



Tjänsteplansuppföljning

Årsrapport 2022

Innehållsförteckning

1	Översikt - Ekonomi	3
2	Översikt - Tjänster.....	5
2.1	Vi ska leverera enligt tjänsteplan 2022-2024	5
3	Väsentliga händelser och tjänsteområdenas utveckling...	7
3.1	Vi ska leverera enligt tjänsteplan 2022-2024	7

Bilagor

Bilaga 1: Bilaga 1 Kostnad per tjänst 2022

1 Översikt - Ekonomi

Intraservice redovisar ett överskott om 39,6 miljoner kronor mot budget för helåret, exklusive överföringen av verksamhet till utbildningsförvaltningarna. Överskottet kan hänföras till 50,5 miljoner kronor för förvaltning och underskott 10,9 miljoner för utvecklingsinitiativen.

Resultat per verksamhetsområde

Nedan redovisas utfallet per verksamhetsområde jämfört med den senaste prognosen. Överskottet kommer främst från område IT där kostnader inom IT-säkerhet blivit lägre än budgeterat. Samtliga områden visar på minskade kostnader för vakanser och försenade rekryteringar på grund av svårigheten att rekrytera personal.

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

Resultat per tjänsteområde

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

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

Intraservices verksamhet påverkas av nya tjänster, ökade volymer på befintliga tjänster och tillkommande utvecklingsinitiativ. Tillsammans förklarar det ökningen i personalkostnader och övriga kostnader från 2021. Jämfört med budget och prognos för 2022 har kostnaderna minskat, främst inom IT.

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

Utvecklingsinitiativen har visat ett överskott mot budget och prognos sedan helårsprognosen som upprättades i augusti. Att kostnaderna blivit lägre beror på att anpassningar har fått ske i projekten utifrån förändrade förutsättningar. En dialog om anpassningar och förskjutningar i planeringen sker gemensamt med kundråden (tjänsteforum). Utvecklingsinitiativen var budgeterade med ett planerat underskott i början av året. Utfallet visar att åtgärder vidtagits för att skapa överskott inom förvaltningen för att täcka underskottet.

Kostnad per tjänst i bilaga.

2 Översikt - Tjänster

2.1 Vi ska leverera enligt tjänsteplan 2022-2024

Ett stort antal utvecklingsinitiativ inom tjänsteplan 2022 har pågått under året. Digitaliseringen är avgörande för att vi ska lyckas med innovationer och skapa förutsättningar för att utveckla verksamheter. I tjänsteplanerna framgår hur Intraservice bidrar till stadens utveckling inom IT och digitalisering. Nedan följer en kort sammanfattning per tjänsteområde, i kapitel 3 finns mer information.

Ekonomi och inköp

Tjänsteplan ekonomi har två initiativ under 2022, fortsatt arbete med digitalisering/automatisering samt en förstudie om tjänsten sammanställda räkenskaper. Den senare är något framskjuten och en slutrapport lämnas under de första två månaderna 2023. Utvecklingsinitiativet digitalisering är avslutat och det fortsatta automatiseringsarbetet sker inom förvaltning, vilket framgår i bland annat förvaltningsplanen. Inköp- och upphandlingsförvaltningen tar över arbetet med tjänsteleveranser och utveckling från 1 januari 2023.

HR

Tjänsteområdet har för närvarande fyra utvecklingsinitiativ med totalt nio projekt. Syftet med projekten är främst att konkurrensutsätta nuvarande avtal för IT-stöd respektive digitalisering. Anledningen är att befintliga avtal löper ut eller är tills vidare och inte helt stämmer överens med dagens lagar och förordningar.

IT

Inom tjänsteområde IT ingår 15 infrastrukturella IT-tjänster med leveranser till förvaltningar och bolag. Under 2022 planerades för tolv utvecklingsinitiativ som bidrar till utveckling inom införandet av City Information Platform, utvecklingsorganisationen Office 365, flexible OU-struktur och ökad automatisering, behörighets- och kontohantering, IAM Självservice/Mina sidor, utveckling av E-tjänstplattform, digital signering med e-arkiv, säker digital kommunikation (SDK), förutsättningsskapande printtjänst, effektivare hantering av mobila enheter, digitalisering med hjälp av automatisering mer mera.

Kommunikation

Inom tjänsteområde kommunikation har under året ett par större projekt dominerat utvecklingen. Det digitala navet, det nya intranätet, är en flerårig och mycket stor satsning för staden. Inom telefoniområdet har ett omtag gjorts på tidigare påbörjade upphandlingar och ett samlat projekt att upphandla en helhetslösning av telefoni startade före sommaren. Intracall medverkar i projektet att revidera externa kanalen goteborg.se som drivs av stadsledningskontoret samt demokrati- och medborgarservice.

Ledning och styrning

Inom ledning och styrning är utvecklingstakten fortsatt hög då två upphandlingsprojekt ska implementeras samt ett nytt för projektmodeller och projektverktyg. Det mest omfattande är Införa ny politisk ärendehantering. Under våren startade arbetet med att handla upp ett gemensamt projektverktyg och projektmodeller för staden. I dagsläget finns en stor mängd avtal i staden och ett gemensamt inköp ger stora samordningsvinster.

Välfärd

Vård och omsorgsområdet har på relativt kort tid genomgått två större förändringar som påverkar arbetet med digitalisering. Först ny nämndorganisation som trädde i kraft 1 januari 2021 vilket innebar att befintliga ledningsstrukturer upphörde och ersattes av nya. Därefter en ny riktlinje och styrmodell för digitalisering där arbetet pågår inom projekt STADIG för att ta fram ett förslag på en fungerande ny organisation.

Den nya styrmodellen innebär att tjänsteområde Vård och omsorg upphör från 1 januari 2023 och de kommungemensamma tjänster som tjänsteområdet idag hanterar, ersätts av verksamhetsnära tjänster.

3 Väsentliga händelser och tjänsteområdenas utveckling

3.1 Vi ska leverera enligt tjänsteplan 2022-2024

Enhet + Måluppfyllelse

Nämnden för Intraservice

God (Verksamhetsområde ekonomi och inköp)

God (Verksamhetsområde HR)

God (Verksamhetsområde IT)

God (Verksamhetsområde kommunikation, ledning och styrning)

Viss (Verksamhetsområde Valfärd)

Tjänsteområde ekonomi

Analys av resultat

Tjänsteplan ekonomi har två initiativ under 2022: Fortsatt arbete med digitalisering/automatisering samt en förstudie om tjänsten sammanställda räkenskaper. Den senare är något framskjuten och en slutrapport lämnas under de första två månaderna 2023. Utvecklingsinitiativet digitalisering är avslutat och det fortsatta automatiseringsarbetet sker inom förvaltning och framgår i bland annat förvaltningsplanen.

Dialoger inför upphandlingen av ekonomisystem har påbörjats och vi går in i arbetet med öppet sinne för att se vad marknaden har att erbjuda. Förvaltningarna har fått en första övergripande information om att de staden gemensamma processerna måste införas fullt ut för att underlätta ett nytt system framöver.

Tjänsteplan inköp har fyra initiativ under 2022:

- Fortsatt arbete med digitalisering/automatisering - avslutat
- Utveckling av tjänsten stöd i uppföljning av inköp - avslutat
- Utveckling av operativt inköp med fokus på köp av entreprenader och tjänster. - avslutat
- Systemstöd för avtals- och leverantörshantering samt upphandlingsverktyg - avslutat

Inköp- och upphandlingsförvaltningen tar över arbetet med tjänsteleveranser och utveckling från 1 januari 2023.

Tjänsteområde HR

Tjänsteområde HR tillhandahåller 18 kommungemensamma interna tjänster till Göteborg Stads förvaltningar och bolag. Under 2022 bedrevs fyra utvecklingsinitiativ och därutöver ytterligare sex projekt.

Inom tjänsteområde HR pågår digitalisering och utveckling inom flera områden:

- Automatiserad hantering av tjänstgöringsintyg baserad på RPA (Robot Process Automation).
- Digitalt verktyg för temperaturmätningar som utökad funktionalitet inom ramen för arbetsmiljö och hälsa.
- Nytt IT-stöd för avvikelshantering. Lösningen möjliggör uppföljning av avvikelser på stadennivå.
- Införande av e-learning för nya chefer. Inspelade utbildningsavsnitt som ersätter tidigare fysiska utbildningar i chefsintroduktionen.
- IT-stöd för löneanalys i syfte att minska det manuella arbetet i samband med lönekartläggning.

Utvecklingsinitiativ

Tjänsteområdet har för närvarande fyra utvecklingsinitiativ som omfattar nio projekt och en total budget på 16,3 miljoner kronor. Syftet är främst att konkurrensutsätta nuvarande avtal för IT-stöd respektive digitalisering då befintliga avtal löper ut eller är tills vidare och inte helt stämmer överens med dagens lagar och förordningar.

Utvecklingsinitiativet **Digitaliseringen inom HR** inrymde två projekt, varav ett finansierades inom vidmakthållandet (men redogörs för här), som syftade till att renodla och effektivisera olika typer av intyg från arbetsgivaren. Nyttan uppstår huvudsakligen i verksamheterna genom frigörande av tid. Båda projekten slutfördes 2022.

- Projektet Ny hantering av arbetsgivarintyg, innebar en digitaliserad och förenklad hantering av arbetsgivarintyg genom integration till arbetsgivarintyg.se och centraliserad hantering i samband med ansökan om A-kassa. Projektet finansierades inom vidmakthållandet.
- Projektet Automatisering av intyg från arbetsgivaren/Utökat uppdrag intyg, omfattade slutförandet av automatisering av tjänstgöringsintyg samt samlad information om intyg. Projektet är det första inom HR som bygger på robotisering (RPA) och har varit mer komplext än vad som initialt förutsågs, vilket inneburit försening samt högre kostnader än prognostiserat. Införandet blev klart hösten 2022 och resulterar i ökad kvalitet av intyg samt kortare ledtider från beställning till leverans av intyg.

Utvecklingsinitiativet **IT-stöd för löneanalys** följer planen. Förstudien resulterade i ett beslut att utveckla rapporter i befintligt IT-stöd Hypergene och utvecklingsprojekt påbörjades under hösten. Då utvecklingsprojektet fortsätter in i 2023 finansieras det av utvecklingsinitiativet Översyn inom lön och HR, nästa år. Nyttoeffekter på ledningsnivå:

- Lönekartläggning av lika och likvärdiga arbeten inom och mellan förvaltningar förenklas och ger ett bra underlag för analys och de aktiva åtgärder som behöver vidtas för att säkerställa att alla medarbetare, oavsett kön, hanteras lika vid lönesättning.
- Möjlighet ges att kartlägga löner för grupper av arbetstagare som utför arbete som är eller brukar anses vara kvinnodominerat och grupper med arbetstagare som utför arbete som inte är eller brukar ses som kvinnodominerat, men ger högre lön trots att kraven i arbetet bedömts vara lägre.
- Enklarare att simulera kostnader utifrån olika tänkbara val inför

- prioriteringar i kommande löneöversyner.
- Ger förvaltningarna och staden ett verktyg att fortsätta arbetet med jämställda löner, att vara en attraktiv arbetsgivare.

Utvecklingsinitiativ **Översyn IT-stöd inom HR** är ett paraplyinitiativ som omfattar fem projekt:

- Projektet Förstudie HR-svit, omfattande upphandlingsstrategi version 1.0 samt upphandling av IT-stöd för löneadministration, följde tidplanen och avslutades före sommaren 2022. Förstudien budgeterades till 15 miljoner kronor för att ta höjd för eventuellt byte av system. Upphandlingen resulterade i tilldelning till nuvarande leverantör och därmed en betydligt lägre kostnad för att införa IT-stöd löneadministration, och följde därmed budget för ett sådant scenario. Prognosavvikelsen innebär att pengar avsätts för nya planerade projekt inom utvecklingsinitiativet samt att de som var kvar återfördes.
- Som en följd av tilldelningsbeslutet för IT-stöd löneadministration, startades våren 2022 ett projekt för detta. Vid införandet uppmärksammades att viss funktionalitet inte är anpassad till stadens förutsättningar. Införandet har därför pausats i väntan på att detta utreds.
- Förstudie – Översyn IT-stöd inom lön och HR startas innan sommaren 2022 och kommer att resultera i ett beslutsunderlag med färdplan, behovsanalys och fördjupad upphandlingsstrategi. I avvaktan på förstudien och på grund av att flera avtal löper ut och därmed behöver konkurrensutsättas, togs initiativ till ytterligare projekt under 2022.
- I syfte att göra stadens förmåner mer synliga för anställda och därmed öka förutsättningarna att nyttja förmånerna samt effektivisera administration kring dessa infördes 2019 en förmånsportal. Befintligt avtal löper ut i november 2023 och ska konkurrensutsättas. Under hösten 2022 har en förstudie genomförts inför en ny upphandling som startar 2023.
- Ett projekt om temperaturmätning och medarbetarenkät har pågått under 2022. Förstudien bekräftar behov av temperaturmätningar för att verksamheterna, genom att fånga indikationer på utmaningar i arbetsmiljön på ett tidigt stadium, har bättre förutsättningar att arbeta preventivt. Temperaturmätningar är därmed ett komplement till den av kommunfullmäktige beslutade chefs- och medarbetarenkäten. Förvaltningen för upphandling och inköp inkluderade IT-stöd för temperaturmätningar samt chef- och medarbetarenkät i ramavtalsupphandling, vilken slutfördes under 2022. Projekt för att förbereda införande av ny tjänst påbörjas 2023 och startar då med förnyad konkurrensutsättning baserat på ramavtalet.

Utvecklingsinitiativet IT-stöd för avvikelshantering (IA, informationssystem för arbetsmiljösystem) från tjänsteplan 2020-2022 slutfördes hösten 2022. Projektet har haft stora förseningar, främst beroende på risker kopplat till informationssäkerhet men även till följd av stort intresse från bolagskoncernen att ansluta sig till den kommungemensamma tjänsten. Förväntade nyttor är att IT-stödet ska bidra till ökad rapportering av avvikelser i arbetsmiljön i ett tidigare skede och därmed tidigare insatser och på så sätt till förbättrad arbetsmiljö, samt lägre kostnad för IT-stöd. Kostnader under 2022 avser införande hos nya kunder och finansieras genom direktfakturering till berörda bolag.

Ekonomisk samanställning av utvecklingsinitiativ med tillhörande projekt:

	Budget 2022	Utfall 2022	Avvikelse
Digitalisering inom HR-området	1 000		116
Intyg från arbetsgivare		884	
IT-stöd för löneanalys	300		188
IT-stöd för löneanalys		112	
Översyn IT-stöd inom HR	15 000		13 351
Förstudie HR-svit		628	
Införande av IT-stöd för löneadministration		532	
Översyn IT-stöd inom lön och HR		67	
Förstudie Förmånsportalen		369	
Förstudie Digitalt verktyg för Pulsmätningar och medarbetarenkät		53	
Totalt	16 300	2 645	13 655
Belopp i tkr			

Orsaken till den stora avvikelsen mot budget är att upphandlingen av IT-stöd för löneadministration resulterade i att nuvarande leverantör fick nytt avtal och att införandet därför blir billigare. Överskjutande del har under året återförts till verksamheterna.

Tjänsteområdet driver även projekt utanför tjänsteplan:

- Automatisering mellan IT-stöden Time Care och Personec syftar till automatiserad process för att hantera timavlönades arbetspass från Time Care till Personec. Förväntade effekter är en effektivisering för verksamheterna när uppgifter inte behöver matas in manuellt samt kvalitetsförbättringar. Projektet bygger på så kallad RPA (Robot Automation Process) och har också präglats av komplexitet som resulterat i försening och att det blivit dyrare.
- E-learning för chefer är korta filmavsnitt inom olika ämnesområden med mål att höja chefers kompetens med den ökade tillgänglighet som tekniken erbjuder. Piloten om e-learning för chefer avslutades i augusti 2022 och hade då pågått under två år. Mot bakgrund av det positiva utfallet beslutades att permanenta denna funktion inom ramen för tjänsten Stöd i arbetet med chefsförsörjning. Då avtalet löpte ut med leverantören säkerställdes en kortsiktig avtalslösning i avvaktan på en förnyad konkurrensutsättning. Under senare delen av året började vi planera för en ny upphandling. Projektet har under 2022 finansierats via kompetensförsörjningsanslaget.
- Upphandling av arbetspsykologiska testverktyg som främst används vid rekrytering genomfördes under 2022 och resulterade i sänkta licenskostnader. Även denna upphandling har haft utmaningar avseende informationssäkerhet, vilket resulterat i ett lågt nyttjande.
- Upphandling av verktyg för karriärprofiler genomfördes innan årsskiftet och resulterade i tilldelning till nuvarande leverantör samt ett ekonomiskt bättre avtal.
- Upphandling av pensionsadministration initierades under hösten 2022 och löper enligt plan.
- Som ett led i konsolideringen påbörjades under året införande av tjänsten Stöd i arbetet med löneadministration hos Framtidens lönecenter. Lönecentret hanterar löner för bolag inom Framtids- och Higabkoncernerna. Projektet är omfattande då bolagen parallellt ska byta

lönesystem och något bolag ska även nyttja Framtidens lönecenter, och beräknas därför pågå under ett par år.

Lärdomar från projektet under 2022 och utmaningar framåt:

- Tillgång på kompetens i projekten är avgörande för att målen ska nås i högre utsträckning. Rekrytering sker av viss kompetens, främst projektledare, och därutöver prioriterar verksamheten kontinuerligt för att balansera resurser mot behov.
- Kraven på informationssäkerhet är fortsatt hög, vilket resulterat förseningar i vissa projekt för att säkerställa kvalitén.
- Införande av nya tjänster/funktionalitet hos bolagen är till följd av bolagens förutsättningar mer komplext och därmed mer tidskrävande och har även effekter på kostnaden.
- Stor komplexitet vid automatisering via Robot Process Automation (RPA). RPA ger potentiellt stora effektiviseringar men är också nytt för HR-området och lärandet är stort. RPA baseras på befintliga IT-stöd och det som först kan uppfattas som det naturliga IT-stödet för att bygga en robot på kan senare visa sig inte vara det bästa alternativet och anpassningar behöver göras. RPA förutsätter även kunskap på detaljnivå i arbetssätt. För att uppnå kostnadseffektivitet är enhetliga arbetssätt för RPA också en viktig förutsättning. Här är lärandet stort såväl hos Intraservice som i verksamheterna.
- Konkurrensutsättning av befintliga eller nya IT-stöd innebär ofta förändring av riktlinjer, funktionalitet, arbetssätt med mera. Det ställer krav på tydligt ställningstagande av stadsledningskontoret med därtill förankring och kommunikation i stadens verksamheter. Vid snäva tidsramar blir saknad tydlighet märkbar och får konsekvenser för Intraservice genom en förhöjd risk och mindre effektivitet i projekten.

Exempelvis kan en licens/tjänst med samma eller utökad funktionalitet vid konkurrensutsättning bli så dyr att det får till följd att verksamheterna beslutar sig för att inte köpa tjänsten och kan resultera i att Intraservice går med förlust på tjänsten. Detta avser exempelvis projekten förstudie temperaturmätningar och medarbetarenkät samt förmånsportalen.

Förvaltning och leverans av befintliga tjänster

Majoriteten av tjänsterna inom förvaltning har levererats enligt plan. Tjänster som förutsatt fysisk närvaro påverkades i början av året ännu av covid-19 och ställdes i viss utsträckning om och utfördes på distans, till exempel utbildningar.

Efterfrågan på tjänsten Stöd i arbetet med chefsrekrytering och chefsutveckling har varierat vad gäller olika typer av assessment samt digital testning, vilket haft betydelse för leveransen. Det är främst den ökade efterfrågan av digital testning på Center för ledarutveckling, vilket är en följd av oklarheter kring informationssäkerhet för arbetspsykologiska tester, som inte kunnat mötas. Fortsatt hög efterfrågan på ledningsgruppsutvecklingsuppdrag från förvaltningar och bolag.

De stora variationerna i efterfrågan för assessment center bidrar till att tjänsten fick ett underskott för verksamhetsåret. För att minimera de negativa effekterna genomfördes andra aktiviteter inom ramen för tjänsten, till exempel utbildning och ledningsgruppsutveckling. September 2022 blev Center för ledarutveckling återcertifierad enligt ISO10667-2:2020 Bedömningstjänster i arbetslivet.

Efterfrågan har även varierat på utbildningar, samtal/coaching samt Lavendel (stressmottagning) inom tjänsten Stöd i arbetet med karriärplanering och karriärutveckling. Det är framför allt den låga efterfrågan av Lavendel som bidragit till underskott för tjänsten. För att för att nå en budget i balans för tjänsten och kunna möta den ökade efterfrågan av utbildningsinsatser beslutades det att avveckla Lavendel och tjänsten överlämnades till park- och naturförvaltningen hösten 2022.

Förändringarna i lagen om anställningsskydd, vilka trädde i kraft under året, har relativt omfattande konsekvenser även ur systemperspektiv. För att säkerställa förändringarna i IT-stöden genomfördes under hösten ett arbete tillsammans med Stadsledningskontoret samt leverantörerna av IT-stöden kopplade till tjänsterna Stöd i arbetet med LAS-hantering, löneadministration samt bemanning.

Inom tjänsten Stöd i arbetet med löneadministration har begränsning av läsbehörighet i IT-stödet Personec genomförts för att efterleva GDPR.

Inom ramen för tjänsten Stöd i arbetet med förmåner har julgåva till medarbetare 2022 för samtliga förvaltningar, Stadshus AB samt Samordningsförbundet för första gången hanterats via förmånsportalen, vilket inneburit effektivisering för verksamheterna och en potentiellt ökad valfrihet för medarbetarna.

Under året har stort fokus legat på att inventera HR-tjänsterna samt beskriva dem på ett tydligare sätt för kunder och användare.

Tjänsteområde IT

Analys av resultat

Inom tjänsteområde IT ingår 15 infrastrukturella IT-tjänster med leveranser till förvaltningar och bolag inom Göteborgs Stad. Under 2022 planerades för tolv utvecklingsinitiativ inom tjänsteområdet.

Införande av City Information Platform (CIP)

Framtidens smarta städer bygger i hög grad på digitalisering och samordning av stora mängder data. Projektet tar fram en Internet of things (IoT)-plattform för att kunna hantera sensorer och sensordata enligt standardiserade modeller, men ska även tillhandahålla data från sensorer eller andra datakällor till system.

Intraservice arbetar med att ta fram en CIP, grunden för att hantera stora mängder data, där informationen är samlad på ett strukturerat och användbart sätt.

Det finns också behov i staden av att etablera en sammanhållen tjänst som säkrar arbetssätt, informationssäkerhet och en sammanhållen informationsarkitektur inom området. Initiativet underlättar för förvaltningar och bolag att effektivisera sin verksamhet. Att göra data tillgängligt på ett strukturerat sätt är även en förutsättning för att ta nästa steg inom artificiell intelligens (AI) och innovation.

Projektet har genom tre olika aktiviteter nått målet att ta fram plattformar för IoT och CIP i sina första utformningar. Genom ett agilt arbetssätt i samverkan med stadens intressenter är resultatet väl förankrat i verksamheterna. Utgångspunkten har varit att följa vedertagen praxis nationellt och inom EU vilket resulterat i en öppen källkodslösning med förankring i FIWARE-standard. Under arbetet har projektet effektiviserat verksamheterna med nyttorealisering och informationsklassning. Projektet har gått enligt plan. Under 2023 går utvecklingen in i nästa fas som genomförs i ett nytt projekt.

Genomförda leveranser:

- Beslut om Business Case (BC) som ska genomföras i projektet badtemperaturmätning, marfuktighetsmätning och vattenmätarinformation.
- Beskriva och ta fram utvecklingsmiljö.
- Generell beskrivning av informationsflöde från sensor till API.
- Kravarbete för datainsamling IoT.
- Kravanalys och beslut om att initialt använda konnektivitetslösningen LoRaWAN för sensorkommunikation. Ytterligare lösningar kommer att behöva adderas senare.
- Kravinsamling och dokumentation för CIP Plattform.
- Leverans av MVP (Minimum Viable Product - första gångbara produkt)
 - För badtemperaturmätning
 - För markfuktighetsmätning
 - För vattenmätarinformation
- Presentation av data i stadens geodatalösning, exempelvis <https://karta.goteborg.se/>
- Nyttorealiserings och informationsklassning enligt stadens modell genomförda av förvaltningar med stöd av projektet.
- Risk- och sårbarhetsanalyser för IoT och CIP-plattformar samt Netmore/LoRaWAN.
- Förslag till tjänstebeskrivning för tjänsten Smarta Städer.
- Förslag till projektdirektiv för nytt projekt under 2023.

Utvecklingsorganisationen Office 365

Intraservice arbetar tillsammans med stadens förvaltningar och bolag för att utveckla tjänster inom plattformen Office 365 nu namnändrat till Microsoft 365. Initiativet är en satsning för att stödja behov av utveckling och digitalisering. Plattformen Office 365 förändras över tid med nya funktioner, verktyg och arbetssätt. Intraservice arbetar därför tillsammans med staden för att på ett strukturerat sätt fånga in, analysera och prioritera behov; för att kunna lansera nya tjänster och arbetssätt.

Hur staden förhåller sig till att hantera personuppgifter i molntjänster där det förekommer överföring till tredje land, påverkas av pågående utredningar på nationell och europeisk nivå efter den så kallade Schrems II-domen. Resultaten från utredningarna påverkar möjligheterna kring hur tjänsterna används och paketeras för Office 365 i Göteborgs Stad. En åtgärd är att paketera tjänstens lösningar utifrån gällande regler.

Projektet har tappat tre resurser vilket har påverkat leveransförmågan under året. Projektet har hanterat situationen genom att arbeta med ersättning av resurser och genom att prioritera de behov som har haft störst nytta och genomförbarhet.

Genomförda leveranser:

- Utvecklat tjänsten efter stadens behov
 - Gjort möjligt för förvaltningar och bolag att ta ut information om vilka samarbetsgrupper samt gästkonton man har.
 - Gjort möjligt att stänga av inkorg för personal som är frånvarande en längre tid.
 - Gjort möjlig för förvaltningar och bolag att ta ut information över ägare och medlemmar i delade brevlådor.
 - Nya bakgrundsbilder för digitala möten i Teams har tagits fram
 - och kommunicerats i staden.

- Genomfört två POC:ar i ett lärande syfte för verksamhetslösningar i Powerplattform
- Kommunikerat om nya verktyg för stadens medarbetare:
 - Ny webbutbildning framtagen för ägare till samarbetsgrupper i Teams
 - Nytt utbildningsmaterial för det personliga analysverktyget Viva insikter
 - Nya instruktionsfilmer framtagna för planeringsverktyget Planner; att presentera i Teams, samt listverktyget Lists
 - Genomförda webinarier för 500 medarbetare
 - Ny enklare metod för att kryptera e-post

Flexibel struktur för organisationsenheter (OU) – ökad automatisering

Tjänsteområde IT behöver kunna hantera organisationsförändringar på ett effektivare sätt med mindre manuellt arbete – både för stadens verksamheter och tjänsteområdet.

Målet är att organisationens struktur kontinuerligt avspeglas korrekt i IT-systemen för att verksamheten enkelt ska hitta och hantera sina IT-resurser och användare. Genom en smartare design av IT-arbetsplatsinfrastruktur samt mindre manuella lösningar blir det möjligt att effektivare hantera framtida organisationsförändringar.

Åtgärder minskar risken för felaktiga konfigurationer och behov av support. Genom en flexibel infrastruktur utvecklas systemen mot ökad automation. Projektet framskrider enligt plan, med viss försening på grund av resursbrist och att informations- och dataskyddsfrågor har behövts redas ut. En viktig kommande leverans är design och kravställning på källdata.

Genomförda leveranser:

- underlag enligt projektdirektiv
- risk- och sårbarhetsanalys genomförd tillsammans med IT-säkerhet
- arkitektur och kravställning av källdata
- beslutsunderlag avseende OU-struktur
- kravdokument för information gällande organisation och person
- kravdokumentation för hårdvara
- utredning dataskyddsfrågor; Konsekvensanalys klar
- övergripande design för ny OU-struktur.

Behörighets- och kontohantering

Projektet omfattar bland annat optimering av behörighets- och kontohantering för anställda. Personec är stadens HR-system, ett källsystem för data om anställda. Källdata från Personec är underlag för att hantera konton och behörigheter.

En effektivare hantering av behörigheter och konton inkluderar ett bättre stöd för livscykelhantering och ökad informationssäkerhet. Antalet supportärenden och den totala kostnaden för konton och behörigheter bedöms minska.

Idag är det endast två användarkategorier (anställd och elev) vilkas kontons livscykler hanteras ur ett behörighets- och kontoperspektiv. I den nya lösningen finns fler kontotyper, till exempel konton för politiker och konsulter.

Beslut om ny kontonamnstandard för samtliga kontotyper drar ut på tiden och har påverkat tidsplanen.

Genomförda leveranser:

- utveckling av basfunktionalitet för ny arkitektur och livscykelhantering av konton vilket möjliggör flexiblare informationshantering
- utveckling av policys för attribut, lösenordssynk, kartläggning av notiser, med flera
- gränssnitt för kontotyper
- planering för rensning av konton
- genomgång och analys av data för pedagogiska konton
- genomgång och analys för att skapa förutsättningar för Google-konton med ny struktur
- uppbyggnad av ny funktionalitet för koppling mellan konton och e-postadresser
- utredning för byte av kontonamnstandard.

Förändringsinitiativet kommer att fortsätta under 2023. Samtliga planerade leveranser är pågående men har hunnit olika långt i färdigställande:

- fungerande ny lösning för behörighets- och kontohantering i utvecklingsmiljö och systemtestmiljö med fungerande flöden för import av data:
 - för anställda från Personec
 - för elever enligt standard SS12000
 - för medarbetarportalen (Konsulter, LOV med flera)
- skapande av konton och tillhörande livscykelhantering mot målmiljö
- planering för flytt av pedagogiska konton till ny arkitektur
- rensning av konton.

IAM Självservice/Mina sidor

Projektet ska ta fram en gemensam yta där chefer och medarbetare kan se vilka konton och behörigheter som har tilldelats medarbetare. Olika insatser har gjorts men det saknas stöd när personer varit anställda en längre tid. Tidigare projekt har påbörjat arbete med Medarbetarportalen, nu krävs integrering mot Identity Governance and Administration-plattform (IGA) för att kunna visa och hantera behörigheter.

Det långsiktiga målet för projektet är dels minskad administration genom automatiserad tilldelning av behörigheter utifrån organisatorisk tillhörighet och roll, dels minskad risk för personuppgiftsincidenter genom att chefer kan se och följa upp vilka applikationer och konton som medarbetaren har tillgång till.

Genomförda leveranser:

- projektplan framtagen
- IGA-plattformen är uppsatt
- en standard för integration är satt för indata och utdata
- medarbetarportalen är integrerad med ISIM istället för med IGA för att kunna visa och uppdatera behörigheter (ISIM = Plattform för behörighets- och kontohantering; IGA = Plattform för behörighetsstyrning och rolltilldelning).

Utveckling av e-tjänstplattform

Projektet moderniserar e-tjänstplattformen för att möta ett ökat behov och fler ärenden som går via stadens e-tjänster. Projektet gör förändringar som översyn och utveckling av ramverk, arkitektur, integration och datalagring. På så sätt

vidareutvecklas e-tjänstplattformen för att möta kommande digitaliseringsbehov från staden.

E-tjänstplattformen gör det möjligt att möta medborgarnas efterfrågan på snabbare och mer tillgänglig självservice. Stora effektiviseringar för verksamheterna frigör tid från administrativt arbete. I dagsläget finns det 400 e-tjänster. Cirka 240 000 ärenden per år skickas in via e-tjänsterna som är tillgängliga dygnet runt. Exempel på e-tjänster är ansökan om förskoleplats, kulturskola och parkeringstillstånd.

En egen e-tjänstplattform i staden möjliggör en snabbare utveckling av e-tjänster till lägre kostnader tack vare att befintliga IT-lösningar kan återanvändas.

Genomförda leveranser:

- administrationsgränssnitt för plattformen
- utredning om anpassningar för formulär som används från E-tjänstplattformen
- pågående arbete att skapa en modulär plattform för utveckling och hantering av flera e-tjänster
- förbättrad loggning och övervakning av tjänster i ny arkitektur för bättre överblick
- test av E-tjänstplattformen med nya bakomliggande tjänster
- fortsatt arbete med att skilja på funktionerna för handläggarsöd, formulärsbyggnad, Mina sidor och Mina ärenden
- utveckla POC för front-end rendering (ReactJS), bland annat förbättrat administrationsgränssnitt för enklare förvaltning.

Digital signering med e-arkiv

Projektet tar fram en signeringstjänst som vänder sig till medborgare och avlastar handläggare i verksamheten. Medborgare ska kunna se sina handlingar digitalt på Mina sidor. Medborgaren får en avisering och kan därefter logga in med mobilt bank-id och signera. Kopior lagras i ett e-arkiv enligt gällande dokumentplan och flyttas med automatik vidare till regionarkivet. Målgrupp är verksamheter som har kontakt med medborgare. Projektet utvecklar tjänsten tillsammans med verksamheter i en POC (Proof of concept) inför lansering 2023.

Digital signering och e-arkiv bidrar till digitaliseringen och ökar medborgarservicen. Tjänsten minskar behovet av att skriva ut, skicka papperspost, snabba upp servicen och frigöra tid för kärnverksamhet. Tjänsten kommer förvaltas av Intraservice i egna miljöer utan någon extern part. Därmed uppfyller tjänsten höga säkerhetskrav för hur personuppgifter ska hanteras.

Genomförda leveranser:

- produktionssatt signeringsapplikation
- POC för e-arkiv genomförd med gott resultat
- driftsättning av e-arkiv
- test av autentiseringsflödet (inloggning med Bank-ID på Mina sidor)
- gränssnitt för verksamhet
- gränssnitt för medborgare på Mina sidor
- test av hela flödet utifrån användarfall.

Säker digital kommunikation (SDK)

Projektet ska ta fram en gemensam infrastruktur för staden för att ansluta sig till den nationella infrastrukturen för Säker digital kommunikation (SDK) som förvaltas av Myndigheten för digital förvaltning (DIGG). Målet är att digitalisera

kommunikationen mellan myndigheter och offentligt finansierade organisationer.

Idag sker informationsutbyte mellan myndigheter per brev, telefon, krypterad e-post eller krypterad fax. Dagens informationskanaler och arbetssätt tar tid och många känner osäkerhet över om informationen hanteras på ett korrekt och säkert sätt. Med SDK är informationsutbytet mellan myndigheter säkert, korrekt och effektivt utifrån gemensamma regler.

Tjänsten gör det möjligt att utbyta känslig information som omfattar sekretess till myndigheter, regioner och kommuner; anslutna till infrastrukturen. Myndigheter som har i uppdrag av staten att ansluta sig till SDK är exempelvis: Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Polismyndigheten, Skolverket, Socialstyrelsen och Skatteverket.

Ett antal piloter har genomförts i projektet under 2022 och målet är att erbjuda en gemensam tjänst under 2023.

Genomförda leveranser:

- analys och rimlighetsbedömning av DIGGs godkännandekriterier
- arkitektur, design och teknikval
- utsett verksamhetspilot
- ansvarsfördelning
- integration och tester mot SDK-tjänst för att testa APIer och så vidare
- utformat accesspunkter, gränssnitt
- utvärderat autentiseringsmetod
- tester och diskussioner för att hitta usecase mellan verksamhet och annan kommun/myndighet.

Förutsättningsskapande printtjänst

Projektet syftar till att alla medarbetare i staden ska kunna skriva ut säkert och kostnadseffektivt genom en samordnad utskriftshantering. Detta oavsett i vilken av stadens lokaler man befinner sig. Det kommer även att bli möjligt att skriva ut från mobiler och surfplattor. Projektet ingår i strategin för stadens digitala arbetsplats.

Införande i staden sker stegvis. Första steget är att migrera de skrivare som redan har samordnad utskriftshantering till en ny lösning. Därefter införs en samordnad utskriftshantering i de verksamheter, både administrativa och pedagogiska, som idag inte har det. I samband med migreringen till en ny lösning blir det färre skrivare och modeller.

Nytan med samordnad utskriftshantering är bland annat en förbättrad informationssäkerhet, färre utskrifter och skrivare samt lägre kostnader för drift och förvaltning.

Genomförda leveranser:

- pilot Intraservice – befintliga skrivare migrerade till ny lösning.
- migrering av övriga 780 till tjänsten anslutna skrivare i staden till ny lösning.
- Pilot förskolan – större arbete genomfört
- påbörjat breddinförande i staden med start inom förskolan
 - tre genomförandegrupper inom förskolan klara
 - uppstart av sex genomförandegrupper inom förskolan.

Effektivare hantering av mobila enheter

Projektet ska kommunicera nytan med tjänsteerbjudandet staden-mobil till

verksamheter för att öka användandet, samt ta fram rekommendationer för nästa fas.

Staden-mobil gör det mobila arbetssättet säkrare och enklare för både användare och verksamheter. Genom att verksamhetens mobila enheter och applikationer hanteras av Intraservice får användarna en effektiv och säker åtkomst till mobila lösningar. De får även tillgång till rätt uppgifter från rätt nätverk och med rätt applikationer.

Under 2023 – 2024 ska en ny upphandling av mobila enheter genomföras. Projektet kommer utreda aspekter som kan tas med i upphandlingsarbetet för att underlätta effektivare hantering av mobila enheter.

Genomförda leveranser:

- förberedelser av intervjuer med representanter från några av stadens verksamheter
 - Ta fram intervjumaterial utifrån statistik och styrande dokument.
- intervjuer och efterföljande analys
- utreda aspekter att ta med i upphandlingsarbetet för att underlätta effektivare hantering av mobila enheter:
 - telefonbeställningar via serviceportalen eller via Proceedo?
 - hur ökar vi återanvändning och återvinning av mobila enheter
- direktiv för fortsättning under 2023.

Digitalisering med hjälp av automatisering

Projektet genomför en förstudie för att utreda behoven och kraven för automation inom olika tekniker och områden så som RPA (Robotic Process Automation) och/eller BPMS (Business Process Management System). Det finns i många verksamheter behov av att digitalisera och automatisera processflöden och arbetsmoment.

Utifrån en kommande förstudie kan projektet besluta om att gå vidare med förändringsinsatser; att bygga en förmåga att ta emot och etablera gemensamma, robusta och skalbara tekniska lösningar samt bygga kompetens för att leverera tjänster inom detta område. Genom initiativet säkras finansiering för vidareutveckling av lösningar som stödjer stadens behov av effektivisering genom automatisering.

Förstudien löper på enligt plan. Omvärldsanalys pågår och möten är planerade med bland annat Gartner för att få information om trender, marknadsutbud och eventuella referenskunder. Vidare planeras möten med VGR för att få inblick i deras sätt att använda teknologin.

Genomförda leveranser:

- förstudierapport.

Stöd i informationshantering och dataskydd

Projektet ska etablera och erbjuda en tjänst för att säkerställa en korrekt hantering och nivå för informationssäkerhet, varav en stor del berör personuppgifter. Kommunens verksamheter behöver informationsklassa sin information, göra riskanalyser samt kravställa säkerhetsåtgärder.

I nuläget befinner sig förvaltningar och bolag på olika nivåer vad gäller resurser och kunskap om informationshantering, informationssäkerhet och dataskydd. Med en gemensam tjänst kommer den att hantera information, informationssäkerhet och

dataskydd på ett mer homogent sätt, vilket leder till högre kvalitet. Med ett gemensamt synsätt och arbetssätt ökar förståelsen för informationssäkerhet och hur viktig den är.

Projektet utgår i årets tjänsteplan eftersom förutsättningarna har förändrats gällande roller och ansvar kopplat till personuppgiftsansvar, personuppgiftsbiträdesansvar och CISO-funktionens ansvar i staden, baserat på dataskyddsombudens årsrapport 2021.

Ekonomi – tjänsteområde IT

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.

Förvaltning

Prognos för tjänsteområdets förvaltning i förhållande till budget minskar med fem procent, vilket motsvarar 30,2 miljoner kronor.

De främsta orsakerna är:

- IT-säkerhet minskar i omfattning beroende på lägre kostnad för licenser, senarelagd rekrytering och senareläggning av planerade aktiviteter.
- Master-/metadata (MMD) minskar i omfattning på grund av senarelagd rekrytering och ökat deltagande i projektet Införande City Information Plattform / IoT.
- Fjärråtkomst minskar i omfattning på grund av att kostnaden för direct access fördelas mot IT-arbetsplats.
- E-tjänstekort ökar i omfattning på grund av ökade volymer som inte var prognostiserade i budget.

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

Tjänsteområde kommunikation

Inom tjänsteområde kommunikation har under året ett par större projekt dominerat utvecklingen. Det digitala navet (nya intranätet) är en flerårig och mycket stor satsning för staden. Digitala navet ska utveckla kommunikationen utifrån medarbetarens perspektiv och att skapa bättre förutsättningar för samarbete i den digitala arbetsplatsen. Projektet har fått ett större tillskott av resurser, så att det ska gå framåt, och lanseras under kvartal 1 2023. En viss fördröjning har skett på grund av dataskyddsfrågan.

Lanseringen på Intraservice, som är först ut, behöver föregås av ett nämndbeslut om hur personuppgifter ska behandlas. Detta innebär ökade kostnader eftersom intranätet då behöver vara aktivt längre, troligen till juni 2023.

En förvaltningsorganisation har till stora delar redan byggts upp och är redo att fortsätta utveckling i förvaltning. Förvaltningsledare för tjänsten har också rekryterats samt att resurser säkrats på utvecklingssidan kopplat till Sharepoint. Det interna digitala navet byggs i en ny teknisk plattform vilket påverkat projektets utveckling framåt, inte minst när det gäller tillgång till rätt kompetens.

Inom telefoniområdet har ett omtag genomförts på aktuella upphandlingar och ett

samlat projekt av upphandling av helhetslösning av telefoni har startat. Effektmålet ska bidra till att stärka och utveckla servicen till göteborgarna genom kanalen telefoni.

Projektet har haft ett intensivt samarbete med intressenter i staden i kravdialog och förberedelser av upphandlingsunderlag under året. Senast hösten 2023 är nytt avtal på plats och därefter implementering av såväl kundtjänstteknik som växelsystem. Från 2023 kommer tjänsten Telefoni att övergå till området Digital infrastruktur på Intraservice.

När det gäller externa digitala kanaler medverkar Intraservice in i huvudprojektet att revidera goteborg.se, för att utveckla kommunikationen och stärka förutsättningarna för göteborgarna att kunna ta del av den kommunala servicen och utöva sina demokratiska rättigheter. Huvudprojektet drivs av stadsledningskontoret samt demokrati- och medborgarservice. Då det är flera aktörer och intressenter inblandade samt teknisk utveckling i plattformen har både projekt och tidplan förändrats återkommande. Lansering är senarelagd på grund av tekniska utmaningar till mars 2023.

Fortsatt arbete med "hitta och jämför"

Efterlängtat utveckling har under 2022 skett för den så kallade nya serviceguiden och ny funktionalitet för att jämföra nyckeldata från verksamheterna. Leveranserna har nu gjort det möjligt att modernisera jämförelsedata så till vida att "Stratsysmodulen" har kunnat avvecklas.

Valappen

För valappen kopplad till ungdomsfullmäktige har utvecklats under året med fler funktioner. En chatt-funktion är en del. Den nya funktionen blev verksamheten tillhanda i november i samband med valet till ungdomsfullmäktige. De nya möjligheterna har blivit väl mottagna och använda i samband med detta.

Visuell Kommunikation

De kommungemensamma tjänsterna som levereras från visuell kommunikation förbättras ständigt. Det senaste halvåret har fokus varit att förbereda utbildningar samt fortsatta inleveranser till mediabanken genom foton, illustrationer och animerade illustrationer.

Tjänsteområde ledning och styrning

Inom ledning och styrning är utvecklingstakten fortsatt mycket hög med implementering av två upphandlingar samt ett nytt upphandlingsprojekt för projektmodeller och projektverktyg. Efterfrågan från stadens verksamheter kring nya stöd och modernare och mer effektiva arbetssätt är fortsatt stor.

Den mest omfattande projektet, Införa ny politisk ärendehantering, arbetar intensivt tillsammans med de förvaltningar som ska implementera IT-stödet under nästa år. Här finns en särskild hantering för de nya NOS-förvaltningarna som kommer att nyttja det från start men i en anpassad version. Tester och anpassningar av systemet har dragit ut på tiden och ett leveransgodkännande förväntas i november.

Den nya politiska ärendehanteringens 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.

Det andra upphandlingsprojektet i år inom ledning och styrning som införs är systemstöd för stöd för planering och uppföljning. Omfattande tester, anpassningar samt utbildningar med stadens användare har pågått under året. Projektet avslutades i november och överlämnade bland annat en delrapport med förbättringsområden kring upphandlingsmetodik – som en form av lärande.

Under våren startade arbetet med att handla upp gemensamt projektverktyg och projektmodeller för staden. I dagsläget finns en stor mängd avtal i staden och ett gemensamt inköp ger stora synergier framåt. Ambitionen är att det ska resultera i en tilläggstjänst från januari 2023 då framför allt NOS-förvaltningarna som är en tung intressent, har avtal som går ut då.

Inom tjänsten Stöd för arkivering/Digitalt bevarande pågår ett stort uppbyggnadsarbete av förmågor. Gruppen består för närvarande av tre personer. En omformning av tjänsten har presenterats och väntas svara upp mot stadens behov på ett bättre sätt. Ett proaktivt arbete – kopplat till Digitalt bevarande är ett av de nya tjänsteerbjudandena.

Överföringen av avvecklingen av LIS från projektform till linjen ger en ökad kostnad på ett par miljoner per år för LIS-tjänsten, då förvaltningen av den i och med detta behöver ökad bemanning. I praktiken är det projektkostnader inom tjänsteområde IT som flyttats över till förvaltning inom tjänsteområde ledning och styrning. Avvecklingen kommer att hanteras i ett projekt inom förvaltningen av tjänsten LIS. Detta har startat och kommer att pågå under flera år och koordineras med arkivering av LIS samt projektet Införa ny politisk ärendehantering.

Dataskyddsbudets roll har inslag av både ge råd, informera och oberoende kontrollera med råd om åtgärder. Inom tjänsten har man det senaste kvartalet fastställt och publicerat ett metodstöd och mallar för tröskelanalys samt konsekvensbedömningar. I arbetet har dataskyddsenheten haft en referensgrupp med representanter från förvaltningar och bolag. Alla förvaltningar och bolag hade möjlighet att lämna synpunkter på dokumenten innan de fastställdes. Två utbildningstillfällen på tre timmar vardera med fokus på hur man gör en konsekvensbedömning har erbjudits och då gått igenom metodstöd samt mallar.

Tjänsteområde vård och omsorg

Analys av resultat

Vård och omsorgsområdet har på relativt kort tid genomgått två större förändringar som påverkar arbetet med digitalisering. Först ny nämndorganisation som trädde i kraft 2021, vilket innebar att befintliga ledningsstrukturer upphörde och ersattes av nya. Arbetet med att samordna och förfina nya strukturer pågår fortfarande. Därefter en ny riktlinje och styrmodell för digitalisering där arbete pågått inom projekt STADIG för att ta fram förslag på en fungerande ny organisation.

Området har även påverkats starkt av pandemin. Den nya styrmodellen innebär att tjänsteområde Vård och omsorg upphör från 1 januari 2023. De kommungemensamma tjänster som tjänsteområdet idag hanterar ersätts då av verksamhetsspecifika tjänster. Eftersom ett arbete pågår med att sätta strukturer är det i dagsläget svårt att bedöma vilken påverkan det får. Utifrån erfarenheter från andra större förändringar brukar det innebära personalomsättning och ökade ledtider innan de nya strukturerna är på plats och fungerar.

Automatisering av försörjningsstöd

Projektet har under våren slutfört etapp 1 vilket innebär att en e-tjänst för att

återansöka om ekonomiskt bistånd driftsatts för hela staden, samt att flera delar av den manuella hanteringen ersatts med automatiska flöden. Redan första månaden använde 2 500 eller cirka 25 procent av berörda hushåll den nya tjänsten. Arbetet fortsätter nu i etapp 2 där ytterligare manuell hantering ersätts av automatisering med hjälp av tekniken robotic process automation (RPA). Projektet stödjer även verksamheten i den omställning av arbetssätt som krävs för att få ut full nytta.

Ersätta planeringsstöd vård och omsorg

Projektet syftar till att upphandla nytt och ersätta befintligt system för planering och uppföljning inom främst hemtjänst (Äldre- samt vård och omsorgsförvaltningen - ÄVO) och boendestöd (Förvaltningen för funktionsstöd - FFS). Upphandlingen försenades på grund av bristande konkurrens, men är nu genomförd och avtal har skrivits med Alpha e-Care och systemet Epsilon Planering. Projektet befinner sig i införandefasen.

Go-DigIT 2

Projektet löper på som planerat, extern finansiering via omställningsfonden.

Införa PMO (journalssystem för hälso- och sjukvården) etapp 2

Förskjutning i tid på grund av att leverantören utsatts för cyberangrepp som påverkat utvecklingen. Nödvändiga releaser för etapp 2 är nu levererade och tester pågår. Projektet kommer att avslutas vid årsskiftet och kommande införande sker i verksamheten med stöd av systemförvaltare från vård och omsorg.

Införa beslutsstöd i Treserva inom vård och omsorg

En ny modul för statistik/utdata/beslutsstöd har testats med gott resultat. Många idéer om fortsatt utveckling och förfining av verktyget har identifierats. Verktyget ger många nya möjligheter. Det som redan är tydligt är att det krävs en ökad samordning och beslutsfattande i staden för att kunna uppnå kvalitet och jämförbarhet i verktyget. Modulen är ännu inte i produktion då konsekvensbedömningen utifrån GDPR ännu inte är slutförd i berörda förvaltningar.

Välfärdsteknik

Flera upphandlingar pågår för att göra olika tekniker tillgängliga som styrgruppen för attraktiv hemtjänst bestämt. Attraktiv hemtjänst upphör vid årsskiftet och arbetet drivs vidare av socialtjänstförvaltningarna efter årsskiftet.

Utvärdera digital signering

Två tester har genomförts som pekar på vissa grundförutsättningar som krävs innan digital signering av delegerade arbetsuppgifter kan införas på bred front.

Upphandla planeringsstöd för vård- och omsorgsboende

Upphandlingen fick tyvärr avbrytas på grund av bristande konkurrens. Analys och underlag lämnas över till mottagande förvaltning.

Införa stöd för digital beroendevård

Ett verktyg som ska öka klientens delaktighet i beroendevården testas på en enhet i Centrum under året. Om försöket faller väl ut kan det bli aktuellt för fler enheter i staden. Verksamheten fortsätter testet till och med april 2023.

Åtgärder för högre måluppfyllelse:

- Fortsätta att bidra med en bra överlämning till mottagande förvaltningar.
- Fokusera på att slutföra och driva befintliga initiativ med bra kvalitet.

Ekonomi

Förvaltning

Vård och omsorg prognostiserar i augusti ett överskott på 2,5 miljoner kronor. Överskottet på verksamhetsområdet främst av minskade personalkostnader till följd av att personal har slutat. Hälso- och sjukvård minskar till följd av att kund inte längre använder Oracle licenser. Kostnaden för Medidoc minskar också.

Utveckling

Budgeten är totalt på 15 miljoner kronor och prognosen i augusti beräknas till 12 miljoner på grund av att personal slutat och det inte finns samma utrymme att genomföra de projekt som planerats.

Status - Analys och övergripande summering av läget i portföljen

Det har varit ett utmanande år för portföljen inom vård och omsorg.

Samtliga projekt signalerar grönt när det gäller kostnad. Två projekt (HS-Införa PMO etapp 2 och Implementera boendeförmedling PAX) har 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. Samtidigt har osäkerheten inför den stundande verksamhetsövergången vid årsskiftet 2022/2023 gjort att flera nyckelresurser valt att lämna organisationen, vilket självklart påverkat leveransförmågan.

Detta till trots har arbetet fortgått. När 2022 är slut kommer 13 projekt/uppdrag att ha avslutats. 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 kan användas för flera nya tjänster under kommande år. Även inom välfärdstekniken finns mycket positivt att bygga vidare på när socialförvaltningarna nu tar över portföljen med fem pågående projekt.

Risker - Sammanlagd riskbild i portföljen

Under året finns några risker som återkommit i flera projekt. En otydlig process runt informationssäkerhet har försvårat beslutsprocessen och lett till förseningar. Brist på projektledare under andra halvåret har påverkat leveransförmågan.

Den främsta risken inför nästa år är att de mottagande förvaltningarna ännu inte byggt upp organisation och processer för portföljstyrning och att digitaliseringen inom vård och omsorg stannar av tills detta kommit på plats. Då det även saknas etablerade samarbetsformer med leverantörsförvaltningarna riskerar det att påverka projekten negativt.

Tjänsteområde utbildning

Rapporteringen gäller perioden januari-juli då tjänsteområdet upphört och överförs till skolförvaltningarna från 1 augusti.

Analys av resultat

Tjänster för förskole- och skoladministration

Projektet NAIS har infört nytt administrativt IT-stöd för förskole- och grundskoleförvaltningen samt fritidshem. Det har funnits utmaningar kopplat till leverantören och bristande leveranser och leveransförmåga. En konsekvens av detta är att ingen införande-, förvaltnings- eller licenskostnad betalats ut under januari-

maj 2022, varken för gymnasium, grundskola eller förskola.

Tjänster för lärmiljö

Projektet Vklass och Unikum har i stort gått enligt plan och en pilot genomfördes första halvåret 2022.

Digital informationsförvaltning (DIF)

Projektet hanterade dels avveckling av de tjänster som NAIS och lärmiljö ersätter, dels framtagandet av ett datalager med möjlighet att göra dataanalyser. Projektet försenades då arkivarbete, informationskartläggning och gallringsbeslut drog ut på tiden hos kunder och regionarkivet. Projektet tappade också flera nyckelresurser.

Åtgärder för högre måluppfyllelse:

- lämna över mesta möjliga information till mottagande förvaltningar
- fortsätta med tydlig avtalsstyrning.

Tjänsteområde kultur och fritid samt service

Ny måltidstjänst

Projektet har gått enligt plan och lämnas vid halvårsskiftet 2022 över till förvaltning. Mottagande förvaltningsorganisation kommer från 1 augusti 2022 organisatoriskt vara vård och omsorg inom verksamhetsområde Valfärd på Intraservice till årets slut.

Åtgärder för högre måluppfyllelse:

- säkerställa ny hemvist för måltidstjänsten i den nya styrmodellen.

Ekonomi - tjänsteområde utbildning, kultur och fritid samt service

Tjänsteförvaltning

Resultatet prognostiseras till ett överskott på 20 miljoner kronor, vilket främst beror på minskade kostnader för IT-program och licenskostnader samt minskade personalkostnader och övriga kostnader och intäkter.

Tjänsteutveckling

Utbildning ligger 8,2 miljoner kronor lägre ackumulerat för september jämfört med periodiserad budget. Intracservice fakturerar enligt ordinarie rutiner för de uppkomma kostnader efter den 31 juli som inte hittat rätt till skolförvaltningarna. Kultur och fritid har haft 0,5 miljoner kronor högre kostnader än planerat för sitt måltidsprojekt.