

Årsrapport 2022

Nämnden för Intraservice

Årsrapport 2022

-  Bilaga 1 Årsrapport 2022.docx
-  Bilaga 2 Uppföljning riskbild och internkontrollplan 2022.docx
-  Bilaga 3 Väsentliga händelser per verksamhetsområde 2022.docx
-  Bilaga 4 Bilaga portföljrapport 2022.docx
-  Bilaga 5 Tjänsteplansuppföljningsrapport 2022.docx

Övergripande indelning	Områden	Nämnd/Styrelse Mål	
GRUNDUPPDRAG	Reglemente - Service och tjänster	■	Vi ska tillhandahålla en god intern service till stadens verksamheter och medarbetare.
STYRNING OCH LEDNING	Ekonomi	■	Vi ska ha en ekonomi i balans
	Kund	■	Vi ska förbättra kundernas upplevelse av kvalitet, service och samarbete
	Verksamhetsprocess	■	Vi ska alla inom Intraservice jobba effektivt tillsammans med leverans av våra tjänster
	Medarbetare	■	Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer
	Hållbarhet	■	Vi ska inom ramen för vårt uppdrag ta ansvar för en hållbar utveckling
POLITISKA MÅL OCH UPPDRAG	Organisationsmål	■	Nämnden ska bidra till fullmäktiges mål att staden ska vara en attraktiv arbetsgivare.
	Verksamhetsnära mål för nämnd/styrelse	■	Nämnden ska bidra till en jämlik stad med gemenskap och tillit
		■	Nämnden ska bidra till en god samverkan mellan stad, akademi, civilsamhälle och näringsliv

Sammanfattning

- Tillbakagång till mer normala förutsättningar efter pandemin övergick till en tid med krig i vårt närområde och ökad oro på världsmarknaden. Kostnadsökningar och fortsatta störningar i form av komponentbrist på hårdvara är tydliga utmaningar för verksamheten.
- Dialog med kunder och kundundersökningar visar att upplevt värde av förvaltningens tjänster har förbättrats. Fortsatt drift och utveckling sker i nära samverkan med stadens förvaltningar och bolag för att möta utmaningarna och genomföra en ökad digitalisering i Göteborgs Stads verksamheter.
- En ökad rörlighet på arbetsmarknaden efter pandemi inom förvaltningens branschområden har medfört ett högt tryck på chefer och medarbetare med rekrytering och upplärning av nya kollegor.
- En ny riktlinje för digital förvaltning och utveckling har förberetts då nytt kundgränssnitt, processansvar och finansieringsmodell träder i kraft vid årsskiftet.
- Verksamhetsöverföring har skett enligt överenskommelser, där vård och omsorgs-, samt utbildningsverksamheten tagit över processansvar, utvecklingsansvar och personal.

Sammanfattning

- Inköp och upphandlingsförvaltningen har tagit över process- och utvecklingsansvar för tjänster inom operativt inköp, där Intraservice fortsatt levererar fakturatjänster till stadens verksamheter.
- Förvaltningen har en ekonomi i balans och överskott har återbetalats till kundförvaltningar och bolag.
- Kommande finansieringsmodell har föranlett att förvaltningen har tagit fram en reviderad prislista och tagit fram kundavtal per förvaltning och bolag med volymer och kostnader per tjänst.
- Inför 2023 har förvaltningen justerat i organisationen och nya roller och ansvar är på plats inför kommande verksamhetsår.
- Stora utmaningar väntar Göteborgs Stads verksamheter kommande verksamhetsår, där Intraservice är en viktig tjänsteleverantör redo att bidra med ökad digitalisering och kvalitativ tjänsteleverans inom digital infrastruktur. IT-system och administrativa tjänster.

2.1.2 Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling



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



Status och Riskbeskrivning

Nämnd/Styrelse Mål	
	Vi ska tillhandahålla en god intern service till stadens verksamheter och medarbetare.

Mått/Indikator (Månad)	Utfall Dec 2021	Utfall Dec 2022	Målvärde Dec 2022	Prognos (helår)	Målvärde 2022	
Lönespecifikationer	766 126	709 486	700 000		700 000	■
Löneärenden	64 282	75 007	70 000		70 000	■
Leverantörsfakturor	1 368 570	1 711 960	1 500 000		1 500 000	■
Kundfakturor	1 481 082	1 517 333	1 650 000		1 650 000	■
IT-elevdatorer	69 811	74 098	75 000		75 000	■
IT adm datorer	30 667	33 057	31 000		31 000	■
IT datalagring	4 626	5 658	4 300	5 800	4 300	■
IT-infrastruktur	1 467 000	1 470 000	1 500 000	1 500 000	1 500 000	■

2.1.1 Redovisning av resultat



Effektmått och övriga mått/nyckeltal

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

2.2.3 Verksamhetsprocess



Status och Riskbeskrivning

Nämnd/Styrelse Mål						
 Vi ska alla inom Intraservice jobba effektivt tillsammans med leverans av våra tjänster						
Mått/Indikator (Tertial)	Utfall T1 2022	Utfall T2 2022	Utfall T3 2022	Prognos (helår)	Målvärde 2022	
Avtalsföljsamhet (leverantörstrohet)	98	98	98		98	—
Upphandlingsplan (avslutad upphandling avtalsvärde per månad)						—
Spendutfall per kategori	542		650	600	650	—



Status och Riskbeskrivning

Fokusområde kompetensförsörjning och bemanningsprognos

Nämnd/Styrelse Mål						
 Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer						
Mått/Indikator (År)	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Prognos (helår)	Målvärde 2022	
Hållbart medarbetar engagemang HME	76	76	77	80	80	
Personalomsättning	7,1%	9,1%	16,7%	10%	7%	
Frisknärvaro	58%	65%	56,6%		40%	
Mått/Indikator (Tertial)	Utfall T1 2022	Utfall T2 2022	Utfall T3 2022	Prognos (helår)	Målvärde 2022	
Praktikplatser	4	7	6			
Mått/Indikator (Månad)	Utfall Dec 2021	Utfall Dec 2022	Målvärde Dec 2022	Prognos (helår)	Målvärde 2022	
Sjukfrånvaro	5,6%	5,1%	5,5%	5	5,5%	
Månadsarbetare (utförd tid)	622	610,3	675	650	675	

2.2.2 Kund



Status och Riskbeskrivning

Nämnd/Styrelse Mål						
■ Vi ska förbättra kundernas upplevelse av kvalitet, service och samarbete						
Mått/Indikator (År)	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Prognos (helår)	Målvärde 2022	
Nöjd Kund Index (NKI)	62,5	65,6	66,9	67	70	—
Mått/Indikator (Månad)	Utfall Dec 2021	Utfall Dec 2022	Målvärde Dec 2022	Prognos (helår)	Målvärde 2022	
SLA. Tjänsteerbjudanden med servicenivåer		99	100	100	100	—
Serviceärenden (ack)	354 698	377 739	360 000	375 000	360 000	—

2.3 POLITISKA MÅL OCH UPPDRAG

2.3.1 Organisationsmål



Nämnd/Styrelse Mål	
	Nämnden ska bidra till fullmäktiges mål att staden ska vara en attraktiv arbetsgivare.

2.3.2 Verksamhetsnära mål för nämnd/styrelse



Nämnd/Styrelse Mål	
	Nämnden ska bidra till en jämlik stad med gemenskap och tillit
	Nämnden ska bidra till en god samverkan mellan stad, akademi, civilsamhälle och näringsliv

3. Aktiviteter 2022

3.1 GRUNDUPPDRAK

3.1.1 Reglemente – Service och tjänster



Aktiviteter	Status	Slutdatum
Fullgörande av tjänsteplan (förvaltning och utvecklingsinitiativ)	✓ Avslutad	2022-12-31
Anpassning till Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling	✓ Avslutad	2022-12-31
Fullfölja långsiktig plan för digitalisering 2022-2025	▶ Pågående	2025-12-31
Säkerställande av god kontroll och styrning	✓ Avslutad	2022-12-31
Verksamhetsöverföring	✓ Avslutad	2022-12-31
Konsolidering av tjänster inom VO IT och VO ekonomi	▶ Pågående	2022-12-31
Kompetenscenter för digitalisering och robotisering	✓ Avslutad	2022-12-31
Digital signering	✓ Avslutad	2022-12-31
Ramverk och riktlinje för IT- och verksamhetsarkitektur	✓ Avslutad	2022-12-31
Samordnad geografisk data	✓ Avslutad	2022-12-31

5.1 Portfölj- och projektstyrning

5.1.1 Status per månad

Status

Portfölj	Projekt	Tid	Kostnad	Resultat	Startdatum	Slutdatum
Ekonomi	Digitalisering inom område Ekonomi				2020-01-01	2022-12-30
Ekonomi	Förstudie sammanställda räkenskaper				2022-02-16	2022-12-31
HR	Förstudie - IT-stöd för förmåner				2022-05-06	2022-12-31
HR	Förstudie IT-stöd för löneanalys				2021-04-20	2023-04-28
HR	Införande av IT-stöd för löneadministration				2022-05-05	2023-06-30
HR	Översyn IT-stöd inom lön och HR				2022-03-24	2023-12-31
IT	Behörighets- och kontohantering				2021-09-16	2023-12-31
IT	Digital signering				2022-01-19	2023-01-18
IT	Digitalisering med hjälp av automatisering				2022-05-05	2022-12-23
IT	Flexibel OU-struktur - Ökad automatisering				2022-01-17	2023-12-31
IT	Förutsättningsskapande printjänst				2022-01-25	2024-06-29
IT	Införa City information platform				2021-04-20	2023-01-06
IT	Säker digital kommunikation				2022-01-19	2023-01-18
IT	Utveckling av E-tjänstplattformen				2022-01-19	2023-01-18
IT	Utveckling inom Office 365				2020-01-02	2023-12-31
Kommunikation	Lansera interna digitala navet				2020-05-05	2023-06-09
Kommunikation	Revidera göteborg.se delleverans 3 och 5				2021-08-10	2023-05-31
Kommunikation	Upphandla och införa helhetslösning för telefoni				2022-02-02	2023-12-31
Ledning och styrning	Införa stöd för politisk ärendehantering				2018-06-01	2025-12-30
Ledning och styrning	Upphandla projektverktyg och projektmodell för Göteborgs stad				2022-02-14	2023-01-31
Ledning och styrning	Upphandla systemstöd för styrning, uppföljning och intern kontroll				2020-10-01	2022-12-31
Operativt inköp	Digitalisering inom område Operativt inköp				2020-01-02	2022-12-31
Operativt inköp	Utveckla inköpsanalys				2022-01-01	2022-12-30
Vård och omsorg	Automatisering av försörjningsstöd				2021-03-22	2023-04-16
Vård och omsorg	Ersätta planeringsstöd för vård och omsorg				2021-05-04	2024-12-31
Vård och omsorg	HS - Införa PMO etapp 2				2021-01-05	2022-12-31
Vård och omsorg	Implementera boendeförmedling PAX				2022-03-30	2023-12-31
Vård och omsorg	Införa Beslutsstöd i Treserva inom vård och omsorg				2022-03-01	2022-10-16
Vård och omsorg	Införa stöd för digital beroendevård				2021-01-01	2022-12-31
Vård och omsorg	Införa välfärdsteknik				2020-01-01	2022-12-31
Vård och omsorg	Upphandla planeringsstöd för vård- och omsorgsboende				2022-02-03	2022-12-31

4. Uppdrag



Status

4.1 POLITISKA MÅL OCH UPPDRAG



Status	Uppdrag	Slutdatum
✓ Avslutad	Nämnden för Intraservice får i uppdrag att fortsätta arbeta med kompetenscenter för digitalisering och robotisering i syfte att underlätta snabbare och enklare handläggning av ärenden via digitala tjänster.	2022-12-31
✓ Avslutad	Nämnden för Intraservice får i uppdrag att verka för ökad samordning, samutnyttjning och synergier mellan stadens nämnder avseende geografisk data.	2022-12-31
✓ Avslutad	Samordning verksamhets och IT-arkitektur	2022-12-31
✓ Avslutad	Nämnden för Intraservice får i uppdrag att arbeta med kompetenscenter för digitalisering och robotisering i syfte att underlätta snabbare och enklare handläggning av ärenden via digitala tjänster.	2021-12-31
✓ Avslutad	Nämnden för Intraservice får i uppdrag att ta fram en modell för digital signering i hela staden	2022-03-31
✓ Avslutad	Nämnden har i uppdrag att bedriva ett digitalt effektiviseringsarbete under hela planperioden.	2022-12-31

6.1 POLITISKA MÅL OCH UPPDRAG



KF/KS uppdrag	Status
 Nämnder och styrelser ges i uppdrag att tillgängliggöra lokaler till valnämnden för att säkerställa vallokaler	✓ Avslutad
 Nämnder och styrelser får i uppdrag att genomföra ett långsiktigt strategiskt effektiviseringsarbete för att frigöra resurser inom staden.	✓ Avslutad
 Nämnden för Intraservice får i uppdrag att fortsatt kraftigt dämpa kostnadsutvecklingen för drift, förvaltning och utvecklingsinitiativ.	✓ Avslutad
 Nämnden för Intraservice får i uppdrag att fortsätta arbeta med kompetenscenter för digitalisering och robotisering i syfte att underlätta snabbare och enklare handläggning av ärenden via digitala tjänster.	✓ Avslutad
 Nämnden för Intraservice får i uppdrag att verka för ökad samordning, samutnyttjning och synergier mellan stadens nämnder avseende geografisk data.	✓ Avslutad
 Nämnden för Intraservice får i uppdrag att kraftigt dämpa kostnadsutvecklingen för drift, förvaltning och utvecklingsinitiativ.	✓ Avslutad
 Nämnden för Intraservice får i uppdrag att arbeta med kompetenscenter för digitalisering och robotisering i syfte att underlätta snabbare och enklare handläggning av ärenden via digitala tjänster.	✓ Avslutad
 Nämnden för Intraservice får i uppdrag att ta fram en modell för digital signering i hela staden.	✓ Avslutad
 Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att bedriva ett digitalt effektiviseringsarbete under hela planperioden.	✓ Avslutad
 Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att bidra till att minska stadens totala personalvolym, enligt arbetad tid, under mandatperioden.	✓ Avslutad
 Nämnder och styrelser får i uppdrag att säkerställa att stadens alla chefer omfattas av ett fungerande systematiskt arbetsmiljöarbete enligt arbetsmiljölagen.	✓ Avslutad

6.1 POLITISKA MÅL OCH UPPDRAG

 Nämnder och styrelser får i uppdrag att säkerställa att det finns skyddskommittéer som hanterar chefers arbetsmiljöfrågor.	 Avslutad
 Nämnder och styrelser får i uppdrag att säkerställa att arbetsplatsträffar (APT) genomförs för samtliga chefer.	 Avslutad
 Stadens nämnder och styrelser får i uppdrag att under 2022 genomföra förbättringar på de områden som brister i linje med svaren i enkäten gällande bland annat cykelparkeringsmöjligheter för anställda.	 Avslutad
 Nämnden för Intraservice får i uppdrag att utreda vilka förmåner som är möjliga att administrera tekniskt via förmånsportalen samt hur den reviderade inriktningen med varierade förmåner påverkar möjligheterna att använda en förmånsportal.	 Avslutad
 Samtliga nämnder och bolag får i uppdrag att se över sin kapacitet att hantera kontanter i händelse av kris.	 Avslutad
 Göteborgs Stads samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att tillse att alla anställda informeras om grundlagens meddelarfrihet, meddelarskydd och i förekommande fall lagstadgade skyldigheter att rapportera om missförhållanden.	 Pågående
 Göteborgs Stads samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att informera om att i Göteborgs Stad förväntar vi oss ett öppet och transparent informationsflöde om verksamheten och där alla anställda välkomnas att vid identifierade brister kontakta politiker.	 Pågående
 Samtliga nämnder och bolag får i uppdrag att förbereda och genomföra energieffektiviserande och energibesparande åtgärder i syfte att minska energiförbrukningen och effektbehovet inför vintern 2022/23.	 Avslutad
 Nämnden för Intraservice får i uppdrag att se över möjligheterna att starta en hemtagning av Skatteverkets uppgifter i Navet till en server inom Göteborgs Stad och sedan möjliggöra för förvaltningar och bolag att beställa utdrag ur innehållet.	 Ej påbörjad

KS Kommunstyrelsen hemställer till samtliga nämnder och bolag att sammanställa vilka verksamhetsmässiga eller affärsmässiga konsekvenser som kriget i Ukraina och tillhörande effekter har inneburit för verksamheterna. Samtliga nämnder och bolag ska även redovisa verksamheternas prognoser på kostnadsutvecklingen för direkta kostnader som är kopplade till flyktingmottagandet. Uppföljningen ska redovisas i samband med delårsrapport per mars för Staden.	 Pågående
Uppdrag	Status
KF Nämnden för Intraservice får i uppdrag att fortsätta arbeta med kompetenscenter för digitalisering och robotisering i syfte att underlätta snabbare och enklare handläggning av ärenden via digitala tjänster.	 Avslutad
KF Nämnden för Intraservice får i uppdrag att verka för ökad samordning, samutnyttjning och synergier mellan stadens nämnder avseende geografisk data.	 Avslutad
KF Nämnden för Intraservice får i uppdrag att arbeta med kompetenscenter för digitalisering och robotisering i syfte att underlätta snabbare och enklare handläggning av ärenden via digitala tjänster.	 Avslutad
KF Nämnden för Intraservice får i uppdrag att ta fram en modell för digital signering i hela staden	 Avslutad
KF Nämnden har i uppdrag att bedriva ett digitalt effektiviseringsarbete under hela planperioden.	 Avslutad
KF Kommunfullmäktige (KF) 2019-03-28 "Fossilfri fordonsflotta 2023"	 Avslutad
F Samordning verksamhets och IT-arkitektur	 Avslutad

Årsrapport 2022

-  Bilaga 1 Årsrapport 2022.docx
-  Bilaga 2 Uppföljning riskbild och internkontrollplan 2022.docx
-  Bilaga 3 Väsentliga händelser per verksamhetsområde 2022.docx
-  Bilaga 4 Bilaga portföljrapport 2022.docx
-  Bilaga 5 Tjänsteplansuppföljningsrapport 2022.docx