processer i processkartorna. Förvaltningen har även tagit fram ett styrande dokument kring jävsfrågan som syftar till att medvetandegöra eventuella risker för jäv kopplat mot till exempel leverantörer.

Förvaltningsledningen har under hösten tagit fram en vision för Intraservice. Visionen beskriver ett önskat läge om fem år, det vill säga 2027. Visionen har använts i flera olika sammanhang och ska hjälpa till att få aktiviteterna i

verksamhetsplaneringen att gå i samma riktning mot vårt önskade läge. Visionen har varit efterfrågad från framför allt enhetscheferna.

Tjänsteförvaltningsprocessen har införts med arbetsnamnet "Gemensamma arbetssätt för tjänster och system". Införandeprojektet har etablerat tjänsteförvaltningsmodellen i organisationen. Införandet har pågått intensivt under året och är i stort sett slutförd till årsskiftet. Ett tvärfunktionellt arbetssätt med förvaltningsteam finns inrättat per tjänst med bland annat en processledare. Cirka 35 förvaltningsteam har startats under året. Arbetssättet är uppskattat och har ökat förståelsen för helheten av tjänsterna.

Efter sommaren startades strategisk beredning där ärenden av strategisk karaktär och som omfattar hela förvaltningen bereds och beslutas av förvaltningsdirektören. Möten hålls varje tisdag efter ett rullande fyraveckorsschema med fokus på olika områden. Det systematiska arbetssättet med tydliga berednings- och beslutsunderlag samt diarieföring har stärkt förvaltningens styr- och beslutsprocess.

För att underlätta och effektivisera processarbetet har förvaltningen beslutat att i första hand använda best practice-processer inom tillämpliga områden. Det är i första hand tillämpligt inom våra produktions- och supportprocesser där vi tillämpar ITIL som är best practice inom området. Vi har även beslutat att i första hand använda ITIL i sin grundversion. Eventuella avvikelser ska dokumenteras och beslutas av kvalitetschef. Beslutet kommer även att underlätta digitaliseringen av arbetssättet i det system vi använder (Service Now).

För att möjliggöra effektivare samordning, styrning och prioritering av vårt arbete med vår egen verksamhetsutveckling har vi tagit beslut om att återstarta vår interna portfölj. I portföljen samordnar, planerar och följer vi bland annat upp färdplanen för digitalisering och processutveckling samt ingående interna verksamhetsutvecklingsprojekt. Arbetet bedrivs i respektive linjefunktion men samordnas på en övergripande nivå. Som en del i arbetet har vi tagit fram arbetssätt för att samla in och prioritera förbättringsförslag samt har tagit fram förslag till möjliga mål som underlättar styrning och uppföljning.

Under året har det tagits fram anvisningar för förvaltningens processkarta och processarkitektur samt en metodstöd för processer. Ett styrdokument för arbetet med styrande dokument har även tagits fram. Syftet är att det ska vara tydligt hur vi beskriver processer i det verktyg vi använder och att processer ska beskrivas på ett likartat sätt med kopplingar till styrande dokument.

En genomgång av stadens program- och planer har gjorts med fokus på att fånga de områden där förvaltningen får uppdrag. Ansvariga per område håller på att utses.

Förvaltningen har under 2022 reviderat alla underlag för tjänstekostnader och tydliggjort delprocesser som ingår i respektive tjänst och fördelat kostnader. Resultatet är den tjänstekatalog med erbjudanden och som bildar underlag till de kundvisa avtal som tagits fram för att tydliggöra värdet av förvaltningens leveranser.

Underlag för efterkalkylering av tjänster har förbättrats genom ovanstående förbättringsarbete.

Tidrapportering medför bättre förutsättningar för effektiv resurs- och kapacitetsuppföljning vilket är möjliggörare för att analysera tjänstekostnader löpande framåt.

Förvaltningen har inte lyckats att skapa en robusthet och fungerande rutiner inom informationssäkerhet och dataskydd. Efterlevnadsrapporter visar fortsatt ett stort behov av att rätta till brister och att strukturera om så att gällande regelverk och

rutiner kring personuppgifter följs.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

En samlad kundportal utvecklas för att kunden lätt ska nå nödvändig affärsinformation.

Fortsätta införande av nya roller utifrån ny organisering och ansvarsfördelning. Förvaltningsplaner per tjänst stödjer utveckling och möjliggör en samlad analysbas.

Förstärkning av förvaltningens rutiner kring regelefterlevnad av informationssäkerhet med stärkt organisation för följsamhet till lagrum kring personuppgiftshantering är nödvändig. Åtgärder fortsätter med hög prioritet.

Risikanalys har tagits fram gällande informationssäkerhet som underlag för tryggt användande av system och applikationer, med fokus på Office 365 och lansering av nytt intranätssystem (Digitala navet) under 2023.

7.5 Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer

Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer

■ Viss

Kommentar

Analys av resultat

Året har på hela förvaltningen präglats av förberedelser för införandet av ny styrmodell. Organisationen har justerats på både övergripande nivå och inom vissa verksamhetsområden även på områdes- och eller enhetsnivå. Att arbeta utifrån en ny styrmodell innebär stora förändringar och mycket fokus har handlat om förändringsledning med kommunikation och delaktighet som viktiga framgångsfaktorer.

En del i ny styrmodell har också varit att vi lämnat ifrån oss verksamhet i form av kommungemensamma tjänster till våra kundförvaltningar. Tyvärr har Intraservice, och i förlängningen även kundförvaltningarna, tappat kompetens då flera medarbetare, särskilt inom område skola/utbildning, valt att lämna Göteborgs Stad för andra arbetsgivare. Vid avslutningssamtal har det visat sig att anledningen till att man valt att sluta framför allt berott på den osäkerhet som funnits kring vad överföringen av tjänster kommer att innebära för medarbetarna. Att överföra verksamhet och personal kräver också mycket samarbete och facklig samverkan mellan alla inblandade parter för ett gott resultat. Sådant arbete underlättas av få inblandade och vi kan se att den mindre överföringen till Inköp och upphandlingsförvaltningen har varit lättare att hålla ihop.

Förvaltningen har gjort analyser och tagit fram förbättringsåtgärder utifrån medarbetarundersökningen för 2021 som var den förkortade varianten. Resultatet visade att förvaltningen ligger kvar på samma nivå avseende indexet Hållbart Medarbetar Engagemang (HME) vilket innebär 76. Det var mycket positivt att delindexet Ledarskap ökade från 77 till 80 trots en tid då mycket av ledarskapet endast kunde utövas på distans. Resultatet av 2022 års medarbetarundersökning har ännu inte presenterats när årsrapporten skrivs.

Förvaltningens sjukfrånvaro ligger stabilt på en relativt låg nivå (5,2 procent). En del i detta är att majoriteten har möjlighet att arbeta hemifrån och flera gör också det vid tillfällen då de till exempel har lindriga förkylningssymtom. Förvaltningens aktiva arbete med medarbetare som befinner sig i rehabilitering eller har upprepade korttidssjukfrånvaro har också haft effekt.

Vi når inte vårt mål avseende praktikanter i vår verksamhet då vi under året inte har haft tillräckligt många hos oss. Det finns ett visst motstånd till, och en förväntansbild av en ökad arbetsbelastning med att ha en praktikant så vi behöver jobba ytterligare med den frågan som kan vara en viktig del i vår framtida kompetensförsörjning.

2022 har också varit ett år då vi kunnat komma tillbaka till vår arbetsplats och träffas fysiskt efter att pandemin äntligen avtog. Inom hela förvaltningen har det arrangerats olika typer av möten för att skapa en känsla av sammanhang och stärka den sociala samhörigheten. Att arbeta mer flexibelt, arbeta digitalt och från andra platser har visat sig vara väl fungerande och något som upplevs som väldigt positivt av många medarbetare och chefer. Ur ett verksamhetsperspektiv har dock vi sett att det finns många anledningar till att också träffas fysiskt. Förvaltningens ramverk innebär att alla ska arbeta minst 50 procent från kontoret.

Under året har kompetensförsörjning lyfts fram som ett av våra mest kritiska områden. Förvaltningen tävlar med många andra aktörer om attraktiv kompetens det krävs att Intraservice som organisation är flexibel och har en god anpassningsförmåga för att kunna attrahera, rekrytera, utveckla och behålla rätt kompetens samt att det finns en process för strategisk och långsiktig kompetensförsörjning. För att möjliggöra detta har ett arbetssätt/en process tagits fram som är integrerad med verksamhetens årliga arbete med nulägesanalys och verksamhetsplanering i Stratsys. Alla verksamhetsområden och flera enheter arbetar aktivt med sina kompetensförsörjningsplaner och ARUBA-modellen används vid framtagande av aktiviteter.

De senaste årens höga rekryteringstakt och rörlighet bland medarbetare har varit ansträngande för förvaltningens arbetsorganisation. Rekryteringsarbetet tar mycket tid och att introducera nya medarbetare och kollegor är också resurskrävande. Det har visat sig att en viktig förutsättning för en god introduktion är att både chef och kollegor finns på plats för den nya medarbetaren. Kompetensöverföring, möjlighet att bolla frågor i stunden och möjlighet att skapa nätverk och relationer görs effektivast på plats.

Vi har under året haft cirka 80 medarbetare som valt att avsluta sin anställning hos oss. Siffran motsvarar cirka 70 procent av alla de som har slutat. Arbetsmarknaden har varit god och flera av förvaltningens medarbetare besitter hög och attraktiv kompetens vilket gör dem mycket anställningsbara hos andra arbetsgivare. Det har i vissa rekryteringar svårigheter att hitta rätt kompetens, mycket utifrån att det är en bristvara på marknaden i stort. Konsulter är i vissa delar en viktig resurs men även konsulter med rätt nivå på kompetens har i vissa fall varit svårt. Det säger mycket om läget på arbetsmarknaden och vikten av att tänka nytt kring vårt kompetensbehov och de krav vi ställer.

En mycket positiv del av rörligheten är att det finns goda möjligheter till intern karriär. Vi ser att 30 procent av våra rekryteringar tillsätts med interna kandidater och inom flera områden är det vanligt att medarbetare får nya ansvarsområden och ibland nya roller.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Implementera förvaltningens vision - tydlig riktning och styrning
Strategisk kompetensförsörjning och hitta nya sätt, tänka nytt
Mycket fokus på att behålla kompetenta medarbetare,
Nytt arbetssätt inom det systematiska arbetsmiljöarbetet med mer fokus på det hälsofrämjande perspektivet

Förvaltningen ska fortsätta arbetet med att utveckla en god arbetsplatskultur där fokus framför allt ligger på kund och tillit. En bra kultur är helt avgörande för att vi ska klara vårt uppdrag och skapa nytta för de vi är till för. Tillit bygger på samarbete inom tydliga ramar med tydliga mål och mandat. I arbetet med att kontinuerligt utveckla vår arbetsplatskultur ingår också att säkerställa att vi arbetar i enlighet med stadens gemensamma förhållningssätt, att vi arbetar systematiskt med likabehandling och normmedvetenhet samt att vi arbetar aktivt för att motverka kränkande särbehandling, diskriminering, tystnadskultur och otillåten påverkan.

7.6 Vi ska inom ramen för vårt uppdrag ta ansvar för en hållbar utveckling

Vi ska inom ramen för vårt uppdrag ta ansvar för en hållbar utveckling

■ God

Kommentar

Nämndmål hållbarhet årsrapport

Förvaltningen fick ett nytt nämndmål kopplat till hållbarhet 2022: "Vi ska inom ramen för vårt uppdrag ta ansvar för en hållbar utveckling 2022".

Förvaltningens övergripande fokus under året har varit att höja den generella kunskapen om hållbarhet genom olika aktiviteter. Förvaltningen har även arbetat med att skapa medvetenhet och förtydliga det vi redan gör inom hållbarhet, det vill säga det som ingår i vårt grunduppdrag. Förvaltningens arbete har framför allt utgått från nämnden för Intraservices reglemente, särskilt kapitel 1, samt styrande dokument kopplade till hållbarhet.

Alla aktiviteter inom förvaltningen utgår från strategierna "en målmedveten och ständig dialog" samt att "utveckla vårt samarbete, samverkan och omvärldsbevakning".

Bedömningen är att verksamhetsområdena kommit i gång bra under året med olika aktiviteter kopplat till nämndmålet. Bland annat har presentationer, dialoger och analyser om hållbarhet genomförts. Flera indikatorer kopplat till hållbarhet har tagits fram. Nyheter har publicerats på intranätet som lyft olika verksamhetsområdets bidrag i hållbarhetsarbetet.

Verksamhetsområdenas arbete har bland annat sammanställts i ett barnbokslut och återslagits i Göteborgs Stads program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning.

Det systematiserade arbetssättet inom hållbarhet innehåller bland annat återkommenade dialoger/möten och uppföljningar. Till exempel presentation i ledningsgruppen (varje juni och december sedan 2017), 30-minutersdialoger två gånger per år med varje enskild verksamhetschef och kontaktperson i hållbarhet samt möten med hållbarhetrådet och miljögruppen två gånger per halvår.

I år har förvaltningen uppdaterat hela hållbarhetsarbetet för att ytterligare förtydliga och förenkla. I samband med det gjordes även en översyn av hållbarhetsrådets uppdrag och roller samt uppdatering av hållbarhetsidorna på intranätet. Förvaltningen har påbörjat ett arbete om hur vi kan koppla agenda 2030 tydligare till uppdragen och ökat samarbetet mellan hållbarhet och digitalisering.

Förvaltningen har fortsatt med målet att ha två nyheter på intranätet varje månad kopplat till hållbarhet samt hålla introduktioner i hållbarhet för nya chefer och nyckelpersoner. Nytt för 2022 är att en uppföljningsdialog sker efter ett halvår.

Förvaltningen har varit miljödiplomerade sedan 2002 och fick under hösten fortsatt ”grönt ljus” för miljöledningsarbete efter miljöförvaltningens stödjande och rådgivande miljörevision.

Utsläpp (i koldioxidekvivalenter) kopplat till tjänsteresor har minskat med 94 procent mellan 2016 och 2021 på förvaltningen, enligt siffror från Trafikkontoret. Det är främst minskat flyg (inga flygresor 2020 och 2021) och minskad användning av fossila bränslen i vår fordonsflotta som står för den stora minskningen.

Under året har förvaltningen påbörjat arbetet med att ta fram ett gemensamt arbetssätt även för den sociala dimensionen av hållbarhet, med lärdomar hämtade från systematiken i miljöledningssystemet.

Under året har förvaltningen, efter flera års arbete, blivit ett diplomerat "Avfallssnålt kontor". Förvaltningen har fortsatt att genomföra aktiviteter för att nå högt betyg inom ramen av diplomeringsen för "Cykelvänligast" (före detta Cykelvänlig arbetsplats), till exempel genom att vara med i en cykelutmaning.

Verksamheterna har genomfört utbildningen "Sortera avfallet rätt".

Förvaltningen har deltagit i stadens strategiska och operativa forum och kommit med i stadens digitala nätverk för Agenda 2030. Förvaltningen har haft återkommande hållbarhetsutbyte med några av stadens bolag, samt enskilda förvaltningar under året. Förvaltningen har haft samarbete med studenter från Handels och Chalmers, som gjort sina examensarbeten inom ramen för delmålet "Livslängden på bärbar elektronik ska öka".

Förvaltningen har även presenterat sitt hållbarhetsarbete inklusive hållbar IT