



Intern årsrapport helår 2022

Bilaga per verksamhetsområde

Innehållsförteckning

1	Verksamhetsområde ekonomi och inköp	3
1.1	Sammanfattning	3
1.2	Nämndmål 2022	4
2	Verksamhetsområde HR	9
2.1	Sammanfattning	9
2.2	Nämndmål 2022	9
3	Verksamhetsområde IT	14
3.1	Sammanfattning	14
3.2	Nämndmål 2022	15
4	Verksamhetsområde kommunikation, ledning och styrning	22
4.1	Sammanfattning	22
4.2	Nämndmål 2022	23
5	Verksamhetsområde servicecenter	35
5.1	Nämndmål 2022	35
6	Verksamhetsområde Välfärd	40
6.1	Sammanfattning	40
6.2	Nämndmål 2022	41

1 Verksamhetsområde ekonomi och inköp

1.1 Sammanfattning

Inledning

2022 summeras till ett mycket arbetsintensivt år för vårt verksamhetsområde.

Mycket fokus har legat på förberedelser inför ny styrmodell som exempelvis överlämning av ansvar för inköp till INK, budget och prissättning av tjänsterna samt framtagande av förvaltnings- och kontinuitetsplaner. Vi har även lagt mycket tid på att få en strukturerad intern styrning, planering och kontroll genom ex. månadsrapporter, internkontroller och riskanalyser.

Detta ger oss en bra grundstomme och utgångsläge inför 2023.

Parallellt med dessa arbeten har vi hållit en god nivå på våra tjänsteleveranser med få avbrott och incidenter vilket bekräftas via kundernas positiva återkoppling bl.a. gällande drift, support, snabb återkoppling och bemötande.

Framsteg under året

- Riskanalys- och internkontrollarbetet har tagit ytterligare ett steg framåt
- Kontinuitetsplan och förvaltningsplaner grundläggande version 1.0 är framtagna
- Datadrivet arbetssätt och vidareutveckling av nyckeltal samt framtagning av KPI:er för att bättre följa upp och beskriva effektivitet inom våra tjänsteleveranser
- Anpassning av gemensamma arbetssätt för tjänster och system genom en samordnad förvaltningsmodell ger oss bättre förutsättningar för att styra vår verksamhet och tjänsteleveranserna utifrån ett helhetsgrepp
- Anpassningar inom verksamheten utifrån besparingskrav är genomförda
- Kundrelationer har stärkts och kunddialoger har vidareutvecklats
- Förberedande arbete inför överlämning av ansvar för inköp till INK har flutit på bra och enligt plan
- Ökat vår generella kompetens och förståelse kring hållbarhet med fokus på den sociala dimensionen
- Börjat driftsätta enstaka automatiserade processer och fler är på gång för driftsättning framgent
- Fler bolagskunder anslutna till ekonomitjänsterna
- Bidragit i NOS-projektet inom ekonomiområdet
- Verksamhetsbaserat arbetssätt med återgång till kontoret
- Infört tjänstebaserad tidrapportering version 1.0 med fortsatt vidareutveckling framöver

1.2 Nämndmål 2022

1.2.1 GRUNDUPPDRAK

1.2.1.1 Reglemente - Service och tjänster

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

Måluppfyllelse



Analys av resultat

Arbete pågår med att anpassa verksamhetsområdets tjänster och processer utifrån en ny styrmodell för digitalisering i staden. Vi levererar idag utifrån överenskommelser och service Level agreements (SLA). Fokus framåt ligger bland annat på att säkra långsiktig kompetens inom digitalisering och automatisering (RPA-metodik) samt processutveckling inom ekonomiprocesserna. Ett av våra utvecklingsprojekt fokuserar på att få en bra organisation för att samordna automatisering och behov av utveckling i drift och förvaltning.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

- Genomföra utvecklingsinitiativ i tjänsteplaner och bidra med god framdrift för digitalisering.
- Arbeta vidare med åtgärder utifrån kundmätningar inom verksamhetsområdet.
- Arbeta vidare med utifrån gemensamma arbetssätt inom tjänster och system via förvaltningsteam och genom förvaltningsplaner.
- Vidareutveckla nyckeltal och KPI inom verksamhetsområdet.
- Arbeta med ständiga förbättringar utifrån internkontrollarbetet och revisionsrapporterna.
- Arbeta vidare med det interna samarbetet inom verksamhetsområdet bland annat genom gemensamma områdesdagar och verksamhetsbaserat arbetssätt.

Verksamhetens mål	
Vi skall leverera enligt tjänsteplan 2022-2024	Måluppfyllelse

1.2.2 STYRNING OCH LEDNING

1.2.2.1 Ekonomi

1.2.2.1.1 Vi ska ha en ekonomi i balans

Måluppfyllelse



Analys av resultat

Förvaltning

Utfallet visar en negativ budgetavvikelse på 0,5 miljoner kronor. Avvikelsen beror på effekter av nytt ramavtal inom fordringsbevakning samt volymökningar gällande finansiella kostnader, totalt ökad kostnad om 2,5 miljoner kronor. Merparten av de ökade kostnaderna har kunnat balanseras mot överskott inom övrig verksamhet, främst vakanser.

Tjänsteutveckling

Tjänsteutveckling inom ekonomi och inköp visar en positiv budgetavvikelse på 2,8 miljoner kronor. Avvikelsen beror på flera orsaker. Bland annat startade aldrig projektet

Utveckla operativt inköp utan endast smärre aktiviteter genomfördes vilket resulterar i en positiv avvikelse på 1,4 miljoner kronor. Inom projektet *Systemstöd avtals- och leverantörshantering* förskjuts en del av årets beräknade kostnader till nästa år vilket ger ett överskott om 0,6 miljoner kronor i år. Övriga tre projekt redovisar tillsammans en positiv avvikelse om 0,8 miljoner kronor där största avvikelsen uppkommit inom automatiseringsprojekt om 0,6 miljoner kronor.

1.2.2.2 Kund

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

Måluppfyllelse



Analys av resultat

Resultat från kundenkät 2022 påvisar en viss ökning av kundnöjdheten i staden där våra tjänster är en del av det samlade resultatet. Inga större indikationer från kunder kring missnöjd kundleverans. Bolagsinförandet 2022, bostadsbolag, förberedes och vi har dialog med aktuella bolag.

Fortsatt utveckling av kunddialogen inom Redovisningstjänster sker via framtagna handlingsplan.

Vi har under året mött upp kundernas behov och önskemål där dessa funnits genom fler kundspecifika dialoger.

Pågående arbete kring gemensamma arbetssätt för tjänster och system via förvaltningsteam och förvaltningsplaner tillsammans med portföljstyrning och SLM-process (SLA per tjänst) bidrar till måluppfyllelsen.

Området har framtagna SLA: er för samtliga av våra tjänsteerbjudanden som kommer bifogas de kundavtal som ska tecknas inför 2023.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Hålla i arbetet med pågående aktiviteter och analysera samband och beroenden i förhållande till kundnöjdheten.

Vi genomför kundmätning för våra kommungemensamma tjänster samt Redovisningstjänster för att kunna koppla åtgärdsplan utifrån resultat som en

aktivitet i verksamhetsplan 2023.

Viktigt att bevaka relationen mellan kundnöjdheten och vår interna resursåtgång och arbetsbelastning. Det finns tendenser till att vi inom tjänstekomponenter levererar det "lilla extra" som kunderna förvisso är nöjda med men som vi enligt SLA eller överenskommelser inte ska leverera. Fokus bör ligga på en likvärdig och långsiktigt kostnadseffektiv tjänsteleverans för samtliga kunder förvaltningar/bolag.

Verksamhetens mål	
Vi ska förbättra kundernas upplevelse av kvalitet, service och samarbete.	Måluppfyllelse 

1.2.2.3 Verksamhetsprocess

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

Måluppfyllelse



Analys av resultat

Inom området fortlöper arbetet att kvalitetssäkra interna resurser för att minska sårbarhet och bredda kompetens.

Gemensamma arbetssätt för tjänster och system drivs genom förvaltningsteam där förvaltningsledare och representanter från enheterna och VO IT ingår.

Tidrapportering medför bättre förutsättningar för effektiva resurs- och kapacitetsplanering vilket är möjliggörare för att utveckla och implementera effektivare arbetssätt framåt.

Verksamhetsområdets gemensamma nyckeltalsgrupp och internkontrollgrupp bidrar till effektivare arbetssätt och internt samarbete både inom VO och Intraservice.

Effektivitetsmått följs upp för att bl.a. mäta inkomna supportärenden och antal användare per system i relation till antal systemförvaltare som driftar dessa. Detta syftar till att kunna ta fram KPI:er kring effektivitet och kapacitet under året.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

- Fortsätta arbete med gemensamma arbetssätt för tjänster och system genom förvaltningsteam och förvaltningsplaner
- Fortsätta utveckla samarbeten som sker via utvecklingsprojekt och processarbete
- Fördjupad analys kring arbetssätt och inre effektivitet med hjälp av nyckeltal och KPI
- Arbeta vidare med tidsredovisning inom verksamhetsområdet
- Fortsätta arbeta för en tydlig kundorganisation med fokus på internt samarbete
- I samband med rekryteringar fortsatt se över kompetensprofiler för minskad sårbarhet.

Verksamhetens mål	
Vi ska förbättra samarbetet inom Verksamhetsområdet i syfte att utveckla och förbättra leveransen av våra tjänster.	Måluppfyllelse 

1.2.2.4 Medarbetare

1.2.2.4.1 Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer

Måluppfyllelse



Analys av resultat

I samband med fysisk återgång till kontoret under v.10 har vi haft verksamhetsgemensamma "välkommen tillbaka frukostar" för samtliga medarbetare varje morgon. Detta har givit positiva effekter och uppskattats av medarbetarna.

Den 10 juni genomförde verksamhetsområdet en gemensam och obligatorisk områdesdag för samtliga medarbetare där fokus var hållbarhet utifrån sociala dimensionen vilket är ett av årets mål i verksamhetsplanen. Förmiddagen avslutades med en kort information av samtliga pågående utvecklingsprojekt inom verksamhetsområdet.

Vi fortsätter att arbeta med att skapa förutsättningar och uppmuntra till personlig utveckling inom området ex. genom möjligheter att byta tjänst, roll eller uppdrag. Medarbetare kommer under våren byta tjänst inom verksamhetsområdet. Befintliga och nyrekryterade medarbetare ges möjlighet till utbildning och kompetensutveckling.

Organisationsöversyn Redovisningstjänster och ekonomienheten har genomförts under våren för att få en ändamålsenlig processorganisation där vi skapar möjligheter för medarbetaren att utvecklas utifrån processorienteringen. Arbetet syftar även till att förbättra chefernas arbetssituation.

Samtliga enheter har gått igenom resultatet av medarbetarenkäten. Nästa steg är att ta fram handlingsplaner inom respektive arbets- och processgrupp. Under våren har samtliga enheter samt VLG arbetat med "kränkande särbehandling" för att öka förståelsen för varandra och minska risken för trakasserier och kränkande särbehandling.

En utmaning och risk vi ser här och nu och framåt är den personalomsättning vi har inom området. Vissa nyckelfunktioner som dessutom är svårrekryterade utifrån dels kompetenskraven samt lönenivåer i staden. Därutöver behöver vi fortsätta arbetet med vår kompetensförsörjning för att dels behålla befintlig personal och inte tappa mer av den kompetensen vi har idag samt attrahera nya medarbetare med kompetens för att möta de behov vi ser framöver.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Fortsätta arbeta med kompetensförsörjningsplan inom verksamhetsområdet tillsammans med HR-specialist.

Fortsätta arbeta med arbetsplatskultur och de sociala dimensionerna inom våra olika enheterna som vi ser är viktigt för att öka trivsel och engagemang hos våra

medarbetare.

Verksamhetens mål	
Chefer och ledare ska ha en god och hållbar arbetsmiljö och ges ökade förutsättningar att utöva ett tillitsbaserat ledarskap.	Måluppfyllelse 
Våra medarbetare ska uppleva att de har en god psykosocial arbetsmiljö där det finns möjlighet till delaktighet och utveckling.	Måluppfyllelse 

1.2.2.5 Hållbarhet

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

Måluppfyllelse



Analys av resultat

Detta är ett nytt mål i verksamhetsplanen 2022.

Ett fokusområde under året är att medvetandegöra kring den sociala dimensionen inom hållbarhet och identifiera befintliga aktiviteter inom verksamheten kopplat till detta.

Inledande möte mellan VC, VU och Hållbarhetsstrateg genomfört. Tre stycken hållbarhetsaktiviteter har genomförts under året i verksamhetsområdet.

Workshop kring hållbarhetsanalys på verksamhetsområdets ledningsgrupp.

Hållbarhetsaktivitet på verksamhetsområdets områdesdag i juni är genomförd tillsammans med kanslichef, utvecklingsledare MR och hållbarhetsstrateg.

Aktivitet syftar till att skapa ökad förståelse och kännedom kring specifikt den sociala dimensionen inom hållbarhetsarbetet.

Notis på intranätet för att dela med oss av erfarenheter från pågående hållbarhetsarbete inom verksamhetsområdet till övriga verksamhetsområden inom Intraservice.

Utöver dessa tre aktiviteter skickar VC ut ett nyhetsbrev som summerar året och synliggör de leveranser som vi tillsammans inom verksamhetsområdet bidragit till. Nyhetsbrevet syftar till att bidra till KASAM och fira framgångar tillsammans.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Fortsätta öka medvetenheten, förståelsen och grundläggande kunskap kring hållbarhetsdimensionerna inom verksamhetsområdet.

Verksamhetens mål	
Hållbarhet	Måluppfyllelse 

2 Verksamhetsområde HR

2.1 Sammanfattning

Inledning

2022 summeras till ett mycket arbetsintensivt år för verksamhetsområde HR. Det har varit mycket arbete med förberedelser inför ny styrmodell, omorganisation internt på HR, många utvecklingsprojekt och uppstart av förvaltningsplaner enligt GATS. Parallellt med dessa arbeten har vi hållit en god nivå på våra tjänsteleveranser, vilket bekräftas via kundernas återkoppling i olika sammanhang.

Vi ser att det arbete vi lagt ner under 2022 ger oss bra förutsättningar och utgångsläge inför 2023.

Framsteg under året

- Förberett oss inför ny styrmodell
- Genomförd omorganisation inom verksamhetsområdet
- Fulltalig ledningsgrupp efter en tid av vakanser
- Riskanalys- och internkontrollarbetet har tagit ytterligare ett steg framåt
- Anpassning av gemensamma arbetssätt för tjänster och system genom en samordnad förvaltningsmodell ger oss bättre förutsättningar för att styra vår verksamhet och tjänsteleveranserna utifrån ett helhetsgrepp
- Ökat vår generella kompetens och förståelse kring hållbarhet
- Tagit fram en tjänst för automatisering med hjälp av RPA
- Automatiserat processer i våra tjänster
- Avslutat 5 utvecklingsprojekt med bra resultat
- Verksamhetsbaserat arbetssätt med återgång till kontoret
- Infört tjänstebaserad tidrapportering

2.2 Nämndmål 2022

2.2.1 GRUNDUPPDRAK

2.2.1.1 Reglemente - Service och tjänster

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

Måluppfyllelse



Verksamhetens mål	
Vi skall leverera enligt tjänsteplan 2022-2024	Måluppfyllelse 

2.2.2 STYRNING OCH LEDNING

2.2.2.1 Ekonomi

2.2.2.1.1 Vi ska ha en ekonomi i balans

Måluppfyllelse



Förvaltning

Utfallet för året blev ett överskott mot budget med 5,3 miljoner kronor. Avvikelsen beror framförallt på hög personalomsättning med vakanser som följd.

Tjänsteutveckling

Initiativen visar ett överskott mot budget med 13,6 mkr. Orsaken är i huvudsak att projektet "Förstudie HR-svit" som avsåg införande och en eventuellt byta av lönesystem blev 14,4 mkr lägre än budget. Budgeterad kostnad inberäknade ett byte av system. Då upphandlingen resulterade i ett nytt avtal för samma system uppkom inte den ökade utvecklingskostnaden.

2.2.2.2 Kund

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

Måluppfyllelse



Analys av resultat

HR tillhandahåller ett stort antal utbildningar varje månad. Under 2022 har vi genomfört 400 utbildningstillfällen och utbildat ca 6100 deltagare. Utbildningar följs upp genom enkäter. Våra kunder är generellt väldigt nöjda med våra utbildningar. Vårt index ligger på 3.6 på en skala 1-4.

Under året har vi genomfört två RPA-projekt där vi förbättrar och effektiviserar respektive tjänst. Vi har även tagit fram en tjänst kring automatisering som stadens förvaltningar och bolag kan köpa.

Flera förvaltningsteam arbetar aktivt med digitalisering, t.ex. kunskapsdatabaser, automatisering och e-tjänster. Detta skapar nytta både intern för oss själva, men framförallt blir tjänsterna bättre för våra kunder.

Intraservice har under 2022 gjort en kundundersökning. Undersökningens resultat går inte härleda till verksamhetsområden specifikt, utan analys av får göras på förvaltningsnivå.

Under 2022 har vi förberett oss inför ny styrmodell 2023. Vi arbetar med att kategorisera våra tjänster och skapa tydligare tjänstebeskrivningar. Det ska vara tydligt för våra kunder vad vi erbjuder och levererar, samt vad kunder får betala för respektive tjänst.

Vi har haft bra samarbete och dialog med våra kunder genom tjänsteforum, för både förvaltning av våra tjänster och utveckling.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Vi ser att vi behöver utveckla vår support- och utbildningsverksamhet för att tillhandahålla enhetlig support och utbildning oavsett tjänst. Det finns möjligheter inom dessa områden att effektivisera och samtidigt skapa högre nytta för våra kunder.

Vi behöver jobba mer nyttohemtagning och effekter med både utvecklingsinitiativ och förvaltning. Det gäller att våra kunder följer upp och göra nödvändiga förändringar för att nytta ska uppstå. Vi behöver bli bättre på att hjälpa våra kunder med att hämta hem nyttan med de förändringar som vi gör.

Verksamhetens mål
Vi inom verksamhetsområde HR har förbättrat kundernas upplevelse av kvalitet, service och samarbete

2.2.2.3 Verksamhetsprocess

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

Måluppfyllelse



Analys av resultat

Under 2021 påbörjade vi arbetet med att skapa gemensamma arbetssätt för våra tjänster enligt "GATS". Arbetet har fortsatt under 2022. När vi infört gemensamma arbetssätt för tjänster och system så kommer vi få tydligare processer, effektivare förvaltning av tjänster och system samt ökad innovation. Detta kommer leda till att vi får mer kostnadseffektiva tjänster med högre kvalitet. I början av 2023 kommer vi ha samtliga förvaltningsledare och team uppstartade.

Den totala upplevelsen är att samarbetet mellan olika enheter och verksamhetsområden succesivt förbättras. En bidragande orsak till detta är införande av GATS, där det blir tydligt att olika kompetenser och roller krävs för att arbeta med förvaltningsplaner och dess aktiviteter.

Enheterna inom HR fortsätter att utveckla samarbetet inom verksamhetsområdet. Flera enheter arbetar aktivt med att förbättra samarbetet över enhetsgränserna. Det ska vara tjänsterna som styr vilket samarbete som krävs för att leverera effektiva tjänster. Vi ser att det bildas fler "virtuella team" där kompetens för att lösa en uppgift går före uppdrag inom en specifik enhet.

Tidrapportering medför bättre förutsättningar för effektiva resurs- och kapacitetsplanering vilket är möjliggörare för att utveckla och implementera effektivare arbetssätt framåt. Vi har under året infört tidrapportering, men behöver

utveckla och införande flera delar för att t.ex. kunna arbeta med kapacitetsplanering av samtliga resurser, samt jämföra utfall av tidrapportering med kostnad per tjänst.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

- Vi har identifierat att de olika förvaltningsteamerna inom HR behöver samarbeta. Det finns dock inget arbetssätt enligt den övergripande GATS-modellen som stödjer detta, så vi arbetar nu för att ta fram arbetssätt/modell för hur de olika förvaltningsteamerna inom HR ska samarbeta.
- Vi ser även att det behövs en koppling mellan förvaltningsteamerna och portföljstyrningen. Detta arbete är under uppstart.
- Utveckling av tidrapportering/kapacitetsplanering
- Fortsätta arbeta för en tydlig kundorganisation med fokus på internt samarbete

Verksamhetens mål
Vi har effektiviserat vårt samarbete inom verksamhetsområde HR och inom Intraservice, i syfte att utveckla och förbättra leveransen av våra tjänster

2.2.2.4 Medarbetare

2.2.2.4.1 Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer

Måluppfyllelse



Analys av resultat

Under året har vi haft en ökad personalomsättning, från 5-8% förgående år till ca 22%. Detta har bidragit till utmaningar att behålla samma kvalitet och service i våra tjänster, samt till en ökad arbetsbelastning för både chefer och medarbetare. Även om 20% är en hög siffra så behöver vi förmodligen vänja oss vid en ökad rörlighet och anpassa vår verksamhet efter detta, t.ex. effektivare rekryteringsprocesser och introduktioner.

Under året har vi genomfört en omorganisation för att ge bättre förutsättningar för cheferna att styra och leda sin verksamhet, samt en organisation som skapar bättre förutsättningar för samarbete och möjligheter till lärande och kompetensutveckling. Vi ser vissa positiva effekter av omorganisationen, men behöver arbeta vidare med förändringledning för nå önskade effekter.

Ett fokusområde under 2022 har varit att få till en stabil ledningsgrupp. Genom omorganisation, rekryteringar och förändrade strukturer på ledningsgruppen börjar vi få till en stabil ledningsgrupp med ett tydligt uppdrag. Vi har även arbetat med att stärka ledningsgruppen och samarbetet genom olika ledningsgruppsaktiviteter.

Medarbetarundersökningen 2021 gav ett HME-resultat på 72, vilket är detsamma som 2020. Målet är ett index på 78. Ledningsgruppen började under hösten ett arbete med att identifiera aktiviteter enligt "ARUBA" modellen, arbetet fortsätter under 2023 tillsammans med enheter och dess medarbetare.

Under året har vi infört nyhetsbrev, från ledningsgruppen till alla medarbetare inom HR, för att synliggöra vad som är aktuellt och vad som har gjorts på VO-nivå och på varje enhet.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

- Följa upp omorganisation och se vilka förändringar som behöver genomföras för att nå önskad effekt.
- Arbeta mer aktivt i ledningsgruppen med aktiviteter kopplat till att vara en attraktiv arbetsgivare.
- Vårt högst prioriterade mål under 2023 är att uppfattas som en attraktiv arbetsgivare. Ledningsgruppen behöver styra enheter att aktivt arbeta med frågan enligt verksamhetsplan
- Arbeta mer strukturerat med kompetensförsörjningsplaner, både på VO-nivå och på EC-nivå.
- Fortsätta utveckla kommunikationen mellan ledningsgrupp och till medarbetare.
- Arbeta mer aktivt med kompetensutveckling.

Verksamhetens mål
Vi inom verksamhetsområde HR attraherar, utvecklar och behåller medarbetare och chefer

2.2.2.5 Hållbarhet

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

Måluppfyllelse



Analys av resultat

Under året har vi informerat och utbildat samtliga medarbetare om vad hållbarhet och dess dimensioner är.

Vi har påbörjat dialog om hållbarhet och hur vi kan bidra till hållbarhetsmålen, i både utvecklingsinitiativ och i förvaltning.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Under 2023 kommer vi arbeta med tre olika delar kopplat till hållbarhet

1. Riktade utbildningsinsatser mot specifika målgrupper
2. Identifiera vad vi redan gör idag kopplat hållbarhet i våra tjänster
3. Ta fram en plan i respektive tjänst och projekt, vad vi kan göra ytterligare för att bidra till hållbarhetsmålen

Verksamhetens mål
Hållbarhet

3 Verksamhetsområde IT

3.1 Sammanfattning

Inledning

Flera initiativ inom VO IT bidrar till hållbarhet inom de tre dimensionerna; ekologisk, social och ekonomisk. Bolagskonsolideringen konsoliderar bland annat system och processer, klient som tjänst förlänger livscykeln på datorer, samordnad utskriftshantering minskar antalet skrivare och förbrukningsmaterial, mina meddelanden minskar pappersutskick från staden och arbetet med nöjda medarbetare stödjer den sociala dimensionen.

VO IT har under året konsoliderat Älvstranden och HIGAB till kommungemensamma IT-tjänster. Kunderna är mycket nöjda med insatsen, både i bolagskonsolideringen och i förändringsuppdraget. Ny organisation för stadsutveckling, har kunskap och information från tidigare utförda konsolideringar, processer, rutiner och checklistor återanvänts på ett effektivt sätt. Vi arbetar med beroendekartor för att hålla reda på ordningsföljder och inför i möjligaste mån klient som tjänst i samband med förändringarna vilket också bidrar till en hållbar utveckling.

Genom ett sammanhängande projekt pågår implementeringen av ny styrmodell. Projektet är etablerat och driver frågor både för VO IT och förvaltningen kring prissättning och volymmått, samverkansmodeller internt och externt, styrning, roller och ansvar, SLA-modell, Service Now anpassning mot ny tjänstekatalog, dialog och förankring mot referensgrupper och befintliga forum.

City Information Platform (CIP)

CIP möjliggör fortsatt utveckling och ökar stadens förmåga att hantera gemensam information säkert och effektivt och möjliggör digitalisering och automatisering med teknik och tjänster kopplat till IoT. Under de senaste perioderna har Intraservice i arbetet med tjänsteplanerna tagit fram grundstenarna i ett framtida arbete med att digitalisera stadens verksamheter.

E-tjänster

En automatisering och digitalisering är genomförd och klar att lanseras 2023 för funktioner i e-tjänsteplattformen, digital signering, mina meddelanden och säker digital kommunikation. Dessa möjliggör ett sammanhängande digitalt flöde som medborgaren initierar via e-tjänster på goteborg.se.

Automatiserade processer med hjälp av roboten GÖREL

Under året har en automatiserad process för exempelvis tjänstgöringsintyg möjliggjorts via RPA (Robotic Process Automation). Roboten har effektiviserat processen och har vid mätning gett en tidsvinst på 30 minuter per intyg. Under november månad beställdes 270 intyg åt hela staden, sammanlagd tidsvinst blev 135 timmar tack vare roboten. Den stora effekten finns dock inom vård och omsorg, där processen för sökande av försörjningsstöd har automatiserats med hjälp av GÖREL.

Införande GATS

Ett stort arbete har lagts på GATS (Gemensamma arbetssätt för tjänster och system). Nya förvaltningsplaner finns för alla tjänster i en version anpassad för ny styrmodell. Förvaltningsledarrollen har genomlysts för att säkerställa gränssnitt mot befintliga roller. Genom införande av GATS har grunden lagts för en strategisk samverkan i staden mellan digital infrastruktur och stadens övriga portföljer.

Nyhetsbrev skickas regelbundet ut från verksamhetsområde IT som information till kunder, medarbetare och andra intressenter.

Framsteg under året

- Konsolidering till kommungemensamma tjänster med nöjda kunder.
- Pågående implementering av ny styrmodell med lyckade anpassningar inför 2023, där bland samverkansmodell för taktisk - strategisk samverkan tagits fram.
- Automatisering och digitalisering för medborgare och medarbetare.
- Samordning av utskriftshantering driver hållbarhet ur de tre dimensionerna; ekologiskt, socialt och ekonomiskt.
- Implementerat GATS (gemensamma arbetssätt för tjänster och system).
- Stöd i flera stora upphandlingar där avropen är omfattande för Intraservice, med lyckat resultat.
- Introduktion av digital medarbetare GÖREL

3.2 Nämndmål 2022

3.2.1 GRUNDUPPDRAG

3.2.1.1 Reglemente - Service och tjänster

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

Måluppfyllelse



Analys av resultat

Enhetens IT tjänster levereras med god kvalitet. Hög tillgänglighet av tjänster för våra kunder.

Vi saknar viss kompetens och resurser.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Vi behöver öka takten på rekrytering och arbete med att säkra rätt kompetens och kapacitet.

Verksamhetens mål	
Vi skall leverera enligt tjänsteplan 2022-2024	Måluppfyllelse 
Vi följer upp verksamhetsområdet	Måluppfyllelse 

3.2.2 STYRNING OCH LEDNING

3.2.2.1 Ekonomi

3.2.2.1.1 Vi ska ha en ekonomi i balans

Måluppfyllelse



5% avvikelse mot budget enligt senaste prognos på tjänsteområdet.

Analys av resultat

Förvaltning

Utfallet visar på 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 konsultintag. 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.

Utveckling

Utfallet visar på en negativ budgetavvikelse om 0,7 miljoner kronor. Årets tjänsteutveckling har gått i en mycket bättre takt än tidigare år och har bara haft mindre avvikelser i startade projekt. Ett projekt startades inte alls och vissa omprioriteringar mellan projekt är gjorda under året. Ytterligare detaljer kring projekten står att finna i tjänsteuppföljningsrapporten.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Rekrytering i förhållande till budget.

3.2.2.2 Kund

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

Måluppfyllelse



Analys av resultat

VOIT har ett definierat kundansvar som bygger upp relationer med bolagen vilka sedan vidareutvecklas och därefter hålls ihop i arbetsforum. Forumen är gemensamma med bolagen och vi följer upp leveranser men diskuterar också frågor om utveckling.

Arbetet med framtagning av ny tjänstekatalog har pågått under större delen av året utifrån krav i ny riktlinje, lansering mot kunder sker 2023. Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning.

Beredning av projekten i portföljen har medfört en ökad leveransförmåga. Kvalitén i projektuppföljningen har ökat och bland annat medfört en bättre prognosprecision. Genom tydlig avvikelshantering har styrning och omfördelning av resurser kunnat ske mot projekt med god leveransförmåga. Sammantaget ger det oss ett bättre startläge vad gäller kapaciteten inför 2023 – 2024.

Ett sammanhållande projekt för att samla ingående nödvändiga delar i implementering av ny styrmodell har pågått under året. Projektet har etablerats och drivit frågor både för VO IT och för förvaltningen kring prissättning och volymmått, samverkansmodeller internt och externt, styrning, roller och ansvar, SLA-modell, Service Now anpassning mot ny tjänstekatalog, dialog och förankring mot referensgrupper och befintliga forum.

För att få en korrekt, kundanpassad fakturering av våra IT-tjänster behöver ansvaret för processerna för fakturering på förvaltningen tydliggöras. VOIT kan endast kontrollera att de underlag som överlämnas för fakturering är korrekta, inte att faktureringen sker korrekt.

Plattformen ServiceNow är en del av Intraservice affärssystem. Ansvarsroller och ägarroller har förtydligats efter beslut i gruppen Strategisk beredning. Intraservice behöver tydliggöra en strategi och ta fram roadmap för plattformen; för att möta upp det ökade behovet från digital infrastruktur (ITSM-processer) och dess processer samt behov från andra verksamhetsområden som behöver support och avvikelshanterings-verktyg exempelvis inom skola, vård och omsorg. Detta gäller all verksamhet där Intraservice levererar den underliggande digitala infrastrukturen.

Vi jobbar med viktiga förutsättningar för automatisering med hjälp av digitalisering i staden gentemot våra verksamheter, där vi är klara för etablering i verksamheter 2023. Exempel är funktioner i e-tjänsteplattformen, digital signering, mina meddelanden och säker digital kommunikation. Dessa möjliggör ett sammanhängande digitalt flöde som medborgaren initierar via e-tjänster på goteborg.se.

Under året har stor följsamhet gentemot tjänsteplansprojekt uppnåtts med endast mindre avvikelser mot budget.

Hela verksamhetsområdet rapporterar idag tid, fördelat på tjänster och projekt. Nu ska en utveckling ske där rapporteringen anpassas mot nya och förändrade tjänster. Som en positiv effekt av tidsrapporteringen har prognosprecisionen i projekten ökat.

Verksamhetens mål	
Ha en korrekt, kundanpassad försäljning och fakturering av IT-tjänster	Måluppfyllelse 
Implementerat GATS inom verksamhetsområde IT	Måluppfyllelse 
Etablerat grundläggande förutsättningar för arkitekturarbete enligt "Göteborgs Stads riktlinjer för IT och verksamhetsarkitektur"	Måluppfyllelse 
Konsoliderat bolag enligt 2022 års tidplan	Måluppfyllelse 
Vi ska på ett kostnadseffektivt sätt konsolidera bolag till Intraservice tjänster	Måluppfyllelse 
Vi ska etablera en kundprocess för bolagskunder	Måluppfyllelse 
Etablerat en strategi inom IT för att ge staden en gemensam styrning och vägledning. Syftet är att skapa en framtidssäkrad IT-utveckling	Måluppfyllelse 
Implementerat internkontroll, KPI:er/indikatorer och en avvikelshantering.	Måluppfyllelse 
Vi följer systematiskt upp tjänstens livscykel avseende den förväntade nyttan	Måluppfyllelse 
Ökat vår förmåga att utveckla och förvalta mjuk och hård infrastruktur i våra tjänster	Måluppfyllelse 
Våra kunder ska veta och förstå vilken betydelse våra tjänster har för nyttohemtagningen i deras respektive verksamhet	Måluppfyllelse 
Ha vi planeringen klar inför TP 2023-2024	Måluppfyllelse 

3.2.2.3 Verksamhetsprocess

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

Måluppfyllelse



Analys av resultat

Under året har stora resurser har lagts på implementering av GATS och ny styrmodell. Genom implementationen av GATS har vi lagt en grund för fortsatt taktisk - strategisk samverkan mellan digital infrastruktur och övriga portföljer i staden. Inom ramen för GATS har vi gjort en genomlysning av förvaltningsledarrollen för att säkerställa dess gränssnitt gentemot redan befintliga roller, framförallt SDM (Service Delivery Manager) och enhetschef. Förvaltningsplaner finns i en första version för alla tjänster.

Inom det sammanhållande projektet för implementering av ny styrmodell har stor vikt lagts på arbete med framtagning av ny samverkansmodell. Projektet har drivit frågorna både internt för verksamhetsområde IT, på förvaltningsnivå och externt,

väl förankrat med staden.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Att tydliga processer finns publicerade för samtliga förvaltningsområden.

Verksamhetens mål	
Ha en korrekt, kundanpassad försäljning och fakturering av IT-tjänster	Måluppfyllelse 
Implementerat GATS inom verksamhetsområde IT	Måluppfyllelse 
Etablerat grundläggande förutsättningar för arkitekturarbete enligt "Göteborgs Stads riktlinjer för IT och verksamhetsarkitektur"	Måluppfyllelse 
Konsoliderat bolag enligt 2022 års tidplan	Måluppfyllelse 
Vi ska på ett kostnadseffektivt sätt konsolidera bolag till Intraservice tjänster	Måluppfyllelse 
Vi ska etablera en kundprocess för bolagskunder	Måluppfyllelse 
Implementerat internkontroll, KPI:er/indikatorer och en avvikelshantering.	Måluppfyllelse 
Vi följer systematiskt upp tjänstens livscykel avseende den förväntade nyttan	Måluppfyllelse 
Ökat vår förmåga att utveckla och förvalta mjuk och hård infrastruktur i våra tjänster	Måluppfyllelse 
Våra kunder ska veta och förstå vilken betydelse våra tjänster har för nyttohemtagningen i deras respektive verksamhet	Måluppfyllelse 
Ha vi planeringen klar inför TP 2023-2024	Måluppfyllelse 

3.2.2.4 Medarbetare

3.2.2.4.1 Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer

Måluppfyllelse



Analys av resultat

Under året har medarbetare och chefer haft tillgång till olika sätt för att stärka sin kompetens. Dels via e-tjänsten Pluralsight, dels via avtalet som tecknats med Microsoft som leverantör. I utbudet finns kurser som ger ny kompetens, eller som stärker densamma i befintlig teknik. Chefer har haft tillgång till ett utbud som stärker förmågan att leda på distans. I individuella utvecklingsplaner finns dokumenterade planer för vidareutbildning. Kompetenshöjning har genomförts inom specialområden, till exempel inom upphandling. Medarbetare har tillgång till ett avtal med Gartner och kan avropa stöd av analytiker för teknik om behov finns. Alla medarbetare har tillgång till teknikrelaterade artiklar via Gartner.

Alla medarbetare har erbjudits möjlighet att arbeta på distans. Flera

gemenskapshöjande åtgärder har genomförts, till exempel gemensamma enhetsfrukostar. Två halvdagsträffar har genomförts för hela verksamhetsområdet där medarbetare bland annat har delgett arbete från projekt. För att stärka delaktigheten har nyhetsbrev distribuerats gällande införande av ny styrmodell. En gemensam informationsyta finns framtagna och är under utveckling.

Nyckelkompetens har under året lämnat Intraservice för mer attraktiva arbetsgivare. Till exempel har elva procent av personalen på IT-infrastruktur sagt upp sig under året. Det är svårt att rekrytera rätt kompetens då det är en stor efterfrågan på marknaden och Intraservice inte kan erbjuda samma villkor och förmåner som privata aktörer. Även konsulter med rätt kompetens är svårrekryterade.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Arbeta långsiktigt med kompetensbehov i takt med den tekniska utvecklingen.

Verksamhetens mål	
Etablerat en strategi inom IT för att ge staden en gemensam styrning och vägledning. Syftet är att skapa en framtidsäkrad IT-utveckling	Måluppfyllelse 
Ha ökat NMI (nöjd medarbetarindex) i 2022 års medarbetarenkät jämfört med 2021 års resultat.	Måluppfyllelse 

3.2.2.5 Hållbarhet

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

Måluppfyllelse



Analys av resultat

I arbetet med bolagskonsolideringen och i förändringsuppdraget; Ny organisation för stadsutveckling, återvinner vi information och kunskap från tidigare utförda konsolideringar i form av dokumenterade processer, rutiner och checklistor för återanvändning i lämpliga delar. Vi arbetar med beroendekartor för att hålla reda på ordningsföljder. Vi inför i möjligaste mån klient som tjänst i samband med förändringarna, vilket ytterligare bidrar till en hållbar utveckling.

Verksamhetsområdet utvecklar och inför klient som tjänst i staden och på Intracservice. Tjänsten innehåller en fullständig livscykelhantering med ett hållbart omhändertagande av klienter vid slutet av livscykeln. I samband med införandet har livscykeln för hårdvaran förlängts från 3 till 4 år. Införande av Staden-mobil gör att mobiltelefoner och surfplattor kan återanvändas exempelvis när medarbetare avslutar sin anställning, vilket minskar behovet av nyinköp. Nyckeltal visar att av administrativa datorer inom den kommungemensamma tjänsten ingår nu närmare 80% i konceptet klient som tjänst, vilket är ett förväntat resultat.

Verksamhetsområdet utvecklar och inför samordnad utskriftshantering i staden, vilket bidrar till mindre förbrukning av toners och papper, färre supportärenden och minskad administration.

Med Mina Meddelanden finns det möjlighet att skicka information till en digital

brevlåda i stället för på papper. Tjänsten kan samverka med andra digitala tjänster i ett digitalt flöde tillsammans med e-tjänster och automatiserade processer i verksamhetssystem. Genom Mina Meddelanden kan stadens verksamheter minska sina kostnader för skrivare, porto och papper. Tjänsteerbjudandet medför att handläggaren inte behöver befinna sig på ett kontor. Säker digital kommunikation är en motsvarande tjänst som är under införande för kommunikation mellan myndigheter.

Nöjd kundindex är svårbedömt för 2022 då frågorna ändrats och blivit mer generella för hela Intraservice samlade tjänster och tjänsteområden. Vi har nu ett korrekt utfall med tillräckligt antal respondenter. NKI för 2022 är 65 mot målvärde på 80.

Verksamhetens mål	
Hållbarhet	Måluppfyllelse 
Konsoliderat bolag enligt 2022 års tidplan	Måluppfyllelse 
Vi ska på ett kostnadseffektivt sätt konsolidera bolag till Intraservice tjänster	Måluppfyllelse 
Vi ska etablera en kundprocess för bolagskunder	Måluppfyllelse 
Etablerat en strategi inom IT för att ge staden en gemensam styrning och vägledning. Syftet är att skapa en framtidssäkrad IT-utveckling	Måluppfyllelse 

4 Verksamhetsområde kommunikation, ledning och styrning

4.1 Sammanfattning

Inledning

Verksamhetsområdet har under året haft en god tjänsteleverans trots en hög arbetsbelastning, förändringar i arbetssätt och organisation och tidvis något tajt bemanning inom olika uppdrag.

Verksamhetsområdet har haft flera stora utvecklingsprojekt under året som ska bidra till effektivare, mer moderna arbetssätt i staden. Dels förberedande av flera nya tjänster som interna digitala navet, dokument- och ärendehantering, förutsättningar för digitalt bevarande, med mera, som innebär nya, stora utvecklingskliv för Staden. Dels upphandlingar och annan utveckling av befintliga tjänster inom telefoni, planering och uppföljning, stöd i processarbete, med mera. Arbetet med avveckling av LIS kommer att fortsätta under flera år och är bland de större arkiveringsprojekt som genomförts i Sverige.

Under hela året har verksamhetsområdet på olika sätt arbetat med att införa Gemensamt arbetssätt för tjänster och system samt med att förbereda för införandet av den nya styrmodellen från 1 januari 2023. Detta har inneburit omfattande samverkan och utveckling av nya arbetssätt både inom Intraservice och tillsammans med stadsledningskontoret och Demokrati- och medborgarservice.

Verksamhetsområdet har under året på olika sätt arbetat med prioriteringar för att skapa rimlig arbetsbelastning och en god arbetsmiljö. Arbetet med detta och med att tydliggöra och förändringsleda in i nya och förändrade roller, mandat och arbetssätt kommer att fortsätta under 2023.

Social hållbarhet är på olika sätt en självklar del i verksamhetsområdets 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.

Framsteg under året

- Gemensamt arbetssätt för tjänster och system är nu implementerat inom verksamhetsområdet, och det fortsatta arbetet med att utveckla och fördjupa arbetssättet kommer att ske i linjen. Detta leder till tydligare och effektivare tjänsteförvaltning.
- Verksamhetsområdet har förberett för införandet av ny styrmodell.
- Verksamhetsområdet har drivit flera utvecklingsprojekt med gott resultat, där vi kan se stor potentiell nytta för Staden.
- Arbetet med planering och uppföljning samt internkontroll har förbättrats

- ytterligare, vilket bidrar till tydlighet, effektivitet och transparens.
- Medvetenheten om hur våra tjänster bidrar till social, ekologisk och ekonomisk hållbarhet har ökat.
- Verksamhetsområdet har kunnat återgå till att delvis arbeta på plats på kontoret, vilket haft en positiv påverkan på arbetsmiljön.
- Verksamhetsområdet har implementerat tjänstebaserad tidrapportering.

4.2 Nämndmål 2022

4.2.1 GRUNDUPPDRAAG

4.2.1.1 Reglemente - Service och tjänster

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

Måluppfyllelse



Analys av resultat

Vår totala leverans inom förvaltning och utveckling har en god måluppfyllelse.

Gemensamt arbetssätt för tjänster och system innebär en ökad tydlighet i förvaltningen av tjänsterna och förenklar kommunikation mellan tjänster och med kundförvaltningarna, vilket leder till effektiviseringar, synergier och skapar bättre förutsättningar för samarbete och samverkan.

Inom både tjänsteområde kommunikation och tjänsteområde ledning och styrning är olika bidrag till ökad digitalisering integrerat i tjänsteleveransen, genom till exempel möjlighet till möten på distans, digital signering, olika stöd och verktyg för att samarbeta kring dokument och data, med mera. Verksamhetsområdet bidrar även genom det stöd som dataskyddsenheten ger för att skydda enskildas integritet i en värld av ökande digitalisering. Visuellt kommunikation bidrar till att möjliggöra att skapa digital kommunikation som är kvalitetssäkrad, normmedveten och tillgänglig för fler. Genom kommunfullmäktigeuppdraget att etablera och arbeta med ett kompetenscenter för digitalisering och robotisering bidrar Intracore till en ökad digitalisering på förvaltningen och i staden.

Den nya styrmodellen som införs 2023 innebär en del förändringar för verksamhetsområdets tjänster, kring både utformning och ägarskap.

Externa digitala kanaler görs om för att anpassas till den nya styrmodellen, och vissa delar kommer att överlämnas till Demokrati- och medborgarservice. Arbetet med överlämning har pågått under hela året. Tjänsteerbjudandet Digitala Vårt Göteborg kommer att lämnas över till Stadsledningskontoret från 2023.

Dagens Intranät kommer under året att ersättas av det interna digitala navet. En avvecklingsplan finns, och arkivering av dagens intranät kommer att omhändertas i och med detta. Lokala införandeprojekt är på plats för det interna digitala navet,

och ett stort antal redaktörer har utbildats i det nya verktyget. Projektet har fått ett större tillskott av resurser, för att säkra framfarten, och kommer att lanseras under kvartal 1 2023. En viss fördröjning har skett på grund av dataskyddsfrågan, som har en koppling till de bedömningar som gjorts kopplat till övriga delar inom Office 365-plattformen. Lansering i första mottagande organisation (Intraservice) behöver föregås av nämndbeslut gällande personuppgiftsbehandling i lösningen. Detta innebär ökade kostnader eftersom Intranätet behöver vara aktivt längre, planerat avslut är juni 2023.

Från 2023 kommer tjänsten Telefoni att övergå till området Digital Infrastruktur på Intraservice. Ett omtag har genomförts på aktuella upphandlingar och ett samlat projekt av upphandling av helhetslösning av telefoni har startat upp. Senast hösten 2023 är nytt avtal på plats och därefter implementeras såväl kundtjänstteknik som växelsystem.

Användningen av visuell kommunikations tjänster är hög med ökande antal nedladdningar av mallar och bilder. Det sker även en minskning av antal supportärenden gällande grafisk manual och bildmanér vilket talar för att manualen håller hög kvalitet. Tjänsten Stöd för utställning och stadsinformationstavlor har avvecklats då nyttjandet under lång tid varit lågt. Administrativa delar kring stadsinformationstavlorna lämnas över till Stadsledningskontoret.

Tjänsten LIS är under avveckling och ett särskilt uppdrag har tillkommit då Projektet Avveckla Notes i flera delar lyfts över till enheten ledning och styrning. Avvecklingen kommer att pågå under ett par års tid och ge ökade kostnader om preliminärt ett par miljoner, som fördyrar tjänsten LIS. Ett stödforum för stadens verksamheter har kommit igång.

Fortsatt uppbyggnad sker av tjänsten Stöd för arkivering/Mellanarkiv. Efterfrågan på digitalt bevarande i ett mellanarkiv är stort i staden. En preliminär anslutningsplan finns där information från det kommande ärendehanteringssystemet och avveckling av LIS är prioriterade delar.

Tjänsten Dataskydd fortsätter sin utvecklingsresa. Bland annat har ett metodstöd och mallar för tröskelanalyser samt konsekvensbedömningar fastställts och publicerats. På grund av låg bemanning bedöms servicen i vissa fall ha påverkats negativt. Begränsade resurser har medfört längre svarstider och inställda lärarledda utbildningar. Samtidigt är det svårt att bedöma hur eller om kunderna märkt någon skillnad, utöver inställda utbildningar, då enheten fortsatt kunnat leverera grunduppdraget. Mer resurser under hösten innebar att svarstiderna kunnat kortas ner och mer verksamhetsspecifikt arbete har kunnat utföras. Utifrån det bedöms måluppfyllelsen successivt ha förbättras under hösten. Enheten har också kunnat genomföra årsrapporteringen vill samtliga verksamheter enligt plan.

Under våren har en fördjupad förstudie kring kommunfullmäktigeuppdraget Digital signering avslutats. Överlag finns en stor efterfrågan och förväntan på en bredare tillämpning av elektroniska underskrifter i staden samt vägledning i vilka situationer det är tillämpligt. En ökad förmåga kring elektroniska underskrifter ska byggas upp för att möta efterfrågan. Nya möjligheter på området kommer också att introduceras till staden i samband med implementeringen av det nya ärendehanteringssystemet från 2023.

Utvecklingsinitiativen inom ledning och styrning domineras av tre upphandlingsprojekt, som löper i stort sett enligt plan.

Projekt införa ny politisk ärendehantering har under året testat och anpassat det

levererade systemstödet som leveransgodkändes i slutet av 2022. Den nya politiska ärendehantering är en omfattande förflyttning för staden och omfattar flera delar: stöd för diarium, styrande dokument, synpunktshantering, ärendehantering samt dokumenthantering av övriga allmänna handlingar och avtalskatalog. Samtidigt tas kommungemensamma processer och arbetssätt fram för dessa delar. Införandet pågår till och med 2025 och har ett nära beroende till projekt och tjänst för Digitalt bevarande (mellanarkiv) samt även avvecklingen av tjänsten LIS.

Upphandling och implementeringen av nytt systemstöd för Planering och uppföljning har genomförts och projektet har avslutats med ett mycket gott resultat. Detta skapar goda förutsättningar för Stadens arbete med planering, uppföljning och riskhantering. Projektet har även utvärderat upphandlingen i ett lärandesyfte, vilket dokumenterats i en egen delrapport.

Upphandlingsprojektet för projektverktyg och projektmodell för staden har haft en snabb framfart och resulterat i att en tilläggstjänst kan levereras från januari 2023. I dagsläget finns en mängd separata avtal i staden, men ett gemensamt inköp som kan avropas kommer att ge goda synergieffekter.

En tjänst för automation med hjälp av Robot Process Automation har tagits fram och finns tillgänglig i tjänstekatalogen för stadens förvaltningar och bolag från och med 2023. Denna tjänst är en viktig del i Göteborgs Stads arbete för att klara av att hantera den demografiska och ekonomiska utvecklingen.

Kompetenscentret jobbar kontinuerligt med omvärldsanalyser vilka rapporteras månatligen till ledningsgruppen på Intraservice, och även till den strategiska samordningsgruppen, samt paketeras och tillgängliggörs för hela staden på olika sätt. Informationen bidrar till att Staden kan flytta fram sina positioner och börja arbeta tidigare med till exempel nya tekniker och juridiska förändringar som påverkar oss inom digitaliseringen. Rapporterna ger samtidigt inspiration kring vad som sker i omvärlden vilket kan omsättas till Göteborgs förutsättningar och uppdrag.

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.

Forskning har kommit fram till att i 87% av Agenda 2030:s delmål är digitalisering en avgörande strategi för att nå målen. Därför har kompetenscentret arbetat tillsammans med hållbarhetsansvarig inom Intraservice för att utveckla och förtydliga nyttor och effekter av digitaliseringen i staden så att Göteborg kan vara en Hållbar stad öppen för världen.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

1. Fortsatt arbete med att utveckla samverkan både inom Intraservice och med resten av Staden.
2. Fortsatt implementering av gemensamt arbetssätt för tjänster och system för att förenkla för kundförvaltningarna.
3. Fortsatt dialog med Demokrati- och medborgarservice kring samleverans av vissa tjänster.
4. Fortsatt dialog med verksamhetsområde IT kring sammanhållen tjänsteleverans kring digital arbetsplats.
5. Fortsatt arbete med avveckling av tjänsten LIS.

6. Vidareutveckla dataskyddsenhetens samarbete med resten av Intraservice och med Göteborgs Stads övriga förvaltningar för att lösa stadengemensamma frågor kring datasäkerhet.
7. Utveckla dataskyddsarbetet för att utveckla en hållbar digitalisering med tjänster som kommer att vara lagliga över tid och som värnar om den personliga integriteten.
8. Fortsatt dialog för att öka medvetenheten om det dagliga arbetets påverkan på hållbarhet.
9. Hanteringen av tilläggstjänster i kommande styrmodell behöver diskuteras gemensamt på Intraservice, eftersom det är oklarheter kring hur vi ska tänka kring dessa tjänster, då det är oklart vilka kunder som kommer vilja ha kvar dessa tjänster och därmed om vi kan få intäkter för dessa. Det behövs en gemensam princip för tilläggstjänsterna.

Verksamhetens mål	
Vi skall leverera enligt tjänsteplan 2022-2024	Måluppfyllelse 
Vi skall bidra till ökad digitalisering	Måluppfyllelse 

4.2.2 STYRNING OCH LEDNING

4.2.2.1 Ekonomi

4.2.2.1.1 Vi ska ha en ekonomi i balans

Måluppfyllelse



Analys av resultat

Förvaltning

Kommunikation, ledning och styrning visar ett positivt resultat om 3,3 miljoner kronor. Detta beror på att personalkostnaderna har varit lägre än budgeterat samtidigt som intäkterna blev högre än förväntat.

Störst effekt beror på att område Visuell kommunikation har ett överskott på 3,6 miljoner kronor. Inom området har intäkterna ökat på konsultationstjänsten samtidigt som området har hållit nere kostnaderna. Detta som ett led i ett aktivt arbete med att förbättra debiteringsgraden.

Tjänsteutveckling

Kommunikation

Kostnaderna uppgår till 15,2 miljoner kronor mot budget 11,3 miljoner kronor. Ökningen har godkänts av styrgrupp Interna Digitala Navet samt prioforum för Kommunikation, ledning och styrning.

Den största avvikelserna är Interna Digitala Navet där ursprunglig budget var 3 miljoner kronor men slutade på drygt 9 miljoner kronor. Avvikelsen beror på försenad lansering och därmed förlängt projekt, dessa fördröjningar har berott på både resursmässiga orsaker men också hantering av dataskyddsfrågan för Office

365.

En annan händelse under året gäller telefoniupphandlingarna där ett omtag skett under våren, vilket resulterade i att de två ursprungliga projekten slogs ihop till ett; Upphandla helhetslösning för telefoni.

Ledning och styrning

Kostnaderna uppgår till 21,6 miljoner kronor mot budget 17,5 miljoner kronor. Den största avvikelsen återfinns hos projekt Införa ny politisk ärendehantering med ett utfall på 16,2 miljoner kronor mot budgeterat 11,5 miljoner kronor. Redan vid ingång till 2022 fanns ett bedömt större resursbehov, mycket kopplat till särskild anpassning för implementering hos nya stadsutvecklingsförvaltningarna (NOS-förvaltningarna) samt efterfrågat stöd av förändringsledning och utbildning. Vissa medel i tjänsteplan omfördelades därför till projektet, vilket godkändes av styrgrupp för projekt Införa ny politisk ärendehantering samt prioforum för Kommunikation, ledning och styrning.

När det gäller det avslutade projektet Implementera nytt systemstöd för planering och uppföljning, upparbetades inte den fulla budgeten på 4 miljoner kronor utan slutade på 3,6 miljoner kronor.

Verksamhetens mål	
Verksamhetsområdet ska bidra till nämndmålet att vi ska ha en ekonomi i balans.	Måluppfyllelse 

4.2.2.2 Kund

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

Måluppfyllelse



Analys av resultat

Gemensamt arbetssätt för tjänster och system är nu implementerat inom verksamhetsområdet, och det fortsatta arbetet med att utveckla och fördjupa arbetssättet kommer att ske i linjen. Samtliga förvaltningsteam är etablerade. Arbetet med att ta fram förvaltningsplaner pågår och har kommit olika långt för olika tjänster, men samtliga tjänster har en förvaltningsplan i någon grad inför 2023. De förvaltningsteam som varit etablerade längst har av naturliga skäl kommit längst i sitt arbete, och har även påbörjat arbetet med preliminära förvaltningsplaner inför 2024. Verksamhetsområdets nya tjänster kommer att ha förvaltningsteam och förvaltningsplaner, som tas fram efterhand som tjänsterna lanseras. Verksamhetsområdet har tagit fram en förändringsplan för att samla information om bakgrund, mål, aktiviteter och tidplan för införandet. Inför 2023 tas en ny, uppdaterad version fram baserat på den framdrift som skett under 2022. Tjänsteansvarig och verksamhetsutvecklare har startat forum för stöd och erfarenhetsutbyte mellan förvaltningsledarna. På så sätt säkerställs ett enhetligt arbetssätt inom verksamhetsområdet.

Servicenivåer har fastställts och meddelats till SLM-ansvarig. Servicenivåer har inte kunnat fastställas för intranät/interna digitala navet, eftersom förutsättningarna för tjänsten inte beslutats. Servicenivåer har inte definierats för de

tjänsteerbjudanden som inte levereras än (RPA-tjänsten), samt för de tjänsteerbjudanden som bygger på Netpublicator där vissa uppgifter saknas från leverantören, men det kommer att kompletteras så fort som möjligt. Arbetet har försvårats av att det saknas en tydlig process, anvisning och mallar för att ta fram SLA, vilket påverkar möjligheten för ett kvalitetssäkrat och effektivt arbete.

I och med arbetet med ny styrmodell sker också en översyn av kommungemensamma interna tjänster. Som en del av detta kommer ett större ansvar för externa digitala kanaler att gå över till förvaltningen för demokrati och medborgarservice. Arbetet med att förbereda övergången har pågått under hela 2022.

Den nya styrmodellen har även lett till att telefonitjänsterna klassificerats som en del av digital infrastruktur. Dialog har under 2022 förts med VO IT gällande samlokalisering av resurser och avtal för telefonitjänster, med syfte att försöka samla leveransen och stärka telefonitjänsten för staden.

För att kunna möta stadens ökade behov kopplat till intranätet, men också för att kunna förvalta det nya intranät som är under utveckling, har förvaltning för intranät/digitala navet förstärkts med 3 årsarbetare.

På grund av låg bemanning inom dataskyddsenheten bedöms servicen i vissa fall ha påverkats negativt under delar av 2022. Begränsade resurser har medfört längre svarstider och inställda lärarledda utbildningar under första halvåret, men i och med att resurser tillsatts har måluppfyllelsen ökat under andra halvåret. Samtidigt är det svårt att bedöma hur/om kunderna märkt av försämringen under första halvåret, utöver inställda utbildningar, då enheten fortsatt kunnat leverera grunduppdraget under hela året. Mer resurser under hösten innebär att svarstiderna kunnat kortas ner och mer verksamhetsspecifikt arbete har kunnat utföras. Utifrån det bedöms måluppfyllelsen successivt ha förbättras under hösten. Enheten har också kunnat genomföra årsrapporteringen vill samtliga verksamheter enligt plan.

Dataskyddsenheten har också initierat flera samarbeten både inom förvaltningen och externt med bland annat Inköp och upphandling och Stadsledningskontoret med förhoppningen att kunna lösa ut stadengemensamma frågor.

Användningen av visuell kommunikations tjänster är hög med ökande antal nedladdningar av mallar och bilder. Det sker även en minskning av antal supportärenden gällande grafisk manual och bildmanér vilket talar för att manualen håller hög kvalitet. En enkätundersökning genomfördes våren 2022 gällande nyttjandet av tjänsten bildförsörjning. 93% av tillfrågade kommunikatörer uppger att de nyttjar tjänsten. 75% av kommunikatörerna uppger samtidigt att de fortsatt saknar bilder i mediabanken.

Visuell kommunikation arbetar aktivt med att skala upp eller avveckla tjänster utifrån Stadens behov. Tjänsten stöd för utställning, som under sin livstid haft liten användning, är nu avvecklad.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

1. Fortsatt arbete i linjen med gemensamt arbetssätt för tjänster och system.
2. Fortsatt dialog med Demokrati- och medborgarservice kring samleverans av vissa tjänster.
3. Fortsatt dialog med verksamhetsområde IT kring sammanhållen tjänsteleverans kring digital arbetsplats.
4. Fortsatt arbete kring telefoni och Office 365 inom ramen för digital infrastruktur och det linjearbete som pågår för att etablera forum och

- struktur för detta.
5. Fortsatt arbete med avveckling av tjänsten LIS.
 6. Vidareutveckla dataskyddsenhetens samarbete med resten av Intraservice och med Göteborgs Stads övriga förvaltningar för att lösa stadengemensamma frågor kring datasäkerhet. (Denna fråga får hanteras av avdelningen för uppdrag under 2023, då enheten inte kommer att ligga kvar inom verksamhetsområde Kommunikation, ledning och styrning.)

Verksamhetens mål	
Verksamhetsområdet ska bidra till nämndmålet att vi ska förbättra kundernas upplevelse av kvalitet, service och samarbete.	Måluppfyllelse 

4.2.2.3 Verksamhetsprocess

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

Måluppfyllelse



Analys av resultat

Gemensamt arbetssätt för tjänster och system är nu implementerat inom verksamhetsområdet, och det fortsatta arbetet med att utveckla och fördjupa arbetssättet kommer att ske i linjen. Samtliga förvaltningsteam är etablerade. Arbetet med att ta fram förvaltningsplaner pågår och har kommit olika långt för olika tjänster, men samtliga tjänster har en förvaltningsplan i någon form inför 2023. De förvaltningsteam som varit etablerade längst har av naturliga skäl kommit längst i sitt arbete, och har även påbörjat arbetet med preliminära förvaltningsplaner inför 2024. Verksamhetsområdets nya tjänster kommer att ha förvaltningsteam och förvaltningsplaner, som tas fram efterhand som tjänsterna lanseras. Verksamhetsområdet har tagit fram en förändringsplan för att samla information om bakgrund, mål, aktiviteter och tidplan för införandet. Inför 2023 tas en ny, uppdaterad version fram baserat på den framdrift som skett under 2022. Tjänsteansvarig och verksamhetsutvecklare har startat forum för stöd och erfarenhetsutbyte mellan förvaltningsledarna. På så sätt säkerställs ett enhetligt arbetssätt inom verksamhetsområdet.

Servicenivåer har fastställts och meddelats till SLM-ansvarig. Arbetet har försvårats av att det saknas en tydlig process, anvisning och mallar för att ta fram SLA, vilket påverkar möjligheten för ett kvalitetssäkrat och effektivt arbete. Arbetet har också försvårats av att avtal saknas internt mellan olika tjänsteerbjudanden inom Intraservice, och att deadlines har varit samma för samtliga tjänsteerbjudanden och tjänsteområden, vilket gjort att alla fakta inte funnits tillgängliga gällande interna servicetider med mera.

Tjänstebaserad tidredovisning är införd.

I och med arbetet med ny styrmodell sker också en översyn av kommungemensamma interna tjänster. Som en del av detta kommer ett större ansvar för externa digitala kanaler att gå över till förvaltningen för demokrati och

medborgarservice. Arbetet med att förbereda övergången har pågått under hela 2022.

Den nya styrmodellen har även lett till att telefonitjänsterna klassificerats som en del av digital infrastruktur. Dialog har under 2022 förts med VO IT gällande samlokalisering av resurser och avtal för telefonitjänster, med syfte att försöka samla leveransen och stärka telefonitjänsten för staden.

För att kunna möta stadens ökade behov kopplat till intranätet, men också för att kunna förvalta det nya intranät som är under utveckling, har förvaltning för intranät/digitala navet förstärkts med 3 årsarbetare.

Dataskyddsenheten har initierat flera samarbeten internt inom förvaltningen, men dialogen behöver fortsätta för att tydliggöra roller och ansvar. Enheten arbetar aktivt för att vara en del i IntraserVICES processer och för att få in dataskydd som en naturlig del i det ordinarie informationssäkerhetsarbetet. Brister i förvaltningens interna styrning inom informationssäkerhetsområdet bedöms påverka enhetens arbete negativt. Så länge enheten fortsätter hållas utanför förvaltningens interna processer/arbete kopplat till dataskydd kvarstår problematiken med att förvaltningen som helhet uppfattas som otydlig eller spretig av kunderna.

Visuell kommunikations interna tjänst "Produktion och konsultation" är mycket svårplanerad och har fluktuerande och svårförutsedd arbetsvolym, vilket ger svårigheter att resursplanera. Detta påverkar även den kommungemensamma tjänsten då samma resurser är verksamma i båda tjänsterna. Enheten har därför tagit fram en ny ekonomistruktur och en ny process för årsplanering.

Visuell kommunikation arbetar aktivt med att skala upp eller avveckla tjänster utifrån Stadens behov. Användningen av visuell kommunikations tjänster är hög med ökande antal nedladdningar av mallar och bilder. Det sker även en minskning av antal supportärenden gällande grafisk manual och bildmanér vilket talar för att manualen håller hög kvalitet. Vid en enkätundersökning våren 2022 uppgav 93% av tillfrågade kommunikatörer att de nyttjar tjänsten bildförsörjning. Det har etablerats goda samarbeten mellan visuell kommunikation och fler uppdrag och tjänster inom verksamhetsområdet och IntraserVICE, till exempel med kompetenscenter för digitalisering och robotisering när det gäller Stadens virtuella grafiska profil.

Upphandling och implementeringen av nytt systemstöd för Planering och uppföljning har genomförts och projektet har avslutats med ett mycket gott resultat. Detta skapar goda förutsättningar för Stadens arbete med planering, uppföljning och riskhantering.

Enheten ledning och styrning levererar flera olika tjänster kopplade till ärendehantering, dokumenthantering och digitalt bevarande, där flera olika insatser för att både avveckla existerande systemstöd (LIS) och införa nya system (till exempel Ciceron) pågår. Ett omfattande arbete pågår därför på olika nivåer (strategiskt, taktiskt och operativt) för att den förflyttning som krävs ska kunna ske så smidigt som möjligt.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

1. Fortsatt arbete i linjen med gemensamt arbetssätt för tjänster och system.
2. Kvalitetssäkra att hela förvaltningen satt upp sina tjänster på ett konsekvent sätt.
3. Fortsatt dialog med Demokrati- och medborgarservice kring samleverans av vissa tjänster.

4. Fortsatt dialog med verksamhetsområde IT kring sammanhållen tjänsteleverans kring digital arbetsplats.
5. Vidareutveckla dataskyddsenhetens samarbete med resten av Intraservice och med Göteborgs Stads övriga förvaltningar för att lösa stadengemensamma frågor kring datasäkerhet. (Denna fråga får hanteras av avdelningen för uppdrag under 2023, då enheten inte kommer att ligga kvar inom verksamhetsområde Kommunikation, ledning och styrning.)

Verksamhetens mål	
Verksamhetsområdet ska bidra till nämndmålet att vi alla inom Intraservice ska jobba effektivt tillsammans med leverans av våra tjänster.	Måluppfyllelse 

4.2.2.4 Medarbetare

4.2.2.4.1 Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer

Måluppfyllelse



Analys av resultat

Verksamhetsrådets samtliga enheter har gjort analyser och tagit fram förbättringsåtgärder utifrån medarbetarundersökningen för 2021 samt bedömnings- och utvecklingssamtal i början av 2022. Resultatet av 2022 års medarbetarundersökning har inte presenterats när årsrapporten skrivs.

Glädjande är att verksamhetsområdet höjt sitt resultat både när det gäller Hållbart medarbetarindex, ledarskap, styrning och lön. Indexen kring Motivation och inflytande som handlar om upplevelsen av meningsfullhet, att lära nytt, att det ska vara kul att gå till jobbet, arbetsmängd och möjlighet till återhämtning har dessvärre gått bakåt. Detta beror troligen till stor del på arbetsvillkoren under pandemin, arbetstoppar under införanden av nya arbetssätt och till viss del ökad belastning i samband med att vakanser uppstår och glappet som blir till nya medarbetare är på plats. Inom verksamhetsområdet har vi därför arbetat medvetet med att få arbetsgrupperna tillbaka till kontoret och under året infört verksamhetsanpassat arbetssätt. Vi följer kontinuerligt upp upplevelsen av detta och försöker anpassa förutsättningarna kontinuerligt för att främja en god arbetsmiljö. Upplevelserna skiftar över tid och vi kan konstatera att det kräver energi och utforskande av både chefer och medarbetare att arbeta i det nya normala i en mer hybrid arbetsmiljö.

En annan åtgärd är att vi utvecklat verksamhetsrådsmötena utifrån behov som medarbetarna nominerade in under slutet av 2021. Dessutom har vi infört kvartalsvisa, fysiska, lite längre verksamhetsmöten för att stärka den sociala samhörigheten, främja att arbeta tillsammans och att lära nytt kopplat till våra tjänster, arbetssätt och uppdrag.

Dessutom har vi arbetat med ständiga prioriteringar som vi kommunicerat till kunderna. Vi har också haft en del workshops för att öka samsyn kring uppdrag och prioriteringar samt effektiviserat rekryteringsprocessen för att minska glappet vid vakanser och på så sätt bidra till en mer hållbar arbetsmiljö för samtliga.

Verksamhetsområdet har arbetat aktivt och ser fortsatta utmaningar kring att skapa

förändringsvilja, samsyn, gemensam styrning och prioriteringar kopplat till roller, mandat och arbetssätt med anledning av införandet av ny styrmodell för digitalisering och gemensamma arbetssätt för tjänster och system. Här behöver förvaltningen fortsatt arbeta enat och samlat för att skapa rimliga, goda och jämlika arbetsvillkor för medarbetare och chefer inom förvaltningens olika verksamheter.

Verksamhetsområdet har också påbörjat arbetet med kompetensförsörjnings- och bemanningsplaner med anledning av att vi avvecklar, lämnar över eller inför nya tjänster och nya mer moderna arbetssätt och ökad digitalisering. Även här ser vi fortsatta utmaningar och att förvaltningen behöver arbeta mer likvärdigt och synkat, med stöd av HR, för att arbeta effektivt med förändrade arbetssätt, för att kunna ställa om kompetens och för att kunna nyttja resurserna effektivt för hela förvaltningen.

Vi har haft ett antal praktikanter under året, vilket inneburit ett meningsfullt utbyte. Dessa praktikperioder har bidragit till att praktikanterna sedan fått sysselsättning inom förvaltningen eller i andra organisationer.

Inom verksamhetsområdet finns enheten Dataskyddsombud, som har en problematisk arbetsmiljö utifrån att kunskap om deras uppdrag inte är befäst inom hela Staden. Detta gör att de utsätts för ifrågasättande, icke professionellt bemötande och till och med hot och försökt till otillåten påverkan från individer och verksamheter på olika nivåer inom Staden. Enheten har dessutom granskats tre gånger på två år vilket påverkat enskilda medarbetare negativt i form av oro, och har bidragit till personalomsättning under 2022. Dessa arbetsmiljöproblem berör inte verksamhetsområdet som helhet, och de åtgärder som krävs är heller inte inom verksamhetsområdets mandat, men problemen har stor påverkan på enhet Dataskyddsombud, vilket gör att det drar ned måluppfyllnaden för hela verksamhetsområdet.

Det har funnits utmaningar i uppdrag och arbetsmiljö för såväl medarbetare som chef inom ledning och styrning. Verksamhetsområdet utvecklar en hel del nya tjänster, flera leveranser har hög takt och flera av tjänsterna kräver nya arbetssätt både internt på Intraservice och i stadens verksamheter. Flera av dem har starka beroenden till befintliga tjänster inom ledning och styrning och kunderna har diversifierade behov. Dessutom har flera av stadens verksamheter efterfrågat tydligare samordning och synkad kommunikation. Enheten förväntas växa med antalet medarbetare under kommande år. Samtidigt finns det befintliga utmaningar när det gäller samordning och samarbete. Detta sammantaget gör att verksamhetschefen för området har fattat beslut om att dela enheten i två för att skapa bättre förutsättningar och arbetsmiljö för både chefer och medarbetare under kommande år.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

1. Fortsatt fokus på prioriteringar och rimliga uppdrag.
2. Fortsatt fokus på att tydliggöra och förändringsleda in i nya eller förändrade roller, mandat och arbetssätt.
3. Fortsatt utveckling och goda förutsättningar för verksamhetsanpassat arbetssätt.
4. Fortsatt arbete med att befästa ett gemensamt arbetssätt med kompetensförsörjnings- och bemanningsplan.
5. Fortsatt arbete med att säkerställa att rollen dataskyddsombud är tydlig inom Staden, och att skapa goda förutsättningar (bland annat genom att hantera verksamheternas behov av central samordning av dataskyddsfrågorna) för dataskyddsombuden att göra sitt jobb. (Denna

punkt får hanteras av den nya avdelningen Uppdrag under 2023 eftersom enheten Dataskyddsbud inte kommer att finnas kvar inom verksamhetsområde Kommunikation, ledning och styrning).

Verksamhetens mål	
Verksamhetsområdet ska bidra till nämndmålet att vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer.	Måluppfyllelse 

4.2.2.5 Hållbarhet

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

Måluppfyllelse



Analys av resultat

Social hållbarhet är på olika sätt en självklar del i verksamhetsområdets olika tjänsteveranser. Till exempel i dataskyddsbudens 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.

Digitalisering pekas ut som en avgörande strategi för att nå målet i 87% av alla målen i Agenda 2030. Kompetenscentret för digitalisering 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.

Verksamhetsområdet har under 2022 haft två praktikanter, en inom ledning och styrning och en inom visuell kommunikation. Verksamhetsområdet har därmed uppnått målet om att ha två praktikanter under 2022. Den ena praktikanter har intervjuats tillsammans med medarbetaren som handlett, och intervjun publicerades i samarbete med HR på Intranätet för att inspirera fler till att ta emot praktikanter.

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 möjliggjort 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.

Visuell kommunikation har även givit ett stort bidrag till hela Stadens arbete med ekologisk hållbarhet genom att på uppdrag av Miljöförvaltningen ta fram den stadengemensamma webbutbildningen *Från ord till handling - En utbildning om Göteborgs Stads miljö- och klimatarbete*, som enligt Miljöförvaltningen kommer att leda till att öka engagemanget och därmed takten i arbetet för att Staden ska nå de uppsatta miljö- och klimatmålen fram till 2030.

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. Arbete görs för att säkerställa att medarbetarna kan kombinera arbetsliv och privatliv.

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

I utvecklingen av interna digitala navet finns 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 kemikalieregistrering 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.

Verksamhetsområdet arbetar med klarspråk för att tillgängliggöra information.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

1. Fortsatt dialog för att öka medvetenheten om det dagliga arbetets påverkan på hållbarhet.
2. Utveckla dataskyddsarbetet för att utveckla en hållbar digitalisering med tjänster som kommer att vara lagliga över tid och som värnar om den personliga integriteten. (Denna fråga får hanteras av avdelningen för uppdrag under 2023, då enheten inte kommer att ligga kvar inom verksamhetsområde Kommunikation, ledning och styrning.)

Verksamhetens mål	
Hållbarhet	Måluppfyllelse 
Verksamhetsområdet ska bidra till nämndmålet att vi inom ramen för vårt uppdrag ska ta ansvar för en hållbar utveckling	Måluppfyllelse 

5 Verksamhetsområde servicecenter

5.1 Nämndmål 2022

5.1.1 GRUNDUPPDRAK

5.1.1.1 Reglemente - Service och tjänster

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

Måluppfyllelse



Analys av resultat

Servicecenters uppdrag är att fungera som Intraservices samlade kontaktpunkt för kunder och användares olika behov av service och support vid användning av Intraservices tjänster.

- Vi bidrar till att öka nyttohemtagningen i Göteborgs Stad *genom att* tillämpa supportprocessens arbetssätt och bemöta kunderna på ett professionellt sätt utifrån deras behov samt bidra vid tjänsteplansutveckling.

- Vi förbättrar kundernas upplevelse av kvalitet, service och samarbete *genom att* genomföra kundmätningar inom verksamhetsområdet under året och arbeta med ständiga förbättringar utifrån resultatet.

- Vi får alla inom Intraservice att jobba bättre tillsammans med leverans av våra tjänster *genom att* utveckla vår systematik med stöd av nyckeltal, förvaltningsplaner, intern kontroll och revision, portföljstyrningen samt införa gemensamma arbetssätt inom tjänster och system.

- Vi attraherar, utvecklar och behåller medarbetare och chefer *genom att* arbeta med prioriterade insatsområden för en hälsosam och hållbar arbetsplats såsom organisation, stärkt samarbete, kännedom om rutiner, ansvar och eget handlingsutrymme, systematisk kompetensutveckling och relevanta stödverktyg.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

- Genomföra servicecenters plan för strategisk digitalisering t ex införande kontaktkanal via chatt och stöd för ökad självbetjäning.

- Arbeta vidare med åtgärder utifrån kundmätningar inom verksamhetsområdet.

- Arbeta vidare med gemensamma arbetssätt inom tjänster och system inom förvaltningsteam.

- Vidareutveckla nyckeltal och KPI inom verksamhetsområdet och processer.

- Införande av systematisk uppföljning av servicenivåer/SLA.

- Arbeta med ständiga förbättringar utifrån internkontrollarbetet och revisionsrapporterna.
- Arbeta vidare med prioriterade insatsområden för en hållbar arbetsplats genom att slutföra införande av nya arbetssätt i enlighet med ny organisation och översyn av befattningsstruktur för uppdraget.

5.1.2 STYRNING OCH LEDNING

5.1.2.1 Ekonomi

5.1.2.1.1 Vi ska ha en ekonomi i balans

Måluppfyllelse



Analys av resultat

Servicecenters resultat visar på ett överskott på 1 miljoner kronor. Personalkostnaderna har varit lägre vilket beror på frånvaro, fördröjd rekrytering och personalomsättning. Konsultkostnader har därför varit högre än budgeterat för att delvis kompensera för personalbortfallet och upprätthålla den löpande verksamheten. Intäkter för arbetad tid i projekt har också varit högre än budgeterat. Kostnader för transportmedel, kurs och konferens har varit lägre. Planerade kostnader för Virtual agent och One Search har fått skjutas fram till 2023.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Fortsatt arbete med kostnadseffektiv rekrytering och ställa krav på resursäskning till uppdrag och projekt inom övriga områden för att erhålla ersättning för utlånad personal som ska täcka resursförstärkning med hjälp av konsult.

5.1.2.2 Kund

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

Måluppfyllelse



Analys av resultat

Arbete fortsätter i syfte att stärka samarbete internt för ökad kvalitet i tjänsteverans och förbereda inför ny styr- och finansieringsmodell.

Vi ingår i flertal förvaltningsteam per tjänst som är igång enligt införande av gemensamma arbetssätt för tjänster och system. Några kvarstår och allra viktigast är medverkan i kvarvarande införande av förvaltningsteam inom IT, där vi har större åtagande och behov av samarbete.

Framtaget material för att beskriva servicecenters service- och support-uppdrag utgör input i tjänstekatalog och Intraservices övergripande arbete med sammanhållen kunddialog. Inför årsskiftet kvalitetssäkras information och förbättras löpande därefter. Tydlighet om vad som är överenskommet har särskild betydelse i det operativa och dagliga mötet med användare. I arbete med

kundgränssnitt verkar vi för en portalstrategi som stöd för sammanhållen service och support. Utifrån beslut om strategisk systemstöd och plattform för Intraservices gemensamma arbetssätt pågår visst arbete men behöver förankras i hela leveranskedjan för att säkerställa god kund- och användarupplevelse.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Införande av interna operativa servicenivåer (OLA).

Tillämpa en än mer systematisk uppföljning och analys av serviceärenden samt nyckeltal inom den sammanhållna supportprocessen.

Följa upp resultat av kundupplevelse och ha ett mer systematiskt arbetssätt för analys ihop med andra datamängder kopplat till exempel överenskomna servicenivåer/SLA.

Ta fram en gemensam kundportalstrategi för förvaltningen som inkluderar övriga kontaktkanaler för en mer sammanhållen användarupplevelse.

Genomföra planerad strategisk digitalisering kopplat till användning av service och support.

Verksamhetens mål
passiv 2022. Vi ska förbättra kundernas upplevelse av kvalitet, service och samarbete.

5.1.2.3 Verksamhetsprocess

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

Måluppfyllelse



Analys av resultat

Olika aktiviteter fortgår för att anpassa supportprocesser och KM-process för att möta förändrade krav samt utökat behov av stöd för efterlevnad. Under det första kvartalet hölls särskilt fokus på PUI-hantering, utifrån resultat från DSO-årsrapport, liksom informationsspridning vid Major Incident (MI).

Under andra kvartalet, allt eftersom förberedelse inför ny styrmodell har fortlöpt, har förändrade behov och principer inneburit översyn av alla supportprocesser och dess dokumentation. Särskilt viktigt är det skärpta säkerhetsläget som bidragit till ökat fokus på processen för major incident (MI) vilken utgör del i krishantering.

Arbetet ställer krav på åtgärder i ServiceNow, som utgör primärt systemstöd och möjliggör efterlevnad av best practice inom processarbete enligt metoder såsom ITIL och KCS (knowledge centered service).

Upplevelsen är att arbetet med förberedelse förbättrat helhetssyn inom Intraservice, avseende både VAD och HUR tjänster erbjuds och levereras.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Genomföra identifierade aktiviteter och följ upp och anpassa utifrån resultat för att

uppnå hållbar måluppfyllelse.

Prioritera resurser att planera och genomföra aktiviteter i ServiceNow och kopplade system.

5.1.2.4 Medarbetare

5.1.2.4.1 Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer

Måluppfyllelse



Analys av resultat

Målinriktning för verksamhetsområdet är att skapa en hållbar och hälsosam arbetsplats. Prioriterade insatsområden är sedan tidigare identifierade och flera olika aktiviteter har genomförts i syfte att öka frisknärvaro, ha rätt organisation, arbetssätt och kunskap- och kompetensförsörjning samt stöd i relevant utrustning och bra system för att utföra uppdraget. Det är ett arbete som sträcker sig över längre tid och fortgår nu löpande.

Under året har prioriterade aktivitet för att säkerställa arbetssätt och organisation för servicecenters uppdrag inför förändrat uppdrag 2023 genomförts. En ny organisatorisk enhet, Process och Uppdrag är beslutad och förändrat arbetssätt pågår för att vara etablerat till årsskiftet.

Inom ramen för kompetensförsörjningsprocess har GAP-analys genomförts. Arbetssätt och analys har bidragit till att förtydliga uppdrag, roller och kunskap om stadens stöd- och styrprocesser. Införande av ett än mer enhetligt och effektivt introduktionsprogram har införts för att snabbt introducera medarbetare till uppdrag och arbetssätt samt minimera risk för kompetensbrist.

Behov av ersättningsrekrytering, konsultförstärkning ihop med ändrade arbetsuppgifter kvarstår, vilket är ett identifierat riskområde inom kompetensförsörjning och arbetsbelastning.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Genomföra planerade insatser, följa upp och anpassa utifrån resultat för att uppnå en hållbar och hälsosam arbetsplats.

Utöka arbetsledning och stärka kompetens hos olika ansvarsroller.

Befattningsstruktur anpassas efter uppdraget.

Verksamhetens mål
passiv 2022. Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer

5.1.2.5 Hållbarhet

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

Måluppfyllelse



Analys av resultat

Inom servicecenter har vi identifierat prioriterade insatsområden med särskilt fokus på en hållbar arbetsplats. Vi har genomfört planerade aktivitet för att synliggöra arbetet ihop med kompletterande aktiviteter för att öka kunskap om hållbarhet hos både nya och gamla medarbetare.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Upprätthålla arbetet kommande år och löpande identifiera nya aktiviteter.

6 Verksamhetsområde Valfärd

6.1 Sammanfattning

Inledning

Måluppfyllelsen är god när det gäller målområdena reglemente, ekonomi, kund, medarbetare, hållbarhet och verksamhetsnära mål. Även om det funnits stora utmaningar under året har verksamhetsområdet lyckats upprätthålla en god leveranskvalitet och goda kundrelationer. Förra årets medarbetarenkät visade på mycket goda resultat. Under året har två pulsmätningar gjorts gällande medarbetarengagemang och organisatorisk tillit som visade på fortsatt goda resultat. Sjukfrånvaron är fortsatt låg och frisknärvaron hög.

Inom målområde verksamhetsprocess är måluppfyllelsen viss. Arbete med att implementera gemensamt arbetssätt för tjänster och system (GATS) har pågått tillsammans med interna leveranspartner, men det har funnits svårigheter både när det gäller förvaltningsteam och den gemensamma tjänsteleveransen.

Den första augusti överfördes verksamhetsnära tjänster inom utbildning, kultur och fritid till skolförvaltningarna och den 1 januari överförs resterande tjänster till socialtjänstförvaltningarna.

Framsteg under året

Fokus har legat på att bibehålla leveransförmågan och säkerställa att befintliga tjänster kommer att fungera efter verksamhetsöverföringen till socialtjänstförvaltningarna 2023.

Trots de utmaningar som funnits under året har arbetet med tjänsteutveckling fortgått. När 2022 är slut kommer 13 projekt/uppdrag att ha avslutats. Ett projekt som kan framhållas speciellt är automatiseringen av återansökan försörjningsstöd som implementerades under våren. Det har tagits emot mycket positivt av både medborgare och medarbetare och på kort tid fått stort genomslag. Det finns nu en metod för automatisering som kommer att kunna användas för flera nya tjänster under kommande år.

6.2 Nämndmål 2022

6.2.1 GRUNDUPPDRAK

6.2.1.1 Reglemente - Service och tjänster

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

Måluppfyllelse



Verksamhetsområde Velfärd

Analys av resultat

Verksamhetsområdet har i grunden en god leveranskvalitet, även om det funnits stora utmaningar under året när det gäller externa leverantörer, upphandlingar och kompetenstapp. Det har gjorts flera omprioriteringar och tillfälliga lösningar för att säkra leveransförmågan. Den löpande förvaltningen har kunnat upprätthållas utan större påverkan på kund, även om det varit en ökad arbetsbelastning för kvarvarande personal. Den samlade bedömningen är att måluppfyllelsen är god.

Flertalet projekt har levererat enligt plan. Inom tjänsteområde vård och omsorg har två projekt (HS-Införa PMO etapp 2 och Implementera boendeförmedling PAX) tvingats senarelägga leveranser till följd av omprioriteringar hos leverantörerna av berörda verksamhetssystem. Upphandlingen av ersättningssystem för vård och omsorg försenades och nytt planeringssystem för vård- och omsorgsboenden avbröts. Båda på grund av bristande konkurrens. Inom tjänsteområde utbildning försenades projektet Digital informationsförvaltning (DIF) då arkivarbete, informationskartläggning och gallringsbeslut drog ut på tiden hos kunder och regionarkivet.

Verksamhetsområdet har också haft kompetenstapp på grund av överföring av tjänsteområde utbildning till skolförvaltningarna i augusti och överföring av resterande tjänster till socialtjänstförvaltningarna i januari 2023. Åtgärder för att säkra kompetensförsörjningen har genomförts, men det finns brist på vissa nyckelkompetenser såsom projektledare, vilket kommer drabba mottagande förvaltningar.

Detta till trots har arbetet fortgått. När 2022 är slut kommer 13 projekt/uppdrag inom vård och omsorg att ha avslutats under året. Ett projekt som kan framhållas speciellt är automatiseringen av försörjningsstöd som tagits emot mycket positivt i verksamheten och på kort tid fått stort genomslag. Det finns nu en metod för automatisering som kommer att kunna användas för flera nya tjänster under kommande år. Även inom välfärdstekniken finns mycket positivt att bygga vidare på när socialtjänstförvaltningarna nu tar över portföljen med 5 pågående projekt.

Det är osäkert hur verksamhetsövergången kommer påverka de initiativ som behöver fortsätta eller startas efter årsskiftet. Överlämning påverkas av att det saknas personer i mottagande förvaltningar att lämna över till.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

- Ersätta förlorade resurser och säkerställa att dessa har efterfrågade förmågor.
- Genomföra överlämning av projekt till förvaltning och sprida kunskap och erfarenheter.

Verksamhetens mål	
Vi skall leverera enligt tjänsteplan 2022-2024	Måluppfyllelse 
Vi levererar enkla och kostnadseffektiva tjänster som förenklar vardagen för våra kunder	Måluppfyllelse 

6.2.2 STYRNING OCH LEDNING

6.2.2.1 Ekonomi

6.2.2.1.1 Vi ska ha en ekonomi i balans

Måluppfyllelse



Verksamhetsområde välfärd

Analys av resultat (årsutfall ännu inte klart)

Den samlade bedömningen är att måluppfyllelsen är god. Prognosavstämning sker månadsvis tillsammans med verksamhetscontroller och det ser ut att bli ett resultat i linje med budget. Ett utvecklat prognosarbete har lett till god kontroll över kostnadsutvecklingen. Mottagande förvaltningar har berömt verksamhetsområdets goda kontroll.

Förvaltning

Välfärd redovisar ett överskott på 21,8 miljoner kronor år 2022. Utbildning, kultur och fritid står för 18,7 miljoner kronor vilket främst beror på minskade kostnader för IT-program och licenskostnader samt minskade personalkostnader och övriga kostnader på grund av överföring till skolförvaltningarna 1 augusti. Vård och omsorg står för 3,1 miljoner kronor i överskott, vilket främst beror på lägre personalkostnader, IT program och licenskostnader.

Tjänsteutveckling

Kultur och Fritid har haft 0,5 miljoner kronor högre kostnader än planerat med sitt måltidsprojekt. Överskottet efter överföringen till skolförvaltningarna blev 19,7 miljoner kronor för utbildningsprojekten. Vård och Omsorg sänkte sina kostnader med 3,5 miljoner kronor då de inte kunnat hålla samma takt som planerat på grund av personalbrist det sista halvåret.

Verksamhetens mål	
Verksamhetsområdet ska bidra till nämndmålet att vi ska ha en ekonomi i balans.	
Vi ska ha en ekonomi i balans	Måluppfyllelse 

6.2.2.2 Kund

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

Måluppfyllelse



Verksamhetsområde Välfärd

Analys av resultat

Verksamhetsområdet har generellt ett systematiskt och förtroendeskapande samarbete med kund. Den samlade bedömningen är att måluppfyllelsen är god.

Analys av serviceärenden genomförs kontinuerligt för att identifiera trender och ta fram förebyggande åtgärder. Det görs även löpande utvärderingar av utbildningar för att kunna göra förbättringar och informationsinsatser vid behov.

Verksamhetsområdet har inte deltagit i årets undersökning av kundnöjdhet (NKI) med anledning av pågående överföring av de verksamhetsnära tjänsterna till kundförvaltningarna. Verksamhetsområdet möjlighet att göra behovsinventeringar i socialförvaltningarna har påverkats dels av pandemin och dels en ansträngd arbetssituation på grund av vakanser.

Inom tjänsteområdena utbildning, kultur och fritid samt service har leveranskvaliteten påverkats något av resursbrist. Genom omprioritering och senareläggning av planerade aktiviteter har överenskomna servicenivåer dock lyckats hållas. Utvärderingar av befintliga tjänster visar på gott resultat för tjänster gällande lärmiljö och måltid. Överföring av tjänster inom område utbildning har skett inom ramen för projekt ÖVAT och är nu överlämnade till skolförvaltningarna.

Inom tjänsteområde vård och omsorg pågår överföring av tjänster till kundförvaltningarna inom projekt STADIG. Verksamhetsområdet har representanter i styrgrupp, operativ styrgrupp och andra forum/arbetsgrupper. Det råder full transparens i arbetet. Arbetet med strategiska färdplaner för verksamhetsutveckling med stöd av digitalisering har mottagits bra har mottagits bra och arbetet i projekten har byggt på samförstånd. Arbetet inför överföringen av tjänster har gått långsammare än önskvärt. Många delar av projektets "bygga-fas" har inte konkretiserats, vilket skapat oro hos medarbetarna inom enheterna för vård och omsorg. Detta har lett till kompetensbortfall på grund av att medarbetare valt att sluta, vilket lett till att planerade aktiviteter fått prioriteras bort eller senarelagts. Det finns fortsatt oro kring att de mottagande förvaltningarna inte har kompetens och resurser för att bedriva utvecklingsarbete vilket kan få effekten att staden tappar ytterligare medarbetare som i dag jobbar med dessa frågor och har svårt att rekrytera nya. Detta riskerar i sin tur att skada samarbetet.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

- Fortsätta att bidra till att skapa en gemensam bild av hur arbetet ska bedrivas tillsammans med förvaltningarna efter övergången. Som en del av detta också var tydliga med vad enheten för tjänsteförvaltning kan leverera med befintliga resurser så att förväntningarna blir realistiska.

Verksamhetens mål	
Verksamhetsområdet ska bidra till nämndmålet att vi ska förbättra kundernas upplevelse av kvalitet, service och samarbete.	
Vi ska ha ett systematiskt och förtroendeskapande samarbete med våra kunder	Måluppfyllelse 

6.2.2.3 Verksamhetsprocess

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

Måluppfyllelse



Verksamhetsområde Valfärd

Analys av resultat

Arbete med att implementera gemensamt arbetssätt för tjänster och system (GATS) pågår tillsammans med interna leveranspartner. Arbetet har gått framåt men det finns fortsatta utmaningar med förvaltningsteamerna och den gemensamma tjänsteleveransen. Den samlade bedömningen är därför att måluppfyllelsen är viss.

Förvaltningsteam har startats upp för tjänster inom område vård och omsorg. Inom tjänsteområdena utbildning, kultur och fritid samt service har alla förvaltningsteam inte varit fullt bemannade från avdelning IT, vilket försenat och försvårat arbetet.

En utvärdering av förvaltningsteamens arbete har genomförts som visade att det finns behov av att klargöra och exemplifiera vilket ansvar och mandat förvaltningsteamerna har. Det finns olika bilder och förväntningar inom Intraservice vilket gör att arbetet inte leder till konkreta resultat. Etablerade team med ansvar och mandat underlättar vid övergång till en ny förvaltning då många gemensamma frågor kan hanteras där.

Arbetet med att förtydliga tjänstebeskrivningarna har försenats då definitioner och prissättning av underliggande tjänstekomponenter ännu inte är klara. Det är i nuläget oklart om tjänstebeskrivningarna hinner bli klara innan överföring av tjänster till socialtjänstförvaltningarna 2023 och hur tjänsterna kommer se ut efter årsskiftet.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

- Tydlig ledning och styrning runt processerna som ingår i gemensamt arbetssätt för tjänster och system
- Tydligt mandat för alla som sitter i förvaltningsteamet in mot sin avdelning
- Tydlig agenda och spelregler för våra förvaltningsteam

Verksamhetens mål	
Verksamhetsområdet ska bidra till nämndmålet att vi alla inom Intraservice ska jobba effektivt tillsammans med leverans av våra tjänster.	
Vi ska ha ett effektivt gemensamt arbetssätt med våra interna leveranspartners i samtliga tjänster och system	Måluppfyllelse 

6.2.2.4 Medarbetare

6.2.2.4.1 Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer

Måluppfyllelse



Verksamhetsområde Välfärd

Analys av resultat

Förra årets medarbetarenkät visade på mycket goda resultat. Under året har två pulsmätningar genomförts som visar på ett fortsatt mycket gott resultat för medarbetarengagemang samt organisatorisk tillit. Den samlade bedömningen är att måluppfyllelsen är god.

Trots goda resultat i medarbetarenkät och pulsmätningar har personalomsättningen ökat betydligt jämfört med 2021. Den största delen står enheterna för utbildning, kultur och fritid för, men under andra halvåret har omsättningen ökat även för vård och omsorg. Anledningen är överföring av kommungemensamma tjänster till skolförvaltningarna 1 augusti samt till socialförvaltningarna 1 januari 2023. Ett stort antal medarbetare har valt att sluta och olika åtgärder har genomförts för att säkra kompetensförsörjningen. Enligt de avslutningssamtal som hållits är anledningen framför allt den osäkerhet som funnits kring vad överföringen av tjänster kommer att innebära för medarbetarna.

Att medarbetare väljer att sluta gör att viktig kompetens tappas för verksamhetsområdet och i förlängningen kundförvaltningarna. Kompetensen måste byggas upp på nytt och ansvaret på kvarvarande medarbetare ökar. Området möter utmaningen genom kontinuerlig information och hög transparens för att skapa trygghet hos medarbetare samt planering för att säkra kompetensförsörjning.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

- Fortsatt dialog med enskilda medarbetare samt kontinuerlig information på frukostmöten, förvaltmöten och APT
- Verka för rätt bemanning efter verksamhetsövergång.

Verksamhetens mål	
Verksamhetsområdet ska bidra till nämndmålet att vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer.	
Vi ska behålla vårt höga medarbetarengagemang i vår förändringsresa	Måluppfyllelse 

6.2.2.5 Hållbarhet

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

Måluppfyllelse



Verksamhetsområde Velfärd

Analys av resultat

Resultaten från pulsmätningarna till medarbetare kring engagemang och tillit, som genomfördes våren 2022, visar goda resultat i samtliga delar. Sjukfrånvaron är fortsatt låg och frisknärvaron hög. Den samlade bedömningen är att måluppfyllelsen är god.

Hållbarhet är en del av verksamhetsområde Velfärds grunduppdrag. Verksamhetsområdet levererar tjänster till välfärdssektorn och arbetar därmed nära verksamheter som har ett fokus på framför allt den sociala dimensionen.

Aktiviteter som ska bidra till kundernas långsiktiga strategiarbete kring verksamhetsutveckling med stöd av digitalisering som en del i en hållbar utveckling har genomförts. Även aktiviteter för att utveckla metoderna för resurs- och kapacitetsplanering samt att verka för att avveckla system i god tid i samband med utbyte av tjänst/tjänstekomponent har genomförts, som ett led i att verka för en hållbar ekonomi.

Verksamhetens mål	
Hållbarhet	
Verksamhetsområdet ska bidra till nämndmålet att vi inom ramen för vårt uppdrag ska ta ansvar för en hållbar utveckling	
Vi ska leverera tjänster som bidrar till en hållbar utveckling	Måluppfyllelse