



Göteborgs
Stad

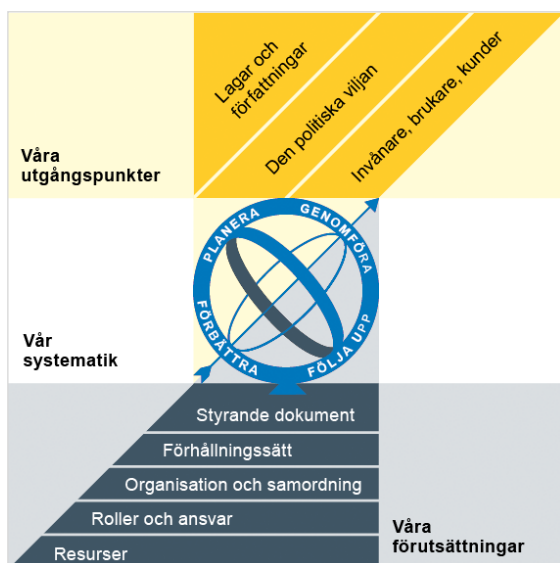
Anvisning för styrning, uppföljning och kontroll

Nämnden för Intraservice

Reglerande styrande dokument

Policy
Riktlinje
Regel
► **Anvisning**
Rutin
Instruktion

Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Beslutad av:
Nämnden för Intraservice

Gäller för:
Intraservice

Diarienummer:
[Nummer]

Datum och paragraf för beslutet:
2023-12-21 §

Dokumentsort:
Anvisning

Giltighetstid:
Tills vidare

Senast reviderad:
2023-12-04

Dokumentansvarig:
Förvaltningsdirektör

Bilagor:

Innehåll

Inledning	5
Syftet med denna anvisning	5
Vem omfattas av anvisningen	5
Bakgrund	5
Lagbestämmelser	6
Vägledning och avsteg	6
Koppling till andra styrande dokument	6
Anvisning	7
Kultur och förhållningssätt	7
Göteborgs Stads förhållningssätt	7
Kundfokus	7
Struktur, roller och ansvar	8
Underlag för leverans av uppdrag, gemensamma tjänster och digital infrastruktur i Göteborgs Stad	8
Styrande dokument	8
Nämndens reglemente	9
Delegationsordning	9
Förvaltningsdirektör för Intraservice	10
Chefer och medarbetare	10
Processer	11
Beslutsforum på Intraservice	12
Stödsystem, mätsystem och mått	12
Systematik och arbetsgång	13
Planering	13
Riskhantering och intern styrning och kontroll	14
Styrning och genomförande	15

Uppföljning och rapportering	15
Kvalitet, lärande och verksamhetsutveckling	16
Förankring och samverkan	17

Inledning

Syftet med denna anvisning

Syftet med denna anvisning är att beskriva moment för chefers planering, riskhantering styrning, genomförande med kvalitet, uppföljning och kontroll av verksamheten.

Förvaltningen ska varje år fastställa anvisningar, senast i december månad. Syftet med intern styrning och kontroll är att säkerställa att förvaltningen upprätthåller en styrning och kontroll som ger en rimlig grad av säkerhet att mål och uppdrag för verksamheten uppfylls.

Denna anvisning syftar till att beskriva hur nämnden för Intraservice arbetar efter de riktlinjer för intern styrning och kontroll som kommunfullmäktige har fastslagit.

I Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll ställs krav på att nämnder och bolagsstyrelser har ett effektivt system för styrning, uppföljning och kontroll som är dokumenterat i de delar där så bedöms verkningsfullt. Med system avses det ramverk av systematik, struktur och kultur som nämnden och förvaltningen eller styrelsen och bolaget använder sig av för att styra mot måluppfyllelse och fullgörande av uppdrag.

Denna anvisning beskriver förvaltningens systematik utifrån vedertagen beskrivningsmodell (PDSA-modellen¹), för att förtydliga systematisk styrning från planering, riskanalys, genomförande, uppföljning och kontroll till lärande och utveckling.

Vem omfattas av anvisningen

Denna anvisning gäller för Intraservices chefer och handläggare som deltar i förvaltningens styrning, uppföljning och kontroll.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade i september 2016 om nya integrerade riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll. Riktlinjerna omfattar de krav som staden ställer på nämnder och bolagsstyrelser avseende planering, uppföljning, riskhantering och intern styrning och kontroll. Riktlinjen reviderades efter beslut i kommunfullmäktige 12 september 2019.

Med utgångspunkt i Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll har nämnden tagit fram denna lokala anvisning för intern styrning, uppföljning och kontroll.

¹ PDSA är en förkortning av eng. plan, do, study, act. Med ursprung i kvalitetsteori är det en metodik för att bedriva förbättrings- och utvecklingsarbete.

För att säkerställa förvaltningens årliga cykel för planering, riskanalys, styrning och genomförande, uppföljning, kontroll och kvalitetsutveckling, så följs stadens styrdokument och metoder i IT-stödet Stratsys. Stadsledningskontoret uppdaterar rapporter och tidplaner i systemet.

Lagbestämmelser

En stor del av stadens verksamhet styrs av lagstiftning. I kommunallagen anges att nämnderna var och en inom sitt område ska se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt enligt de föreskrifter som gäller för verksamheten. De ska också se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt.

Vägledning och avsteg

Avsteg från denna anvisning ska beslutas av nämnden för Intraservice.

Koppling till andra styrande dokument

- Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll

Utöver riktlinjen finns det ytterligare styrande dokument som samverkar kring arbetet med styrning, uppföljning och kontroll. Nedan listas ett urval av dem med störst bäring på nämndens verksamhet.

- Reglemente för Göteborgs Stads nämnd för Intraservice
- Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning
- Göteborgs Stads vägledning för styrning, uppföljning och kontroll – risk
- Göteborgs Stads policy för arbetsmiljö, medarbetarskap och chefskap
- Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT

Övriga för staden styrande dokument ska också beaktas av nämnden i den mån de berör nämndens verksamhet.

Nämndbeslutade dokument utöver denna anvisning

- Tid och arbetsplan, nämnden för Intraservice
- Delegationsordning
- Instruktion för förvaltningschef
- Attestförteckning
- Rapporten Årlig analys (fr 2023)
 - rapport, som beskriver uppnådda effekter och utveckling framåt för Intraservice leverans av befintliga och nya tjänster. Detta bildar underlag till budgetberedning i staden för kommande år.
- Budget och verksamhetsplan
- Samlad riskbild och internkontrollplan

Stödjande dokument till denna anvisning

- Anvisningar för inköp och upphandling – Intraservice
- Anvisning för projektstyrning - Intraservice Rutin för riskbild och internkontrollplan
- Årshjul och checklista med moment inom styrning uppföljning och kontroll
- Rutin och övergripande tidplan för budget och verksamhetsplan
- Rutin för uppföljning och rapportering
- Instruktioner integrerade i rapporter i mål- och uppföljningssystemet Stratsys
- Användarguider på www.datorhjalpen.goteborg.se instruerar handläggare i systemet

Anvisning

Kultur och förhållningssätt

Styrning handlar inte bara om vad vi ska åstadkomma och hur vi ska gå till väga, utan även om på vilket sätt vi uppträder när vi gör det. Systemet för styrning, uppföljning och kontroll är helt beroende av organisationens och i synnerhet högsta ledningens förhållningssätt till det. Ledningens agerande måste stödja efterlevnaden av överenskomna arbetssätt och korrekt agerande över lag. Att motverka oegentligheter är en självklarhet.

Göteborgs Stads förhållningssätt

Stadens förhållningssätt är ett gemensamt synsätt på hur vi ska arbeta tillsammans för göteborgarna.

Våra fyra förhållningssätt hjälper oss att göra rätt – att ge olika människor lika villkor.

- Vi vet vårt uppdrag och vem vi är till för
- Vi bryr oss
- Vi tänker nytt
- Vi arbetar tillsammans

Kundfokus

Intraservice som tjänsteleverantör utgår från de behov som finns inom stadens ledning, förvaltningar och bolag.

Förvaltningen ansvarar för att förvalta och utveckla tjänster inom främst styr- och stödprocesser och ska upprätta en tjänstekatalog där pris, tjänstens omfattning, servicenivå, målgrupp och informationssäkerhetsnivå liksom krav på kunden för att kunna ansluta sig till tjänsten, tydligt ska framgå. Tjänsterna ska levereras inom tidsplan och enligt överenskommen kvalitet och servicenivå samt att beslutad säkerhetsnivå

upprätthålls, se Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet. Leverantörens ansvar omfattar hela tjänstens livscykel.

Nämnden för Intraservice ansvarar för att det finns ett, av fullmäktige beslutat, ramverk/regler för stadens infrastruktur för nämnder och bolagsstyrelse att tillämpa för gemensamma såväl som för verksamhetsspecifika system och tjänster.

Kundavtal preciserar överenskommen leverans av tjänster, servicenivå, omfattning och värde. Kundavtal tecknas med respektive förvaltning och bolag inom Göteborgs Stad, där en årlig uppdatering av tjänstebilagan.

Struktur, roller och ansvar

Underlag för leverans av uppdrag, gemensamma tjänster och digital infrastruktur i Göteborgs Stad

- Intraservice levererar tjänster enligt specifika uppdrag från kommunfullmäktige
- Intraservice levererar och utvecklar gemensamma tjänster till stadens verksamheter inom områdena Ekonomi, HR, Kommunikation, Ledning och styrning
- Intraservice ansvarar för att leverera drift och utveckling av digital infrastruktur till verksamheter som knutit avtal med förvaltningen.

Styrande dokument

Styrning, uppföljning och kontroller stödjer beslutsfattare att uppnå uppsatta mål och fullgöra uppdraget. Det krävs också kundorienterat arbetssätt, riskhantering med en god planering och genomförande med god kvalitet.

Styrande dokument och anvisningar bildar ett system tillsammans med det ramverk av systematik, struktur och kultur som nämnden använder sig av för att styra mot måluppfyllelse och fullgörande av uppdrag.

- *Reglemente* förtydligar nämndens uppdrag och ansvar i Göteborgs Stad.
- *En årlig analys* visar ett samlat budgetberedningsunderlag inför kommande budgetår. Analys görs av tjänstekostnader och volymer. Planerad utveckling av nya tjänster redovisas i en samlad utvecklingsplan. Utveckling framåt beskrivs i olika scenarios.
- Samordning, prioritering och förankring i staden sker via beslutsforumet *Strategisk samordningsgrupp* med deltagare från övriga tjänsteleverantörer, Stadsledningskontoret och representanter från stadens förvaltningar och bolag.
- *Kommunfullmäktiges budget* förtydligar mål och uppdrag för Nämnden för Intraservice.
- Nämnden för Intraservice *budget och verksamhetsplan, riskbild och internkontrollplan*, utvecklingsplan och förvaltningsplaner per tjänst sammanställs intern på förvaltningen. Dessa planer preciserar omfattning för verksamhetsårets uppdrag, mål och utveckling av nya och befintliga tjänster och tjänsteinnehåll, servicenivåer och budgeterat kostnad per tjänst.

- Planer för måluppfyllelse och tjänsteleverans bryts ner per chefsled i förvaltningen.
- *Kundavtal* reglerar Intraservice tjänsteleverans per förvaltning och bolag i Göteborgs stad.

Nämndens reglemente

Nämnden för Intraservice ansvarar för den interna styrningen och kontrollen inom förvaltningen. Nämnden ska upprätta en organisation för den interna styrningen och kontrollen samt se till att regler och anvisningar antas för denna.

Styrning och ledning utgår från nämndens grunduppdrag och reglemente.

”§ 1 Nämnden ska utföra samordnad intern service till stadens förvaltningar, bolag och stiftelser. Nämnden får också utföra dessa uppgifter för delägda bolag, kommunalförbund eller gemensam nämnd eller liknande som staden ingår i.”

Nämnden för Intraservice har också ett uppdrag, att som serviceförvaltning leverera tjänster till stadens övriga förvaltningar och bolag. I leveranser ingår också delar av stadengemensam utveckling och utförande av styrprinciper inom IT- och administrationsområdet.

”§ 2 Nämnden har till uppgift att

1. utveckla och driva arbetssätt för den interna serviceutvecklingen och delta i stadens gemensamma arbete kring planering, beredning, utveckling och uppföljning av den interna servicen i staden.

2. utveckla, leverera, och följa upp samordnade interna tjänster med IT-stöd i staden. Detta ska ske i enlighet med de av kommunfullmäktige fastställda riktlinjerna för styrning av kommungemensamma interna tjänster.

3. besluta om ärenden gällande stadsgemensamma IT-stöd och vid behov bereda ärenden inom detta område till kommunstyrelsen och kommunfullmäktige.

4. efter samråd med övriga nämnder och styrelser, besluta om standardiseringar avseende exempelvis gemensamma verktyg, arbetssätt och mallar.”

Delegationsordning

Delegering innebär att beslutanderätt flyttas över till någon annan. Delegationsordningen beskriver hur och till vem beslutanderätten är överflyttad. Nämnden får medge att förvaltningsdirektören, som givits rätten att besluta i visst ärende, får delegera sin rätt till annan anställd (vidaredelegation). Endast förvaltningsdirektören har rätt att vidaredelegera beslutanderätt; mottagare av vidaredelegation får alltså inte vidaredelegera i sin tur.

Intraservice har en samordnad stabsorganisation (Avdelningen Styrning och stöd) för förvaltningsgemensam planering och uppföljning för kansli, ekonomi, HR, kommunikation, kvalitet och utveckling, inköp, informationssäkerhet, projektstyrning och intern service.

En avdelning för Kund- och servicecenter samordnar kundfrågor och samordnar supportprocessen i ett samlat servicecenter.

Tjänsteleverans sker i förvaltningens avdelningar Gemensamma tjänster, Digital infrastruktur och Uppdrag. Underliggande verksamhetsområden och enheter verkställer tjänsteleveransansvar.

Beskrivning av verksamhetsområden och rollbeskrivningar finns samlat på Intranät/Digitala navet/Organisation

Förvaltningsdirektör för Intraservice

Direktörens uppdrag beskrivs i Instruktion till förvaltningsdirektör. Direktören ansvarar för att leda förvaltningens arbete på ett sådant sätt att de mål och uppdrag som fullmäktige och nämnden har beslutat om i möjligaste mån uppfylls.

Direktören ansvarar även för att de bestämmelser i lag eller annan författning som gäller för verksamheten följs och att en god styrning och intern styrning och kontroll kan upprätthållas.

Direktören skall upprätta förslag till internt styr- och kontrollsystem för nämnden och se till att konkreta regler och anvisningar utformas för att upprätthålla en god intern styrning och kontroll inom förvaltningens alla verksamhetsområden. Systemet skall innehålla riskanalys, åtgärder och kontroller, uppföljning och återrapportering till nämnd.

Direktören ska löpande rapportera till nämnden hur den interna kontrollen fungerar. Om det finns risk för avvikelser från måluppfyllelse eller bristande följsamhet till bestämmelser i lag eller annan författning ska direktören informera nämnden i ett tidigt skede. Likaså ska direktören informera nämnden om det finns signaler på att den interna kontrollen inte är tillräcklig. Direktören ska se till att tidsplanen för intern styrning och kontroll följs och att granskningsuppdragen bemannas så att de kan genomföras i enlighet med tidsplanen.

Chefer och medarbetare

Alla medarbetare och chefer på Intraservice har en viktig roll i att förverkliga nämndens och förvaltningens mål och uppdrag, och för att skapa nytta för dem vi är till för.

I Göteborgs Stads riktlinje för arbetsmiljö, medarbetarskap och chefskap finns avsnitt som beskriver medarbetares och chefers ansvar och roller. Det handlar bland annat medarbetares och chefers ansvar att omsätta mål och uppdrag till praktisk verksamhet och att utveckla verksamheten med fokus på nytta för dem verksamheten är till för.

Förvaltningens chefer ansvarar för att

- leverera tjänster som avtalats med verksamheter inom Göteborgs Stad.
- se till att policyer, riktlinjer, anvisningar, rutiner och instruktioner efterlevs på enheter samt att informera medarbetare om dess innebörd.
- verka för att medarbetarna på enheten arbetar för att nå uppställda mål och att de arbetsmetoder som används bidrar till god intern styrning och kontroll.
- delta i förvaltningens arbete med riskanalys och ha en beredskap att avsätta resurser till granskningsuppdrag enligt beslutad internkontrollplan.

- göra löpande bedömningar av den interna styrningen och kontrollen, vidta åtgärder vid avvikelser som framkommer i den löpande kontrollen och rapportera avvikelserna till förvaltningsdirektören.

Förvaltningens stabsfunktioner ansvarar för att

- planera, samordna och utveckla arbetet med den interna styrningen och kontrollen på förvaltningsövergripande nivå.
- löpande följa upp att kontrollaktiviteter, kontrollmetod och rapportering av internkontrollplanen sker i enlighet med tidplan.
- utbilda och utgöra metodstöd vid exempelvis riskanalys och utformning av riskreducerande åtgärder.

Medarbetare har ansvar för att

- bidra till verksamhetens utveckling och förbättring och bidra till att skapa en lärande organisation.
- omsätta förvaltningens mål och uppdrag till praktiskt arbete och konkreta resultat
- utföra de arbetsuppgifter som finns i uppdraget, och att hålla sig informerade om och följa antagna regler och anvisningar.
- rapportera avvikelser till närmast överordnad chef.
- hålla sig informerad om jävsregler och lyfta risker kopplat till oegentligheter eller otillbörlig påverkan.
- följa de policyer, riktlinjer, anvisningar, rutiner och instruktioner som gäller berörd verksamhet för att uppnå en säker och effektiv verksamhet.

Processer

Förvaltningen har definierat huvudprocesser från kundbehov till nöjd kund, med ledningsprocesser och stödprocesser som komplement.

Förvaltningens uppdrag att förvalta befintliga tjänster och genomföra beslutade utvecklingsinitiativ ingår i beskriven processkarta med utsedda processägare.

Förvaltningsplaner per tjänst, beskriver befintliga tjänster innehåll och omfattning, samt de utvecklingsinitiativ som planeras.

Utvecklingsplanen beskriver de gemensamma och förvaltningsvisa utvecklingsinitiativ inom Digital infrastruktur och gemensamma tjänster inom administrationsområdet som planeras och förankras. Större utvecklingsinitiativ genomförs i projektform med PPS som projektmetod och hålls samman i portföljer.

Styrgrupp för respektive projekt med projektägare, styrgruppsordförande och projektorganisation följer portföljer och projekt under utvecklingstiden och driftsättning av ny tjänst.

Genomförande av tjänsteetablering och tjänstelevernas sker enligt delegationsordning med attestregelverk för Intraservice och förvaltningens anvisning för projektstyrning respektive inköp- och upphandling.

För projekt och portföljer lagras projektdokumentation i IT-stödet Antura.

Aktuell processkarta finns på Intranät - Digitala navet/Intraservice processer.

Beslutsforum på Intraservice

Aktuella rapporterings-, förankrings- och beslutsforum:

- Nämnden för Intraservice
 - Nämndsammanträde
 - Förberedande informationsmöte
 - Presidiemöte
 - Strategidag
- Förvaltningsledning
 - Strategisk och taktisk ledningsgrupp (ILG)
 - Direktörsberedning
 - Stabsberedning
 - Möte Intraservice chefer
 - Styrgrupp för interna utvecklingsprojekt
 - Facklig samverkan på förvaltningsnivå (FSG)
- Verksamhetsområden
 - Avdelnings/Verksamhetsområdes ledningsgrupp (ALG/VLG)
 - Projektgrupper
 - Portföljmöten
 - LSG – Lokal facklig samverkan på avdelnings- och verksamhetsnivå
- Enheter
 - Enhetsmöten
 - APT – arbetsplatsträff för information och samverkan

Stödsystem, mätsystem och mått

Nämnden för Intraservice samlar uppdrag och mål i en samlad budget och verksamhetsplan.

Verksamhetssystem samlar information om genomförande och leverans av förvaltningens tjänster.

Ett samlat ärendesystem för frågor och incidenter samordnar kund och verksamhetsstörningar samt loggning av frågor och incidenter per tjänsteområde

Ledningssystemet beskriver processer samt innehåller anvisningar, instruktioner, checklistor och användarguider. Uppföljning via processrevisioner följs upp i Ledningens genomgång². Förvaltningen har behov av att utarbeta en metod för samlad avvikelshantering.

Nämnden för Intraservice använder Stratsys som samlat IT-stöd för uppföljning av risker och kontroller, budget och verksamhetsplan, förvaltningsplaner, utvecklingsplaner och tillkommande uppföljningsrapporter i staden.

² I Ledningens genomgång tar ledningen ställning till hur systemet fungerar, behov av förbättringar och följer upp beslutade åtgärder.

Systematik och arbetsgång

I vår systematik beskrivs arbetsgången som styrningen ska följa: planering, riskanalys, genomförande, uppföljning och förbättring. I staden använder vi den etablerade PDSA-metodiken för att hålla en konsekvent röd tråd från planering till utveckling via etablerad metod (PDSA). I bilaga Årshjul och checklista för styrning, uppföljning och kontroll - nämnden för Intraservice framgår de moment som ingår i förvaltningens systematik.

Planering

Nämnden ska planera verksamheten utifrån ekonomiska förutsättningar, nuläge och förändringar kopplade till fullgörande av grunduppdrag och behov hos de verksamheten riktar sig till.

Tid- och arbetsplan för nämndens arbete

Göteborgs Stad har beslutade arbetsformer och krav på hur och när planering, uppföljning och rapportering ska ske i vår planerings- och uppföljningsprocess, samt inom intern styrning och kontroll. Nämnden följer den tidplan för det kommungemensamma planerings- och uppföljningsarbetet som fastställs i kommunstyrelsens årliga anvisningar, och beslutar årligen om en tid- och arbetsplan för sitt eget planerings- och uppföljningsarbete, i enlighet med stadens gemensamma anvisningar.

Årlig analys

Som start på planeringsprocessen sammanställer tjänsteleverantörer i Göteborgs stad en Årlig analysrapport för att beskriva kostnader per tjänst, olika scenarios framåt och en samlad utvecklingsplan för etablering av nya tjänster. Denna rapport förankras i Nämnden för Intraservice och redovisas till Strategisk samordningsgrupp i staden. Årlig analys bildar underlag för stadens budgetberedning inför kommande verksamhetsår. Rapport färdigställs under mars månad enligt särskild tidplan, fastställd av Stadsledningskontoret, som publicerar rapportmall i Stratsys.

Äskande av ekonomiska medel under verksamhetsåret

Verksamhetsnomineringen utgår från 2024 enligt beslut i Kommunfullmäktige. Äskande om mer ekonomiska medel görs via process för kompletteringsbudget i staden under verksamhetsåret.

Budget och verksamhetsplan

Förvaltningen ska utarbeta förslag till budget och verksamhetsplan med utgångspunkt från fullmäktiges budgetbeslut och nämndens reglemente samt andra relevanta styrande dokument. Nämnden ska senast den sista december varje år för den egna verksamheten besluta om budget för det kommande året. Senaste tidpunkten för nämndens budgetbeslut vid valår anges i kommunstyrelsens årliga anvisningar.

Nämnden samlar budgetunderlag, uppdrag och kommunfullmäktigemål tillsammans med nämndens egna målsättningar, prioriterade förändringsaktiviteter och uppföljningsindikatorer i en budget och verksamhetsplan. Som bilaga redovisas samlad riskbild och internkontrollplan.

Årlig uppdatering utgår ifrån aktuellt reglemente med definierat grunduppdrag. Stadengemensamma mål och program inventeras och aktuella delar för nämnden för Intraservice lyfts in i verksamhetsplanen.

Budget och verksamhetsplan följer stadengemensamma mallar, och sammanfogas till ett beslutsdokument till Nämnden för Intraservice i december varje år.

Uppdrag, mål, indikatorer och aktiviteter samlas i stadens IT-stöd för planering och uppföljning (Stratsys). Respektive chef har en egen uppföljning som aggregeras och följs upp i förvaltningens chefsled.

Målstyrningen ska spegla en balans mellan olika perspektiv. I Stratsys målluppföljning följer vi stadenmål, nämndmål och verksamhetsmål ur perspektiven

- Kund
- Processer
- Medarbetare
- Ekonomi
- Hållbarhet

Riskhantering och intern styrning och kontroll

Riskhantering ska vara en integrerad del i nämndens styrning och vara en del i beslutsfattandet vid prioritering och val av olika handlingsalternativ för att uppnå verksamhetens mål eller säkerställa verksamhetens förmåga att utföra sitt uppdrag.

Samlad riskbild och internkontrollplan

Samlad riskbild och internkontrollplan uppdateras årligen eller vid behov under verksamhetsåret. Tidiga åtgärder ska definieras för att undvika att risker förverkligas och säkerställa förmågan att utföra vårt uppdrag

Riskminimering ska ske genom beslutade åtgärder utifrån samlad riskbild och systematisk uppföljning av kontrollaktiviteter under verksamhetsåret. En samlad riskbild med underliggande kontrollmoment beslutas av nämnden inför verksamhetsåret.

Risikanalyser, åtgärder och egenkontroller per verksamhetsområde redovisas i separata egenkontrollplaner. Samlad redovisning skall följa struktur i aktuellt IT-stöd (Stratsys modul för risker och kontroller).

Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll

Årligen utvärderas systemet för intern styrning och kontroll genom en självskattningsrapport per verksamhetsområde med uppsummering i linjen till förvaltningsnivå. Nämndens och förvaltningsdirektörens arbete utvärderas av nämnden i separat process.

Styrning och genomförande

Nämnden ska se till att den är så informerad att den kan ta sitt ansvar för verksamheten och löpande fatta beslut om nödvändiga åtgärder och korrigeringar utan oskäligt dröjsmål.

Nämnden har, utöver vad som anges av kommunstyrelsen i årliga anvisningar, alltid ett ansvar att på eget initiativ informera kommunstyrelsen och kommunfullmäktige om förändrade förutsättningar eller händelser som kan vara av betydelse för den kommunövergripande nivån.

Intraservice ska bedriva verksamheten så att tjänsteleverans och utvecklingsinitiativ genomförs till rätt kvalitet, i rätt tid till budgeterad kostnad. Avvikelse och justeringar förankras med kundförvaltningar och Stadsledningskontoret via rapporter och kundforumen tjänsteforum, prioriterings- och beslutsforum.

Varje tjänsteområde ska ha en flerårig förvaltningsplan för underhåll av befintliga tjänster och en utvecklingsplan för nya tjänster utifrån kundbehov. I dessa planer kopplas mål, kravbild och budget samman för att utgöra ett tydligt beslutsunderlag för dialog med kunder och beslutsfattare.

Förvaltningsplan och utvecklingsplan är färdriktningsdokument och speglar vad som ska åstadkommas under budgetåret och de kommande åren. Planerna ska innehålla en beskrivning av tjänstens långsiktiga inriktning och mål (baserat på beslutade styrdokument såsom kommunfullmäktiges budget, program och planer), samt tjänstens gällande säkerhetsnivå.

Tjänsteutbud bestäms enligt Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning och tillhörande anvisningar.

- Prissatt tjänstekatalog och levererade volymer är underlag för kontinuerlig kostnadsfördelning.
- Kundavtal reglerar tjänster, servicenivå och volymer per kundförvaltning och bolag.
- Fakturering sker med en tolfedel av avtalade årsvärden varje månad.
- Justering av fakturering under verksamhetsåret, baserat på årsprognos, kan ske enligt anvisningar för Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning.

Uppföljning och rapportering

Rapport Årlig analys

Förvaltningen följer stadens anvisningar på uppföljning och rapportering. Nämnd anger på eget initiativ hur uppföljningen av förvaltningen ska kompletteras och fördjupas så att den fyller de egna behoven för att säkerställa nämndsansvaret.

Förvaltningens uppföljning av grunduppdrag, indikatorer, mål och aktiviteter redovisas i delårsrapporter enligt struktur i rapportmall i IT-verktyget Stratsys.

Delårsrapport och årsrapport i Göteborgs Stad

Delårsrapport per mars, augusti och helår, med måluppfyllelse, indikatorer och avvikelseanalys redovisas till staden efter nämndens godkännande. Rapportmall läggs ut från Stadsledningskontoret med integrerade anvisningar.

Ekonomiskt utfall och prognos redovisas i efter februari, mars, maj, augusti och oktober.

Intern månadsrapport

Delårsrapportering kompletteras med en komprimerad månadsrapport. I månadsrapport redovisas månadsvis ekonomi- och personalutfall med analys. Status för måluppfyllnad och aktiviteter och status för pågående utvecklingsprojekt uppdateras efter mars, maj, augusti och oktober.

Uppföljning av risker och kontroller

Intern styrning och kontroll rapporteras tre gånger om året med uppdaterad riskvärdering, riskreducerande åtgärder och resultat av kontrollaktiviteter i samband med delårs- och årsrapportering.

Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll

Förvaltningen tillämpar stadens mall för årlig utvärdering av linjecheferns upplevelser och förslag på förbättringar. Sammanfattning bifogas årsrapporten. Nämndens arbete utvärderas i särskild process med återkoppling till förvaltningen om utvecklingsbehov.

Kvalitet, lärande och verksamhetsutveckling

Intraservice ska bedriva en ändamålsenlig och effektiv verksamhet med hög kvalitet på levererade tjänster.

Att föra fram synpunkter för förbättring bidrar till verksamhetens utveckling. Kundreaktioner samlas i ärendesystem och medarbetarförslag skall fångas av närmaste chef.

Ledningssystem

Ett lättförståeligt ledningssystem (Ledningens genomgång, processrevisioner och avvikelshantering) och en kultur med hög tillit och ständiga förbättringar ger förutsättningar för god service till staden.

I ledningssystemet ska rutiner och arbetsbeskrivningar vara kopplade till definierade processer. Som en del i förvaltningens kvalitetsarbete skall ledningssystem följas upp genom processrevisioner, avvikelserapporter och en samlad summering i ledningens genomgång. Olika metoder samverkar där verksamhetsområde IT exempelvis arbetar enligt ITIL-processen.

I Ledningens genomgång tar ledningen ställning till hur systemet fungerar, behov av förbättringar och de beslutade åtgärderna följs upp gällande kvalitetsledningssystem, hållbarhetsledningssystem, systematisk arbetsmiljö och intern styrning och kontroll.

En sammanhållen systematik skall finnas för hållbarhetsuppföljning, med hållbarhetsråd, indikatorer och hållbarhetsrapport utifrån social, ekologisk och ekonomisk hållbarhet.

Digitalisering och automation

Stadens digitalisering styrs i reglemente, riktlinjer, policys och mål i Kommunfullmäktiges budget. Förvaltningen stödjer stadens digitalisering genom leverans av digitala tjänster. Som kompetensstöd utbildar, koordinerar och stödjer Intraservice staden genom att ingå i nationella nätverk och forum för digitalisering och vara ett kompetenscentrum som driver digitaliseringsfrågor. Genom stöd och utbildning, utveckling av tjänsteleveranser och förvaltningsintern utvecklingsplan ska Intraservice verka för en ökad automation och digitalisering i Göteborgs Stads verksamheter.

Förankring och samverkan

Samtliga informations- och beslutsärenden i nämnden och förvaltningen ska samverkas med fackliga organisationer enligt samverkansavtal med god framförhållning innan beslut.

Beslutade förändringar informeras via beslutad kommunikationskanal per ärende.