



Delårsrapport mars 2023

Nämnden för Intraservice

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	4
2	Väsentlig styrinformation till kommunledningen	5
2.1	Verksamhetens utveckling	5
2.1.1	Mått/nyckeltal som beskriver verksamhetens utveckling	5
2.1.2	Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling	6
2.1.3	Risker	6
2.2	Kommunfullmäktiges budgetmål	8
3	Övrig uppföljning till kommunledningen	9
3.1	Utveckling inom personalområdet	9
3.1.1	Mått/nyckeltal som beskriver utvecklingen ur ett HR-perspektiv	9
3.1.2	Analys av situationen inom HR-området	9
3.1.3	Systematiskt arbetsmiljöarbete	10
3.2	Ekonomisk uppföljning	11
3.2.1	Utfall till och med perioden	12
3.2.2	Prognos	13
3.3	Uppföljning av budgetavvikelser	13
3.3.1	Förvaltningens förslag till åtgärder	13
3.3.2	Uppföljning av beslutade åtgärder	14
3.4	Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag	14
3.4.1	Åtgärder kopplade till energiförsörjningen	14
3.4.2	Övriga beslut och/eller uppdrag	15
4	Styrinformation till nämnden	16
4.1	Verksamhetsmål från nämnden	16
4.1.1	Kund och ägare	16
4.1.2	Medarbetare	20
4.1.3	Process	20
4.1.4	Ekonomi	23
4.1.5	Hållbarhet	24
4.2	Portföljstyrning utvecklingsprojekt	25
4.3	Aktiviteter	30
4.3.1	Kund och ägare	30
4.3.2	Medarbetare	30

4.3.3	Process	30
4.3.4	Ekonomi	30
4.3.5	Hållbarhet.....	30

1 Sammanfattning

Förvaltningen har inför verksamhetsåret tagit fram nya kundavtal med beskrivning av samverkan mellan serviceleverantör och kund med specifikation av tjänsteleveranser och bedömt årsvärde enligt fastställd prislista.

Aktiv dialog förs med kunder och Stadsledningskontoret för att säkerställa att ny styrmodell och ny riktlinje efterlevs på bästa sätt. Som grund har en årlig analysrapport tagits fram med specifikation av tjänstekostnad och förslag till förutsättningar för kommande års förvaltning och utveckling. Den visar på behov av fortsatt tydliggörande av tjänstekostnader och utvecklingsinitiativ för kunder och övriga beslutsfattare.

Förvaltningen har fortsatt hög personalomsättning som ställer höga krav på chefer och medarbetare under rekrytering och introduktion av många nya medarbetare.

Förvaltningen prioriterar grundleveranser vid vakanser för att säkerställa att driftstörningar inte drabbar kundernas verksamhet.

Årlig granskning av verksamheten visar på fortsatt behov av förbättringsarbete för att säkerställa en god efterlevnad och trygghet inom informationssäkerhet och dataskydd.

IT-säkerhet behöver fortsatt stärkas för en robust funktion och trygg leverans av digital infrastruktur till staden. Utveckling av informationsförvaltning och teknisk arkivering pågår.

Riskbaserat arbetssätt för en god intern styrning och kontroll utvecklas vidare utifrån rekommendationer i årets granskning.

Förvaltningen redovisar ett överskott för första kvartalet, vilket påverkas av att justering sker i ny helårsprognos som upprättas i mars.

2 Väsentlig styrinformation till kommunledningen

2.1 Verksamhetens utveckling

2.1.1 Mått/nyckeltal som beskriver verksamhetens utveckling

Effektmått och övriga mått/nyckeltal

Mått/nyckeltal	Utfall 2021	Utfall 2022	Utfall perioden 2023	Prognos helår 2023
Lönespecifikationer	766 621	709 486	175 000	700 000
Löneärenden	64 282	75 007	19 750	79 000
Leverantörsfakturor	1 36 8570	1 711 960	413 000	1700 000
Kundfakturor	1 481 082	1 517 333	387 500	1 550 000
IT-elevenheter	69 811	74 098	74 000	75 000
IT adm-datorer	30 667	33 057	32 000	31 000
IT-infrastruktur	1 467 000	1 470 000	1 500 000	1 500 000
Serviceärenden	355 058	377 739	105 000	380 000

Volym-, intäkts- och kostnadsutveckling

Mått	Utfall perioden jämfört med samma period föregående år	Prognos helår jämfört med helår föregående år
Intäkter (tkr)	348 043 (2023) 339 171 (2022)	1 379 810 (2023) 1 378 781 (2022)
Kostnader exkl. kommunbidrag	339 266 (2023) 337 268 (2022)	1 420 721 (2023) 1 403 782 (2022)
Personalkostnader	132 407 (2023) 133 495 (2022)	540 354 (2023) 529 053 (2022)
Konsultkostnader	31 071 (2023) 34 458 (2022)	139 396 (2023) 152 817 (2022)
IT-tjänster, IT-program och licenser	84 243 (2023) 88 101 (2022)	371 402 (2023) 383 607 (2023)
Bruttokostnader	338 063 (2023) 336 461 (2022)	1 415 753 (2023) 1 401 234 (2022)
varav kostnad för utvecklingsinitiativ (tkr)	23 961 (2023) 31 602 (2022)	71 510 (2023) 135 794 (2022)
Verksamhetens resultat	18 832 (2023) 8 135 (2022)	0 (2023) 0 (2022)

2.1.2 Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling

Orsak till att avvikelserna uppstått
Fortsatta brister i efterlevnad av regelverk inom informationssäkerhet (enligt Dataskyddsbudens årliga granskning)
Konsekvenser för de verksamheterna är till för
Otydlighet i ansvar gällande dataskyddsfrågor och ansvar för personuppgifter (enligt GDPR)
Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer
Staden brister i efterlevnad av personuppgiftsansvar och korrekt hantering av personuppgifter gällande information i gemensamma IT-system
Ekonomiska konsekvenser
Merkostnader att åtgärda bristerna.
Vidtagna åtgärder
Projekt för avhjälpling av rekommendationer från DSO pågår sedan 2022. Etablering av samlad funktion på förvaltningsnivå för säkerhetsfrågor där CISO ingår och informationssäkerhetsfrågor koordineras.

2.1.3 Risker

Nämnden för Intraservice samlade riskbild och internkontroll för 2023 belyser riskvärdering och aktiviteter för riskminimering. Här lämnas en kort status där Stadsrevisionens granskning av verksamhetsåret 2022 inarbetas i förbättringsarbetet.

IT-säkerhetsrisker

Stadsrevisionen rekommenderar nämnden att stärka IT-säkerheten ytterligare och pågående projekt för förbättrad säkerhetskållning omhånder tar dessa rekommendationer.

Anpassning till riktlinje 2023

Framtagandet av årlig analys och budgetunderlag för kommande år visar på att förvaltningen behöver fortsätta utvecklingen med att tydliggöra tjänstekostnader och ekonomiska effekter för kunderna. Samarbete med Stadsledningskontoret och Strategisk samordningsgrupp ger fortsatt utveckling och ökad förståelse för förvaltningens leveranser, förvaltningskostnad och utvecklingsinitiativ.

Kompetensförsörjning

Förvaltningen har fortsatt hög personalomsättning. Aktiviteter och status redovisas under separat kapitel 3.1

Förvaltningens finansiering

Förvaltningens långsiktiga finansieringsbehov har lämnats in och budgetunderlag bereds i Strategisk samordningsgrupp. Förvaltningens uppgift är att leverera efterfrågad förvaltning och utveckling inom de ekonomiska ramar som föreslås inför 2024. I en situation med ekonomiska utmaningar för staden behöver förvaltningen anpassa kostnader för en fortsatt ekonomi i balans.

Inflation

Förvaltningen har en hög andel köpt material och tjänster. Detta gör att förvaltningen är känslig för ökande kostnader i samband med avtal efter nya

upphandlingar. Den höga inflationstakten berör i hög grad de varor och tjänster som avropas och förvaltningen har utmaningar framåt att hantera denna kostnadsökning, kommande år, med bibehållen servicenivå och följsamhet till ekonomiska ramar.

Informationssäkerhet

Stadsrevisionen rekommenderar nämnden för Intraservice att åtgärda de brister som framkommit i Dataskyddsombudens årlig rapport. Ett pågående projekt för förbättrad säkerhetshållning pågår sedan 2022 och fortsätter med hög prioritet.

Arkivansvar och ärendehantering

Arbete pågår med revidering och komplettering av dokumenthanteringsplan samt klassificeringsstruktur.

Anvisning har tagits fram och uppdaterats (arkivområdet, allmänna handlingar, offentlighet och sekretess, bevarandeplaner för IT-system)

Utbildningar och framtagning av instruktioner inom ärendehantering samt hantering av allmän handling pågår under hela 2023.

Översyn av anvisningar, checklistor samt hantering av protokoll inom de nämndadministrativa processerna pågår utifrån rekommendationer från Stadsrevisionens granskningsrapport för 2022

Ekonomiska risker

Förvaltningens verksamhet innehåller risker som kan påverka det ekonomiska utfallet.

Generellt

Viktiga områden med stora utmaningar och där risken för ökade kostnader är stor:

- Förvaltningens verksamhet består till del av externa kostnader och som berörs av inflationstakten, som personal, konsulter, licenser och övriga kostnader
- Tillgången till kompetent arbetskraft är en utmaning. Svårigheter att anställa personal, framför allt inom IT-området bidrar till att driva på kostnadsutvecklingen.
- Brist på tillgång till komponenter, bland annat hårdvara
- Utökat behov av säkerhet och krisberedskap
- Ökade kostnader på grund av energikris

Känslighetsanalyser

Förvaltningen är personalintensiv och ökade kostnader för höjda löner samt stigande priser för inköp av konsulter påverkar verksamheten negativt. En känslighetsanalys ger att ett ökat index för personal-, konsulter och övriga kostnader med 1% ger en ökad kostnad om ca 13 mnkr. Med tanke på den verksamhet som förvaltningen bedriver, med stort beroende av specialister och specifika leverantörsavtal för bland annat hårdvara, så är risken stor att kostnadsutvecklingen blir kännbar.

Förvaltningen har svårt att bedöma ekonomiska effekter av de totala utmaningarna, men de utgör en sannolik risk för ökade kostnader under 2023 och inför 2024.

Stadsrevisionens granskning av verksamhetsåret 2022

Förvaltningen tar till sig Stadsrevisionens rekommendationer och förbättringsförslag och tar fram förslag på åtgärdsplan till nämnden för beslut.

Detta översänds som yrkande till Stadsrevisionen senast i juni månad.

2.2 Kommunfullmäktiges budgetmål

Hur har nämnder/styrelser tagit sig an målen i kommunfullmäktiges budget 2023?

Förvaltningen har tagit sig an målen i kommunfullmäktiges budget 2023 genom att analysera ambitionerna och tagit med de mål som är relevanta för förvaltningsuppdrag och processer som arbetsgivare och serviceleverantör till stadens verksamheter.

Förslag till revidering av verksamhetsplan 2023 lämnas till nämnden för beslut. Aktuella mål fördelas på de målområden som nämnden för Intraservice beslutat om och utsedda ansvariga tjänstemän bryter ner mål i aktiviteter som genomförs och följs upp mot tidplan under året.

3 Övrig uppföljning till kommunledningen

3.1 Utveckling inom personalområdet

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

	Aktuell period (ack sedan årets början)	Motsvarande period föregående år	Prognos 2023	Utfall 2022
Antal årsarbetare	188,3	201,4	750	748,0
Total sjukfrånvaro (%)	5,8%	6,4%	5,5%	5,2%
Antal förvaltningsexterna avgångar, tillsvidareanställda	19	20		
Antal förvaltningsexterna rekryteringar, tillsvidareanställda	27	14		
Förvaltningsextern personalomsättning (%)			12%	16,7%

3.1.2 Analys av situationen inom HR-området

Resultat av medarbetarenkäten visar att förvaltningens index HME (Hållbart medarbetarengagemang) ökar från 76 till 77. De flesta områdena i enkäten ligger på en stabil och relativt bra nivå. Sex områden ökar, några ligger kvar på samma nivå som vid föregående enkät och fyra områden visar på ett marginellt lägre resultat. Den mest positiva ökningen är "Ledarskap" som ökar från 73 till 76.

Inom de så kallade "utsatthetsfrågorna" har förvaltningen ett något sämre resultat än föregående år vad gäller medarbetare som uppger att de varit utsatt för kränkande särbehandling/mobbning. Det visar att det är viktigt att vidmakthålla det systematiska arbetet med målet att det är nolltolerans som gäller. Samma gäller även det nya frågeområdet som handlar om otillåten påverkan och tystnadskultur där resultatet visar ett visst utslag.

Resultatet av chefsenkäten är mindre positivt och det finns en stor skillnad i hur chefer i ledningen respektive enhetschefer ser på sin arbetsmiljö. I princip har samtliga områden för enhetschefer ett lägre resultat och störst skillnad är det inom den organisatoriska tilliten. Det pågår ett aktivt arbete med att ta fram aktiviteter som ska förbättra enhetschefernas arbetsmiljö och förutsättningar.

Allt arbete med medarbetar- och chefsenkäten som är en del av förvaltningens systematiska arbetsmiljöarbete dokumenteras sedan årsskiftet i handlingsplaner i Stratsys. Detta för att underlätta för chefer i alla led att jobba strukturerat med SAM samt också för att ge bättre förutsättningar att följa upp arbetsmiljöarbetet.

Förvaltningen har infört ett ökat fokus på det hälsofrämjande perspektivet och friskfaktorer ska vara en del av alla handlingsplaner.

Rekryteringstakten är fortsatt hög och ett fyrtiotal rekryteringar i processens olika stadier pågår. Arton medarbetare har slutat (externt) under perioden jan-feb. 6 av dessa 18 har gått i pension och ytterligare 12 medarbetare har bytt tjänst internt inom förvaltningen.

Förvaltningens personalomsättning ökade från 9,05 % 2021 till 16,7 % 2022. En särskild analys har genomförts och det visar sig att det skiljer sig åt mellan de olika verksamhetsområdena vad gäller orsaker till omsättningen. Som en del av analysen har sammanställningen av de cirka ett hundra avslutningssamtal som genomfördes med medarbetare som slutade under 2022 använts.

Förvaltningen lämnade under 2022 över verksamhet och personal till dels skolförvaltningarna och dels till välfärdsförvaltningarna. Inom dessa båda områden var det ett flertal medarbetare som valde att sluta under året då de inte var nöjda med förändringen. Detta har påverkat förvaltningens totalt sett mycket höga personalomsättning.

Den höga personalomsättningen har lett till att arbetet med att stärka attraktiviteten som arbetsgivare för möjligheten att rekrytera men framförallt behålla våra medarbetare har fått intensifierats. Samtliga verksamhetsområden har utifrån sin analys och behov tagit fram nya åtgärder samtidigt som man arbetar parallellt med redan startade aktiviteter. Positivt är att avdelningen digital infrastruktur som ibland har svårt att hitta rätt kompetens har en låg personalomsättning.

Förvaltningen blir under våren av med delar av lokalerna på Rosenlundsgatan vilket innebär att första kvartalet har präglats av omflyttningar för många. Fler medarbetare än tidigare kommer att ha Gårdavägen som sin primära arbetsplats. Vi fortsätter med ett flexibelt och verksamhetsbaserat arbetssätt i den mån våra lokaler möjliggör det.

3.1.3 Systematiskt arbetsmiljöarbete

Har ni genomfört den årliga uppföljningen av det systematiska arbetsmiljöarbetet? JA/NEJ

JA uppföljning har genomförts.

Förbättringsbehov

1. Arbetsmiljömål finns på förvaltningsnivå men ska även tas fram på respektive enhet. Att detta har gjorts under året kommer att följas upp i november 2023.
2. Konsekvensbeskrivningar av arbetsmiljöförhållanden inför ändringar i verksamheten genomförs. De fackliga parterna lyfter att det i vissa fall går för fort och att det inte hinns med. En åtgärd är att ha dialog löpande under 2023 i samverkansforumen kring vikten av att göra konsekvensbeskrivningar.
3. Genomförs åtgärder omedelbart/så snart som möjligt för att förebygga ohälsa och olycksfall? (AFS 2001:1, 10§ 1 st.) Arbetsgivaren och de fackliga är överens om att de akuta åtgärder genomförs omedelbart. Det fackliga parterna lyfter att det finns förbättringsåtgärder kring större arbetsmiljöproblem som tex dålig ventilation. Arbetsgivaren anser att åtgärder genomförs i den omfattning det är möjligt utifrån lokalernas

förutsättningar.

Har ni genomfört den årliga uppföljningen av aktiva åtgärder? JA/NEJ

JA uppföljning har genomförts

Risker och förbättringsåtgärder

I medarbetarenkäten 2022 framkom att det finns medarbetare som upplever sig utsatta för kränkande särbehandling utifrån diskrimineringsgrunderna. Förvaltningen har förtydligat ett övergripande arbetsmiljömål om nolltolerans kring kränkningar, trakasserier, hot och våld eller otillåten påverkan. En aktivitet för att uppnå målet är att alla chefer på APT kontinuerligt har dialog om förvaltningens förhållningssätt samt årligen går igenom rutinen kring kränkande särbehandling, diskriminering, trakasserier och sexuella trakasserier på APT. Enheterna ska också sätta egna arbetsmiljömål på respektive enhet. Målet följs upp i förvaltningens ledningsgrupp och samverkansgrupp i november 2023.

Ett annat arbetsmiljömål (som också är Intraservices nyckelbeteende) är att medarbetare och chefer tar tag i problem tidigt, tydligt och med rätt person. En aktivitet för att uppnå detta är att chefer kontinuerligt har dialog på medarbetarsamtal och APT om vad som förväntas av medarbetare och chefer inom förvaltningen utifrån Intraservices förhållningssätt och nyckelbeteende samt premiera beteendet i lönesättning. Aktiviteten syftar bland annat till att förebygga kränkande särbehandling.

Det har också erbjudits temautbildning i arbetsplatskonflikter för de chefer som har grupper som har eller har haft arbetsplatskonflikter. Syftet är bland annat att förebygga kränkande särbehandling.

Förvaltningen har en anvisning för aktiva åtgärder mot diskriminering som ska följas upp och revideras 2023 i en partsammansatt grupp. I planen kommer nya mål och aktiviteter att arbetas fram utifrån de fem områden som arbetsgivaren är skyldig att arbeta med enligt diskrimineringslagen.

3.2 Ekonomisk uppföljning

Resultatredovisning i sammandrag

Belopp i mnkr	Period				Helår			
	Utfall	Budget	Avvikelse	Utfall fg år	Prognos	Fg prognos	Budget	Bokslut fg år
Intäkter	322,8	335,3	12,5	314,2	1 311,0	1 337,5	1 341,2	1 264,9
Kostnader	-312,8	-346,1	33,3	-311,4	-1 348,0	-1 372,9	-1 378,2	-1 284,9
Kommunbidrag	9,3	9,3	0	5,4	37,0	37,0	37,0	21,8
Resultat	18,8	0	20,8	8,1	0	0	0	0

Budgeterade kostnader för gemensamma tjänster och digital infrastruktur uppgår till 1 120,8 miljoner kronor av de totala kostnaderna om 1 378,0 miljoner kronor. Prognostiserade kostnader för helåret beräknat i mars uppgår till 1 060,6 miljoner kronor. Detta innebär att en minskning av kostnaderna vid utdebitering till

kunderna för bastjänster och digital infrastruktur har skett med 60 miljoner kronor på helårsbasis i prognos jämfört med budget. Minskningen avser till 20 miljoner kronor utvecklingsinitiativen och 40 miljoner kronor förvaltningen.

Övriga förändringar mellan helårsbudget och prognos avser ökad försäljning inom direktförsäljning samt kostnaderna för dessa, framför allt tjänsten "Klient som tjänst".

Mer information om gjorda effektiviseringar redovisas under prognosen nedan.

3.2.1 Utfall till och med perioden

Resultatutfall

Resultatet per mars visar på ett överskott om 20,8 miljoner kronor bättre än budget, varav 22,4 miljoner kronor är positiv budgetavvikelse för förvaltning och 1,6 miljoner kronor är negativ för utveckling.

Förvaltning

Överskottet inom förvaltning visar på minskade kostnader inom framför allt verksamhetsområde Digital infrastruktur om 11,1 miljoner kronor, Dessutom uppkommer positiva budgetavvikelser inom stab samt Servicecenter. Här är det framför allt vakanser och rekryteringar som inte skett.

Utveckling

Avvikelsen på utvecklingsinitiativen om 1,6 miljoner kronor beror på verksamhetsområde kommunikation, ledning och styrning visar underskott inom vissa projekt.

Nedan visas budgetavvikelsen ackumulerat per mars 2023 per verksamhetsområde jämfört med budget och jämfört med föregående månad. Från april månad kommer avvikelserna att göras mot helårsprognos istället för budget.

Resultat, tkr	Avvikelse utfall/budget jan-mars	Avvikelse utfall/budget jan-feb
Gemensamma tjänster		
- Ekonomi	849	655
- HR	226	-188
- Kommunikation, ledning och styrning	-1 705	-895
Digital infrastruktur	11 093	9 320
Avdelning Styrning och stöd	9 363	6 195
Avdelning Kund och service	1 479	1 170
Avdelning Uppdrag	1 189	1 237
Summa förvaltning	22 493	17 494
Gemensamma tjänster		
- Ekonomi	477	324
- HR	2 323	1 695
- Kommunikation, ledning och styrning	-4 142	-1 055
Digital infrastruktur	-283	-2 478

Summa utveckling	-1 625	-1 524
Resultat, tkr	20 868	15 981

3.2.2 Prognos

Prognos

Förvaltningen har arbetat med att tidigarelägga en uppdatering av budgeten för 2023 då det tidigt under året framkommit att kostnaderna kommer bli lägre än budgeterat för 2023. Detta innebär att tjänsternas helårskostnad för respektive kund blir lägre.

De större förändringarna avser:

Inom tjänsteförvaltning

- Leverantörsavtal inom tjänsteförvaltningen har omförhandlats, vilket ger lägre kostnader.
- Senareläggning av leverans av datacenter.
- Planerad migrering av stadsnätet periodiseras över den nya avtalstiden.
- Ersättning av personal sker inte i den takt som planerats.

Inom utvecklingsinitiativ

- Vissa utvecklingsinitiativ kommer starta något senare på året varför årets kostnader beräknas bli lägre.
- Vissa utvecklingsinitiativ skjuts upp av olika skäl.

Effekten på kostnader för utdebitering till kund för förvaltning av bastjänster och digital infrastruktur blir således lägre med 40 miljoner kronor för helåret. Minskade kostnader finns inom alla verksamhetsområden, men främst inom verksamhetsområde Digital infrastruktur ca 33 miljoner kronor där minskning av personalkostnaderna är ca 26 miljoner kronor.

För utvecklingsinitiativen är skillnaden 20 miljoner kronor, fördelat på samtliga verksamhetsområden, men främst område Digital infrastruktur med 10 miljoner kronor. Område HR visar en minskning på 5 mkr och Kommunikation, ledning och styrning med 3,5 miljoner kronor.

Den minskade kostnaden ger effekt på kundernas utdebiterade kostnad från faktureringen i april 2023 och framåt.

3.3 Uppföljning av budgetavvikelser

3.3.1 Förvaltningens förslag till åtgärder

Åtgärd/kommentar	Helårseffekt (tkr)	Planerad effekt innevarande år	
		tkr	Arsarbetare
Inga. Den minskning av kostnaderna som genomförts i prognos mars är enbart en tidigareläggning av budgetöversynen för 2023 och ej något resultat av ett åtgärds paket.			

3.3.2 Uppföljning av beslutade åtgärder

Åtgärd/ kommentar	Helårs- effekt (tkr)	Planerad effekt innevarande år		Effekt tom perioden	Bedömd effekt innevarande år	
		tkr	Års- arbetare	tkr	tkr	Års- arbetare
Inga.						

3.4 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

3.4.1 Åtgärder kopplade till energiförsörjningen

3.4.1.1 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.

Hur har nämnden/styrelsen informerats om uppdraget och dess genomförande?

Nämnden för Intraservice informerades vid två tillfällen:

- 18 januari 2023: Information till nämnden om uppdraget
- 21 mars 2023: Slutrapportering av uppdraget

Nämnden för Intraservice fattade beslut om uppdraget på nämndssammanträdet 2023-03-30 §68.

Den 5 februari 2023 informerades även den förvaltningsgemensamma samverkansgruppen (FSG) på Intraservice. De energibesparande åtgärderna som genomfördes på Intraservice presenterades och med särskilt fokus på deras påverkan på arbetsmiljön.

Hur säkerställer ni att arbetet med planerade och redan genomförda åtgärder fortgår i verksamheten efter projektets avslut?

1. Att minska elförbrukning i Intraservice lokaler ingår i vårt systematiserad miljöarbete

Inom ramen för Intraservices systematiserad miljöarbetet kartläggs förvaltningens största miljöpåverkan. Energi är ett sådant område med stor påverkan som identifierades och aktiviteten ” minska energianvändningen i lokalerna” ingår därmed i vår miljöplan. Miljöspecialisten jobbar brett och över hela förvaltningen för att identifiera och genomföra energibesparande åtgärder med berörda parter. Detta är i linje med Göteborgs Stads delmål i miljö- och klimatprogram att *Minska energianvändningen i bostäder och lokaler*.

1. Det ingår i arbetet i linjen

Att minska elförbrukning är också en aktivitet som ligger i linjen. I Till exempel så är enheten IT-infrastruktur ansvarig för datahallen. Bara den förbrukade så mycket som 73% av total elförbrukningen av kontoret där den är placerat under 2022. Att identifiera områden med effektiviseringspotential samt föreslå åtgärder för att sänka energiförbrukningen är en aktivitet som ingår i enhetens verksamhetsplan.

1. Några åtgärder kommer att fortgå på ett naturligt sätt

Några ändringar som utfördes under perioden oktober 2022 – mars 2023 kommer inte att återställas till läget innan de energibesparande åtgärderna genomfördes utan är redan genomförda och klara. Åtgärder som kommer att fortgå:

- Uppdatering av utrustning i datahall
- Energibesparande och effektiviserande åtgärder som kommer att tas fram utifrån förslag från företaget specialiserade på datahallsdrift.

Åtgärder som är redan genomförda och klara:

- Alla ljuskällor som kunde bytas ut till energieffektiva LED-lampor byttes.
- På Rosenlundsgatan togs bort ungefär 240 icke-energieffektiva ljuskällor.
- Laddningar av samtliga elbilar på förvaltningen automatiserades och förflyttades till nattetid.
- Lokalytan på Intraservice kommer att minska med 12,6% från 1 juni 2023.

Vid ett scenario där steg 3 åtgärder enligt åtgärdstrappan i vägledningen (framtagen i projektet) kan behöva vidtas, hur ser beslutsgången ut för att kunna agera?

I Intraservices krisledningsplan finns det beskrivet den beslutsgång som förvaltningen ska använda vid en större påverkan. Då vi har reservkraft kommer Intraservice initialt inte vara berörda vid ett skärpt läge avs. energiläget.

3.4.2 Övriga beslut och/eller uppdrag

Förvaltningen har under kvartal ett behandlat inkomna uppdrag, utdelat förvaltningsinternt ansvar för uppdragen och arbetar fram en aktivitetsplan för respektive uppdrag.

Status på dessa redovisas i kommande månadsrapporteringar till nämnden för Intraservice och i delårsrapport augusti.

4 Styrinformation till nämnden

Övergripande status per nämndmål och nytillkomna Kommunfullmäktigemål.

Område	Centrala mål
Kund och ägare (Int)	 Vi ska tillhandahålla en god intern service till stadens verksamheter och medarbetare.
	 Vi ska förbättra kundernas upplevelse av kvalitet, service och samarbete
Medarbetare (Int)	Arbetsmiljön och arbetsvillkoren för Göteborgs Stads anställda ska förbättras.
	Sjukskrivningarna till följd av arbetsrelaterad ohälsa ska minska.
	 Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer
Process (Int)	 Göteborg stads inköp- och upphandlingsprocesser ska bli mer effektiva och bidra till att nå samtliga hållbarhetsmål.
	 Vi ska jobba effektivt tillsammans med leverans av våra tjänster
Ekonomi (Int)	Göteborgs Stad ska styras transparent och resurseffektivt.
	 Vi ska ha en ekonomi i balans
Hållbarhet (Int)	Livsvillkoren för Göteborgs invånare ska bli mer jämlika.
	Göteborg ska vara en jämlik och jämställd stad där alla bemöts likvärdigt, får sina mänskliga rättigheter tillgodosedda och ges likvärdiga möjligheter oberoende av kön.
	Göteborgs klimatavtryck ska kraftigt minska för att vara nära noll senast 2030 i linje med Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram.
	 Vi ska inom ramen för vårt uppdrag ta ansvar för en hållbar utveckling

4.1 Verksamhetsmål från nämnden

4.1.1 Kund och ägare

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

Stadens verksamheter har ibland behov av att i ett tidigt skede få utforska kring digitaliseringens möjligheter, Kompetenscenter har därför identifierat behovet av att ta fram en utforskarprocess tillsammans med avdelningen för kund och övriga avdelningar. Dessutom behöver samarbetet mellan kompetenscenter och övriga avdelningar fortsätta så att kunden upplever oss som en förvaltning och en leverantör. Kompetenscenter är aktiva och har idéer kopplat till Intraservice interna digitaliseringsplan.

Dataskyddsbuden vill fortsätta att utveckla samarbetet med funktioner inom Intraservice och förvaltningar och bolag inom staden. Avgörande eller starkt bidragande till detta är att reda i och skapa klarheter och tydliggöra ansvaret kring PUB, PUA och delat PUA när det gäller stadens kommungemensamma tjänster. Dataskyddsenheten utvecklar ständigt sina arbetssätt och förhållningssätt gentemot förvaltningar och bolag.

Avdelning digital infrastruktur levererar infrastrukturella tjänster till förvaltningar och bolag i Göteborgs Stad. Dessa tjänster/komponenter är i stor utsträckning en förutsättning för övriga gemensamma eller verksamhetsspecifika tjänster. Under 2023 planeras det för sexton utvecklingsinitiativ. De gemensamma IT-tjänsterna är en förutsättning för att kunna ta tillvara digitaliseringens möjligheter i form av gemensam infrastruktur, gemensamma standarder, ramverk, arkitektur,

informationssäkerhet, kostnadseffektiv drift, förvaltning och utveckling av plattformar, system och tjänster. Tjänsterna är en förutsättning för att kunna dela information och data enkelt och säkert inom staden. För att nå högre måluppfyllelse behöver förvaltningen kartlägga beslutsordningen för digital infrastruktur, mellan Intraservice och stadsledningskontoret.

Vi skall leverera enligt Tjänsteplan 2023 (kommande förvaltnings-/utvecklingsplaner)

Halvår 1 2023

Status per projektportfölj redovisas också under kapitel 4.2

Digital infrastruktur

Övergripande status för tjänsteplan

Arbetet med tjänsteplan bedöms som helhet ha god status. Arbetet med årets tjänsteplan håller en hög takt jämfört med tidigare år där ett mer genomarbetat beredningsarbete ses som en tydlig framgångsfaktor kopplat till projektens tidigare faser. Portföljen ser över årets prognoser för respektive projekt och på helheten månadsvis för att minimera risken för överskott mot årets budget. I nuläget levereras tjänsteplanen ekonomiskt i linje med uppdaterad prognos. Inom portföljen har rutiner för månadsvis avvikelserapportering kommit på plats vilket ger goda förutsättningar för bättre överblick på portföljnivå gällande status, planering, eskalering av frågor samt för nödvändig omfördelning av ekonomi och resurser. I samband med extrainsatt prognosarbete för att hantera den ökade kostnadsbilden på Intraservice har prognosen sänkts för ett antal initiativ varav två har strukits helt i årets prognos.

Tolv projekt är uppstartade

Tolv projekt är uppstartade och rapporterar överlag god status för tid, kostnad och kvalitet. Risker som lyfts är främst kopplade till resurser men är i nuläget hanterbara. Inom flera av dessa projekt är gemensam dialog uppstartad kring hantering och planering av årets leveranser kopplat till resurstillgång tillsammans med resursägare för att minimera riskbilden.

Fyra projekt är under beredning

Införa Virtuell Klient - Projektledare utsedd och inväntar uppstart

Etablera tjänst för Data Warehouse - Projektledare utsedd och inväntar uppstart

Utveckling och förstärkning av integrationsverktyg - Resurs för genomförande av förstudie kring Micro services tillsätts

Digitalisering med hjälp av automatisering - Projektledare tillsatt och inväntar uppstart.

Två projekt är strukna ur årets prognos

Mina Sidor - Företag: Initiativet stryks då behovet i Staden ännu inte nått den omfattning som motiverar utveckling av tjänsten. Förberedande arbete tillsammans med bl.a. miljöförvaltningen bedöms kunna ske löpande inom ramen för linjearbetet under året och inom den funktionalitet som finns på plats i dagsläget.

Satsningar inom IT-säkerhet: Initiativet stryks från prognosen då arbetet kommer ske fortsatt inom ramen för linjearbete. Satsningarna kommer genomföras tillsammans med representanter från respektive tjänst utifrån nödvändig insats.

Gemensamma tjänster (GT)

Verksamhetsområde Kommunikation ledning, styrning

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

Avvikelser finns inom utvecklingsprojekten där nyttor i staden riskerar att bli

fördröjda.

Det interna digitala navet är en flerårig och mycket stor satsning för staden där nyttor kommer att ske för stadens medarbetare och chefer. En ytterligare fördröjning har skett på grund av dataskyddsfrågan. Lansering i första mottagande organisation (Intraservice) behöver föregås av nämndbeslut gällande personuppgiftsbehandling i lösningen. Dessutom behöver roller kring informationsägande i stort redas ut kopplat till ny styrmodell. Målet är att lansera digitala navet under hösten 2023. Detta innebär ökade kostnader med förlängd projekttid och att Intranätet behöver vara aktivt längre.

Intraservice medverkar i huvudprojektet att revidera externa digitala kanaler, goteborg.se. Syftet är att utveckla 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. Arbetet går enligt plan och lansering är tänkt till slutet av mars 2023.

De kommungemensamma tjänsterna, som levereras från enheten för Visuell kommunikation fortsätter med att skapa ständiga förbättringar. Ett av två utvecklingsprojekt under året är upphandling av ny media bank för staden.

Inom tjänsteområdet ledning och styrning är utvecklingstakten fortsatt mycket hög. Det mest omfattande projektet, Införa ny politisk ärendehantering, arbetar intensivt med implementering. Den nya politiska ärendehantering är en omfattande förflyttning för staden och omfattar flera delar: stöd för diarium, styrande dokument, synpunktshantering, ärendehantering samt dokumenthantering av övriga allmänna handlingar och avtalskatalog. Samtidigt tas kommungemensamma processer och arbetssätt fram för dessa delar. Införandet pågår till och med 2026 och har ett nära beroende till projekt och tjänst för Digitalt bevarande (mellanarkiv) samt även avvecklingen av tjänsten LIS.

Överföringen av avvecklingen av LIS från projektform till linjen medför en ökad kostnad på ett par miljoner per år för LIS-tjänsten, då förvaltningen av LIS-tjänsten i och med detta behöver ökad bemanning. Ett gemensamt projekt med tjänsten Digitalt bevarande startas inom linjen under våren med syfte att arkivera den information som idag finns inom LIS. Projektet kommer att pågå under flera år. Stadens arkivresurser kommer att involveras i arbetsgrupper.

I januari avslutades projektet om att handla upp gemensamt projektverktyg och projektmodeller för staden. En tjänst är under uppbyggnad, där framförallt NOS-förvaltningarna som är en tung intressent.

Inom tjänsten Stöd för arkivering/Digitalt bevarande pågår ett stort uppbyggnadsarbete av förmågor. Ett utvecklingsprojekt kommer att starta upp under våren kopplat till att stärka förmågor för inläsning i mellanarkivet, så kallad Pre-ingestförmåga.

Verksamhetsområde HR

Verksamhetsområdet ser risker för förseningar i framförallt två projekt, förstudien för bemanning, som var planerad att starta i januari, samt en eventuell förskjutning i upphandlingen för förmånsportalen.

Bemanningsprojektet är en planerad fördröjning för att det är möjligt utifrån ett avtalsperspektiv och en förskjutning av förstudien kommer att skapa bättre förutsättningar i relation till befintliga leverantörer på marknaden. I förmånsprojektet är beror förseningarna på fördröjning av politiska beslut i kombination med resursbrist.

Verksamhetsområdet ser att det kommer vara möjligt att betala tillbaka delar av de medel som är avsatta i tjänsteplanen för året, men att förskjutningar i tidplaner kan komma att få konsekvensen att budgetposter skjuts över årsskiftet. I maj räknar verksamhetsområdet med att vara färdiga med analys och därmed kunna justera årsbudgeten för tjänsteplanerna.

Verksamhetsområde Ekonomi och inköp

Verksamhetsområdets tjänsteplan 2023 är av mycket ringa omfattning. Resurserna kommer att användas i arbetet med förstudie kring stadens nya "ekonomilösning" som innebär flera olika system och applikationer till en helhetslösning.

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

Aktiviteter löper på enligt plan eller har status ej påbörjade. Vissa utmaningar att få kundavtalen påskrivna av kunder, intensiv dialog pågår för att bemöta kundernas frågor.

Viktig fråga för Intraservice är att skapa klarheter och tydliggöra ansvaret kring PUB, PUA och delat PUA när det gäller stadens kommungemensamma tjänster.

Stadens verksamheter har ibland behov av att i ett tidigt skede få utforska kring digitaliseringens möjligheter. Förvaltningen har därför identifierat behovet av att ta fram en utforskarprocess för att utveckla samarbetet mellan kund och leverantör.

Föregående år har präglats av att bygga förutsättningar för införande av ny styrmodell. Förvaltningen har rekryterat viktiga nyckelfunktioner, som tillsammans med förvaltningsledningen genomfört inledande kunddialoger på strategisk nivå och genom kundbesök hos respektive förvaltning och bolag. Flertalet aktiviteter med utgångspunkt i ny styrmodell är genomförda enligt plan. 2023 kommer innebära fortsatt arbete med aktiviteter för att bygga upp organisation, processer och kompetens inför ny styrmodell. Överenskommelser mellan kund och Intraservice är utskickade för synpunkter och kommer att undertecknas under april. Vissa utmaningar kvarstår gällande innehåll i avtalets bilagor, bland annat fortsätter dialogen gällande personuppgiftsansvar tillsammans med SLK.

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

Förvaltningen har utvecklat sitt arbete med mätning och analys av kundnöjdhet. Syftet är att bättre förstå hur våra kunder upplever kvalitet, service och samarbete i våra leveranser. Årets mätning kommer fortsatt innehålla ett Net Promotor Score (NPS) värde, som ger förvaltningen ökade möjligheter att arbeta med kundrelationer utifrån vilka kunder som är kritiska, passiva eller förespråkare till Intraservice.

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

Förvaltningen fortsätter arbetet med att tydliggöra roller och ansvar för att möta ny styrmiljö och ny organisation. Framför allt behöver de roller som möter kund på en taktisk och strategisk nivå tydligare definieras liksom agenda för nya forum och instyrning och beredning av nya kundbehov.

Inför uppföljning och dialog med kund ska förvaltningen utveckla arbetet med datadriven uppföljning av leveranser, support och servicenivåer. Genom tydligare och mer kvalitetssäkrade underlag där även till exempel nyttohemtagning, NKI/NPS, synpunktshantering ingår tillsammans med uppställda mål får vi en helhetsbild som skapar bättre förutsättningar för utveckling och ständiga förbättringar tillsammans med kund.

Uppföljning av SLA kommer succesivt att införas i månadsrapporteringen och viktiga processer håller på att ta form i förvaltningen.

I planerna för 2022 ingick att bygga Intraservices kundportal. Detta projekt är ännu inte i mål och en viktig förutsättning är att resurser och beställare säkras. I ett första skede ska förvaltningen ta fram en gemensam kundportalstrategi, som inkluderar övriga kontaktkanaler för en mer sammanhållen användarupplevelse och en mer sammanhållen supportorganisation.

4.1.2 Medarbetare

4.1.2.1 Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer

Uppföljning av medarbetarperspektivet redovisas i denna rapport under stadengemensamt kapitel 3.1 "Utveckling inom personalområdet".

4.1.3 Process

4.1.3.1 Göteborg stads inköp- och upphandlingsprocesser ska bli mer effektiva och bidra till att nå samtliga hållbarhetsmål.

Vårt mål är att Intraservice inköp- och upphandlingsprocesser ska bli mer effektiva och under innevarande kvartal har förvaltningen genomfört en utförlig spendanalys för helår 2022 som följer det format som nämnden för Inköp och Upphandling (INK) har för den stadenövergripande spendrapporten. Det underlättar att vi har samma format då vi behöver arbeta effektivt och transparent med vår förvaltnings spend tillsammans med INK i planeringen av upphandlingar och kategoristyrningsarbete.

I vårt förbättringsarbete har förvaltningen i linje med Göteborgs Stads handlingsplan för hur inköps- och beställarkompetensen i alla Stadens nämnder och styrelser kan förstärkas påbörjat ett arbete att förbättra förvaltningens operativa inköpsarbete med målsättningen att andelen inköpsorder genom e-handelssystemet ska öka, detta avser i sin tur att resultera i att vi får en mer effektiv fakturamatchningsprocess samt ökad kontroll på utförda köp i organisationen med tillhörande möjlighet att enklare få fram genomförda delegationsbeslut. Arbetet med att förbättra förvaltningens operativa inköpsarbete kommer att fortskrida under 2023 där förvaltningen avser att utse "behöriga beställare" som kommer få auktorisation att utföra det operativa inköpsarbetet i stadens e-handelssystem. Förvaltningen avser även att förstärka med en resurs på Intern service som kommer ha ansvaret att förstärka operativt inköp.

Vi har under kvartalet även bedrivit en upphandling avseende Chromebooks och iOS-enheter till stadens skolor och annan kommunal verksamhet och som ska

påbörjas att levereras till skolstart hösten 2023. Denna upphandling har haft stora krav på hållbarhet och i sin grund utgår den från Göteborgs stads upphandlade ramavtal Klient som tjänst där hållbarhetskrav är ställda som avtalsvillkor, i samband med upphandlingen har förvaltningen ställt ytterligare kompletterande hållbarhetskrav.

Inköp och Upphandling

Årlig Spendrapport (inköpsflödesanalys)

En viktig del inom det strategiska inköpsarbetet är spendanalys. Detta för att kunna säkerställa att beslut fattas på en faktamässig grund. En grundläggande spendanalys innebär att definiera nuläget och redogöra för *vilken del i organisationen som köper vad av vilken leverantör*.

För första gången har därför avdelning Inköp och upphandling tagit fram en förvaltningsövergripande spendrapport för helår 2022 som i stort följer det format som nämnden för Inköp och upphandling har i den stadenövergripande spendrapporten.

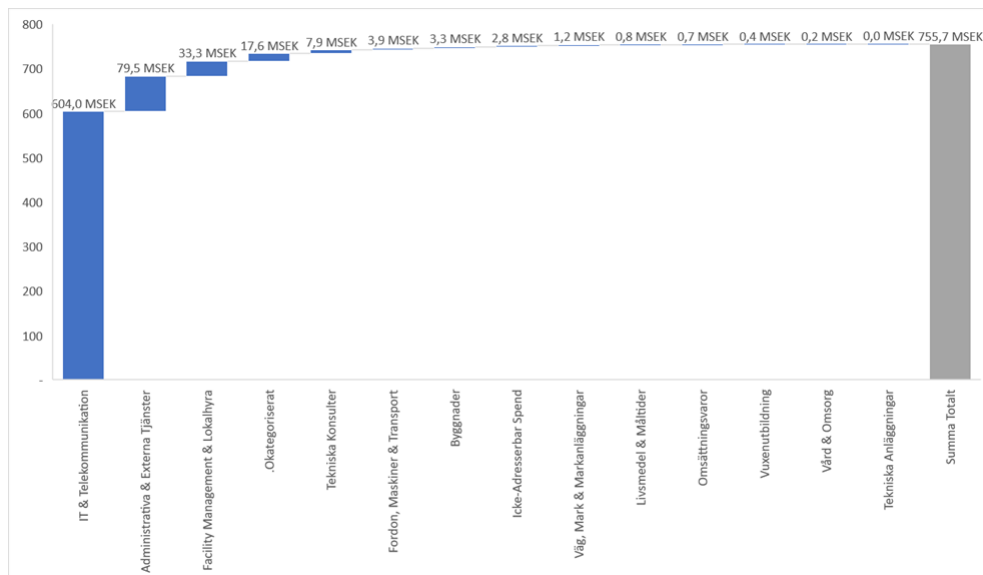
Historiskt har det inte funnits en kontinuerlig redogörelse för vilka inköp som förvaltningen gör, även om god faktakunskap om delar av förvaltningens inköp finns i de olika köpande verksamheterna inom Intraservice. Därför är syftet med en återkommande förvaltningsövergripande spendrapport att på en övergripande nivå sammanställa, beskriva och skapa en god överblick över Förvaltningens samlade inköp för föregående år.

Spendrapporten gör det också möjligt att utveckla det inköpsstrategiska arbetet i förvaltningen på en faktabaserad grund.

Spendöversikt

Total spend 2022	755 696 573 kr
Varav köp från externa leverantörer (402 leverantörer):	615 714 464 kr
Varav köp som är finansierade genom Göteborgs stads leasing:	139 982 109 kr
Varav summa köp (värde) externa leverantörer från avtal:	610 681 501 kr
Vara summa köp (värde) externa leverantörer ej från avtal:	5 032 963 kr
% summa köp (värde) från upphandlade avtalsleverantörer	99,2%

Total spend Intraservice inköp från externa leverantörer inklusive köp från kommuninterna Göteborgs stads leasing (*som finansierar en del Intraservice köp från externa leverantörer*), per år och kategorifamilj nivå 1.



4.1.3.2 Vi ska jobba effektivt tillsammans med leverans av våra tjänster

Vårt yttersta mål är att våra kunder ska vara nöjda eller mer än nöjda med de tjänster vi utvecklar och levererar. För att stärka detta lägger vi i år extra fokus på våra huvudprocesser. Det gör vi dels genom att vidareutveckla våra befintliga processer, dels genom att definiera och utveckla processer vi saknar och behöver. Ett annat fokus är att öka processföljsamheten i våra huvudprocesser samt styr- och stödprocesser.

Under 2022 tog förvaltningen beslut om att i första hand använda "best practice" inom de områden där det finns tillgängligt. Inom området IT-tjänster finns sedan många år "best practice" under benämningen ITIL. ITIL finns nu i version 4 och spänner över hela tjänsteutvecklingsrådet från behov till leverans av tjänst med kunden i fokus.

Vi har under kvartalet påbörjat planeringen av breddutbildning i den senaste versionen av ITIL. Utbildningen riktar sig till samtliga medarbetare på Intracare. Utbildningen kommer att ha olika omfattning beroende på vilken befattning eller roll man har.

Processägarna är nyckelpersoner i processarbetet, vi har under kvartalet startat upp processägarmöten och fram till mars genomfört fem möten. Processägarna tar stort ansvar för de processer de äger och kommer även att vara involverade i de interna revisioner vi ska göra under våren. Revisionerna riktar sig till fem viktiga leverans- och supportprocesser. Syftet är att lyfta det som fungerar bra i processerna samt vad som behöver stärkas.

Vi fortsätter stärka tjänsteförvaltningsprocessen där införandeprojektet avslutades i slutet av förra året. Processföljsamhet är i fokus samt att stödja förvaltningsledarna i sitt arbete. Processens koppling till andra processer ska förtydligas under året samt att förvaltningsplanerna ska vidareutvecklas. I processen omsättes ca 80-85% av vår budget och den är väsentlig för att vi ska jobba bra och effektivt tillsammans i syfte att kunden ska få de tjänster de efterfrågar.

Under kvartalet har vi samlat in förslag på områden för förvaltningens egen digitalisering och effektivisering. Det finns många förslag där digitalisering skulle effektivisera och förenkla våra interna arbetssätt och i förlängningen förenkla för våra chefer. Förslag/en som är tillräckligt beskrivna kan genomgå en första prioritering, för att succesivt lyftas för fördjupad beredning och eventuellt beslut om genomförande. Resurser och kompetens från olika delar av organisationen

kommer att behövas i beredningsarbetet, beroende på vad förslaget omfattar. Några av förslagen är redan pågående eller under uppstart, t ex inom Servicecentrum.

Under 2022 gjordes ett färdplanearbete för att genomlysra förvaltningens egna behov av verksamhetsutveckling. Resultatet har analyserats och uppdaterats. Aktiviteter som redan är genomförda har plockats bort och några nya har tillkommit. Beslut om hur vi går vidare med de aktiviteter som ska genomföras kommer att lyftas succesivt och bli en del i den portföljen för vår interna verksamhetsutveckling, som håller på att återstartas i samspel med portföljkontoret. (tas senast under april.) I den interna portföljen kommer även en del av de förbättringsförslag vi fått in kring vår egen digitalisering att ingå.

Vi har även arbetat med att förenkla rutinen kring Intern revision och har tagit fram en revisionsplan som löpande uppdateras och förtydligas under året, där har vi fångat pågående och planerade Intern revisioner och vi har löpande dialog med ansvariga om ytterligare Intern revisioner. Presentation av vårt arbete med Intern revision kommer bl. a att ske på samtliga VLG under mars-april, då kommer vi även ha en dialog kring fokus och behov av förberedelser inom varje avdelning inför vårens och höstens Ledningens genomgång.

4.1.4 Ekonomi

4.1.4.1 Göteborgs Stad ska styras transparent och resurseffektivt.

Förvaltningen följer de regler och anvisningar som finns för kostnadsuppföljning och prognosarbete.

Under 2023 har övergång skett till ny styrmodell och därmed också en mer transparent och detaljerad beskrivning av förvaltningens tjänster i en tjänstekatalog. Prissättningen sker genom en prislista, där kunderna på ett tydligare sätt kan se vilka tjänster som nyttjas och vad dessa kostar.

Tjänstekatalogen har också förändrats i och med att fler tjänsteerbjudanden har tillkommit som bättre kan nyttjas av kunderna.

Utvärdering av tjänstekostnad sker genom en årlig analys, som förankras i Strategisk samordningsgrupp. Detta bildar underlag till kommunfullmäktige budgetbeslut om ekonomiska ramar och utvecklingsinitiativ för bastjänster och digital infrastruktur.

4.1.4.2 Vi ska ha en ekonomi i balans

Förvaltningen har i samband med prognosarbetet i mars identifierat minskade kostnader för helåret, vilket resulterat i en justering av budgeterade kostnader för 2023. Förvaltningen bedömer att de justeringar som skett inte riskerar att skapa underskott i verksamheten för 2023 utan att verksamheterna kan anpassa sig till en lägre budget.

Under 2022 överfördes verksamhet till utbildningsförvaltningarna och effekten av dessa överföringar har arbetats in i ursprunglig budget 2023. Bedömning av tillkommande kostnader för tilläggsförsäljning till dessa kunder har även skett. Samma gäller även för den överföring av verksamhet som skedde till vård- och omsorgsförvaltningarna per 1 januari 2023.

För närvarande pågår arbete med översyn av verksamhetsöverföring inom ekonomiområdet. Detta kan komma att påverka kostnaderna inom området, men det är oklart effekterna.

Utifrån ovan bedömningar anser förvaltningen att måluppfyllelsen är god. Risk finns dock att omställningskostnader för överföring av ansvar inom ekonomiområdet kan uppkomma under hösten 2023. Risk finns också att de tilläggstjänster och andra valbara tjänster som förvaltningen har i sin tjänstekatalog inte omsätts i den omfattning som budgeterat, vilket kan innebära förändringar i utbudet av tjänster och leveranser.

4.1.5 Hållbarhet

4.1.5.1 Livsvillkoren för Göteborgs invånare ska bli mer jämlika.

4.1.5.2 Göteborg ska vara en jämlik och jämställd stad där alla bemöts likvärdigt, får sina mänskliga rättigheter tillgodosedda och ges likvärdiga möjligheter oberoende av kön.

4.1.5.3 Göteborgs klimatavtryck ska kraftigt minska för att vara nära noll senast 2030 i linje med Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram.

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

Under årets första månader har förvaltningen haft stort fokus på att ytterligare systematisera hållbarhetsarbetet. Stor vikt har lagts på enkel och tydlig kommunikation. Bland annat har kommunikationsplaner tagits fram kopplade till aktiviteterna att integrera Agenda 2030 och att lyfta Intraservice olika bidrag i den sociala dimensionen via nyheter på intranätet över året. Förvaltningens hållbarhetssidor har uppdaterats och Agenda 2030 och cirkulär ekonomi har fått egna sidor.

Arbetet med att förankra Intraservice huvudaktivitet 2023 kring cirkulär ekonomi är påbörjad. Handlingsplan är fastställd och presentation är framtagen. Arbetet är kommunicerat till ledningen, hållbarhetsrådet och dedikerad grupp med relevanta chefer och medarbetare. Förvaltningen har även påbörjat att genomföra workshops med prioriterade grupper för att kartlägga Intracervice viktigaste insatser inom cirkulär ekonomi. Externt är förvaltningen fortsatt delaktiga i stadens övergripande strategiarbete i cirkulär ekonomi.

Hållbarhetsstrategen har genomfört vårens enskilda 30-minutersdialoger med avdelningschefer och verksamhetschefer. Fokus har varit hur respektive verksamhet bidragit till hållbarhetsmålet 2022 och deras största bidrag 2023 inklusive cirkulär ekonomi. Uppföljningsdialoger sker i kvartal 3.

Arbetet med att koppla indikatorer i linjen till de olika dimensionerna i hållbarhet pågår. Uppföljningsmöten med indikatoransvariga och hållbarhetsstrategen är inbokade inför varje delårsrapport.

Under perioden har förvaltningen koordinerat och rapporterat arbetet kring nämnduppdraget att minska elförbrukning generellt och även effektuttaget specifikt under höglåsttimmar. Bland annat har belysningen setts över, laddningen av elbilarna har flyttats till nattetid samt kommunikation har skett via olika kanaler med medarbetare och leverantörer i syfte att bidra till minskad energiförbrukning.

Förvaltningen har tagit emot priset som ”Årets cykelvänligaste arbetsplats”, som arrangeras av Cykelvänligast. Förvaltningen vann i kategorin ”Stora arbetsplatser”.

En bas-presentation i hållbarhet har tagits fram och är utlagd på intranätet, samt en

sida om hållbarhet finns nu med i nya presentationen om Intraservice. Ett arbete med att få med hållbarhet i tjänstekatalogen har påbörjats. Introduktioner i hållbarhet med nya chefer och nyckelpersoner har fortsatt samt 9 nyheter kopplade till hållbarhet har publicerats på intranätet sedan årsskiftet.

Förvaltningen har under kvartalet svarat på uppföljningsfrågor i Stratsys inom programmet för trygghetsskapande och brottsförebyggande arbetet. Det interna arbetet kopplat till stadens gemensamma klimatanpassningsplan har påbörjats.

Statistik om mål 2 och delmål 2.2, Livslängden på bärbar elektronik inom kommunens verksamheter ska öka, i Göteborgs Stads avfallsplan, där Intraservice är sammankallande part, har rapporterats in och ett förslag för ny indikator för delmålet har lämnat in till Kretslopp och Vatten.

4.2 Portföljstyrning utvecklingsprojekt

Förvaltningens projektstyrning redovisas i projektportföljer med status på tid, kvalitet och resultat. Denna rapportering är en del av månadsvis rapportering till nämnden för Intraservice.

I sammanställningen nedan presenteras portföljernas lägesrapporter och projektens status. Här presenteras samtliga projekt inom ramen för tjänsteplanerna.

Status	Portfölj Gemensamma tjänster	Utvecklingsinitiativ/ Projektnamn	Tid	Kostnad	Resultat	startdatum	planerat slutdatum
pågår	Kommunikation	Upphandla och införa helhetslösning för telefoni				2022-02-02	2024-03-30
pågår	Kommunikation	Lansera interna digitala navet				2020-05-05	2023-12-17
-	Kommunikation	Externa digitala kanaler (initiativet genomförs i följande	-	-	-	-	-
pågår		Revidera goteborg.se delleverans 3 och 5				2021-08-10	2023-05-31
pågår	Kommunikation	Upphandling av nytt IT-stöd för stadens mediabank				2022-12-01	2023-12-31
-	Kommunikation	Visuell kommunikation (initiativet genomförs i följande projekt):	-	-	-	-	-
ej startat		---					
pågår	Ledn. & styrning	Införa stöd för politisk ärendehantering				2018-06-01	2025-12-30
ej startat	Ledn. & styrning	Incidentrapportering				2023	2023
ej startat	Ledn. & styrning	Utveckla nya förmågor digitalt bevarande				2023	2024
-	HR	Digitalisering inom HR (initiativet genomförs i följande projekt):	-	-	-	-	-
ej startat		---				2023	2023
-	HR	Översyn IT-stöd inom lön och HR (genomförs i följande projekt):	-	-	-	-	-
pågår		Förstudie IT-stöd för löneanalys				2021-04-20	2023-04-28
pågår		Översyn IT-stöd inom lön och HR				2022-03-24	2023-12-31
pågår		Införande av IT-stöd för löneadministration				2022-05-05	2023-06-30
pågår		Upphandling förmånsportal				2022-12-21	2025-12-20
pågår		Införa temperaturmätning och medarbetarenkät				2022-12-27	2025-12-26
pågår		IT-stöd för systematisk arbetsmiljö				2023-01-04	2024-04-04
pågår		Införa E-learning för chefer				2023-02-01	2023-10-16
pågår		Förstudie Utbildningsportalen				2023-01-01	2025-01-17
ej startat		---					
-	Ekonomi	Utveckla område ekonomi (initiativet genomförs i följande	-	-	-	-	-
ej startat		---				2023	2023

Status	Portfölj Digital infrastruktur	Utvecklingsinitiativ/ Projektnamn	Tid	Kostnad	Resultat	startdatum	planerat slutdatum
pågår	IT	Införande av City Information Platform/ IoT				2023-01-20	2026-01-19
ej startat	IT	Utveckling och förstärkning av integrationsverktyg				2023	2023
pågår	IT	Utveckling inom Office 365				2020-01-02	2023-12-31
pågår	IT	Flexibel OU-struktur - ökad automatisering				2022-01-17	2024-01-01
pågår	IT	Behörighets och kontohantering				2021-09-16	2023-12-31
pågår	IT	Utveckling av E-tjänsteplattform 2023				2023-01-20	2025-01-18
pågår	IT	Digital signering 2023				2023-01-20	2025-01-18
ej startat	IT	Mina sidor - företag 2023				2023	2025
pågår	IT	Säker digital kommunikation 2023				2023-01-20	2025-01-18
pågår	IT	Förutsättningsskapande printtjänst				2022-01-25	2024-06-29
pågår	IT	Effektivare och säkrare hantering av mobila enheter				2023-01-01	2023-12-31
pågår	IT	Digitalisering med hjälp av automatisering 2023				2023-02-28	2026-02-27
ej startat	IT	Satsningar inom IT-säkerhet				2023	2023
pågår	IT	Införande av IT-miljö för hybridmöten				2023-01-10	2023-12-29
ej startat	IT	Införa virtuell klient				2023	2023
-	IT	Införa flexibilitet i finansiering av IT-utvecklingsbehov (initiativet genomförs i följande projekt):	-	-	-	-	-
pågår		IAM självservice/ Mina sidor 2023				2023-01-02	2023-12-30
pågår		Etablera interna e-tjänster				2023-01-25	2025-01-23
ej startat		Etablera tjänst för Data Warehouse (DW)				2023	2026

Sammanställning över projektens status indelat per portfölj

I projektets månatliga lägesrapport gör projektledaren en bedömning av hur projektet ligger till i förhållande till plan avseende tid, kostnad och resultat.

Förklaring avseende statusfärgerna:

- Grön Projektet löper enligt plan
- Gul Projektet har avvikelser som hanteras inom projektets ramar
- Röd Projektet har avvikelser där beslut behövs av projektägaren
- Vit Projektet är nyupplagt, har ej börjat rapportera status än

Status per tjänsteområde

Kommunikation, ledning och styrning

Historiskt och idag har arbetet i kommunikationsportföljen präglats av hög grad av tekniska beroenden och stort behov av systemutvecklingsresurser. Vidare har portföljen haft och har omfattande organisatoriska och verksamhetsmässiga beroenden, både internt på Intraservice men också mot andra förvaltningar som demokrati och medborgarservice.

Revidera goteborg.se har en positiv utveckling och har nu lanserat nya goteborg.se. Projektet står inför att avslutas under maj 2023.

Arbetet inom portföljen för ledning och styrning kretsar helt kring stadens förflyttning mot en mer utvecklad dokument- och ärendehantering samt tillhörande systembyte från LIS till Ciceron.

Ett koordineringsprojekt för att arkivera och avveckla LIS är uppstartat under mars. Projektets mål är att koordinera arbetet med att omhänderta information i LIS i enlighet med Intracservice tekniska arkivansvar samt övriga legala krav så att tjänsten LIS därefter kan avslutas. Syftet är att minimera stadens kostnader på området samt informationsförluster för staden som helhet.

Sammantaget har portföljens arbete präglats av stor påverkan på kundorganisationerna och stark kravbild från dessa. Dessutom finns omfattande beroenden till andra projekt, tjänster och beslut utanför portföljen, exempelvis omorganisation av stadsutvecklande förvaltningar, regionarkivet samt bolagskonsolidering.

SUMMERING

Portföljerna för kommunikation samt ledning och styrning domineras av långvariga och omfattande projekt. Införande stöd för politisk ärendehantering samt Lansera interna digitala navet utgör portföljernas i särklass största projekt.

PROJEKTSTATUS

Lansera interna digitala navet:

Tid (Röd)

- Orsak: På grund av oklarheter kring personuppgiftsansvar i Digitala navet, och underliggande tjänster, är införandet ytterligare försenat. Lansering av navet är beroende av att stadens och Intraservice arbete med dataskyddsfrågor löper enligt plan.
- Åtgärd: Projektet rymmer inte att lösa ut frågan om informationssäkerhet och dataskydd. Arbetet sker istället utanför projektet - primärt i förvaltningens arbete med informationssäkerhet 2023. Projektet arbetar med att anpassa tidplan till detta arbete.

Kostnad (Röd)

- Orsak: Längre löptid på grund av ovan nämnt beroende bidrar även till fördröjning.
- Åtgärd: Projektet arbetar med att anpassa tidplan, och därmed kostnadsbild till Intraservice arbete med informationssäkerhet 2023.

Projektet Införa stöd för politisk ärendehantering visar på en positiv utveckling för tidsdimensionen i och med att ny tidplan beslutats.

PORTFÖLJFÖRÄNDRINGAR

Ett nytt projekt har startats inom portföljen sedan föregående rapport: Upphandling av nytt IT-stöd för stadens mediabank.

HR

Portföljen för HR-utveckling består av många mindre projekt. Förstudier och efterföljande upphandlingsprojekt för systemlösningar där avtal löper ut dominerar portföljen. Portföljens ingående projekt ligger väl till utifrån alla dimensioner.

PORTFÖLJFÖRÄNDRINGAR

Fem nya projekt har startats inom portföljen.

- Införa e-learning för chefer. Projektets mål är att upphandla webbutbildningar inom chef- och ledarskap, som en del i det centrala introduktionsprogrammet för chefer.
- Införa temperaturmätningar och medarbetarenkät. Projektets mål är att avropa och införa lösning för årlig medarbetarenkät samt lösning för att följa upp arbetsmiljöfaktorer i realtid i form av temperaturmätningar. Vidare innefattas avveckling av nuvarande lösning för medarbetarenkät.
- Upphandling förmånsportal. Avtal med nuvarande leverantör löper ut november 2023. Projektets mål är att upphandla en ny förmånslösning.
- Förstudie utbildningsportalen. Nuvarande avtal för utbildningsportal löper ut juni 2024. Förstudieprojektet syftar till att fånga marknadsläget och stadens behov av utbildningsportal.
- IT-stöd för systematisk arbetsmiljö. Förstudien syftar till att ta fram en lösning för att stödja verksamheternas planering, genomförande, dokumentation och uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet

Ekonomi

Portföljen har inget projekt finansierat av tjänsteplan men innehåller huvudprojektet "Gemensamma tjänster inom ekonomi och operativt inköp" och tillhörande delprojekt per bolag. Projektet syftar till att ansluta stadens bolag till

Intraservice gemensamma ekonomitjänster. God framfart i projektet.

Digital infrastruktur

Statusen i portföljen bedöms som helhet vara god. Vissa utmaningar finns kring resurstillgång inom ansträngda områden där flera parallella initiativ pågår. Förutsättningar för de projekt som ännu inte kommit igång ses över tillsammans med projektägare och berörda resursägare för att hantera eventuella behov av justeringar av årets plan.

Tid:

- Överlag rapporterar pågående projekt i portföljen god framdrift med något enstaka undantag där främsta orsaken är tillsättning av ny projektledare.

Kostnad:

- Portföljen håller betydligt högre takt än tidigare år, främst beroende på ett ökat antal initiativ men även att många projekt fortsätter sedan tidigare och ett bättre beredningsarbete. På portföljnivå ses årets prognoser över löpande utifrån genomförbarhet, för att minska risken för överskott mot årets budget. Årets plan är omfattande och portföljens förmåga att leverera utvärderas löpande. I nuläget håller portföljen beräknad takt enligt prognoser med viss indikation på något för hög takt.

Resultat/Leverans:

- Projekten som kommit igång uppger generellt grön status för resultat. I separata uppföljningsmöten framkommer det att resurstillgången är begränsad för vissa områden vilket kan skapa problem för projekten. Frågan hanteras tillsammans med berörda resursägare för att se över eventuell omprioritering av insatser inom hårt belastade områden för att frigöra resurser.

SUMMERING

Tretton projekt är uppstartade och rapporterar överlag god status för tid, kostnad och kvalitet. Risker som lyfts är främst kopplade till resurser men är i nuläget hanterbara. Inom flera av dessa projekt är gemensam dialog uppstartad kring hantering och planering av årets leveranser kopplat till resurstillgång tillsammans med resursägare för att minimera riskbilden. Portföljen håller god fart. Flera av projekten färdigställer årets planering och har påbörjat genomförandearbete.

PROJEKTSTATUS

Behörighets- och kontohantering:

Tid (Röd)

- Orsak: Ordinarie projektledare frånvarande vilket innebär visst omtag för ny projektledare.
- Åtgärd: Ny projektledare tillsatt och arbetar med insamling av information samt bedömning av befintlig planering av årets leveranser. Ny tidplan med olika handlingsalternativ är framtagen.

Resultat (Röd)

- Orsak: Ordinarie projektledare frånvarande.
- Åtgärd: Ny projektledare sätter sig in i projektets leveranser och skapar förståelse genom dialog och informationsinsamling. Ny tidplan och leveransbeskrivning är framtagen.

PORTFÖLJFÖRÄNDRINGAR

Projekt för Digitalisering med hjälp av automatisering är uppstartat sedan föregående rapportering.

Tre projekt är under beredning

Införa Virtuell Klient - Projektledare utsedd och inväntar uppstart.

Etablera tjänst för Data Warehouse - Projektledare utsedd och inväntar uppstart.

Utveckling och förstärkning av integrationsverktyg - Resurs för genomförande av förstudie kring Micro services tillsätts.

Risker och eskaleringar- Sammanlagd riskbild i portföljen

Kommunikation, ledning och styrning

Sammantaget har portföljerna en riskbild på mellannivå.

- Projekten är mycket konsultberoende, vilket medför risker kopplat till kunskapsöverföring till oss själva.
- Avseende införande av stöd för politisk ärendehantering så saknas upprättad förvaltningsorganisation. Detta ger risk för att projektet belastas med allt för många arbetsuppgifter då förvaltningar och bolag går in i tjänsten. Genom att utse en ansvarig person (förvaltningsledare) och se till att förvaltningsorganisationen har tillräckliga resurser kan vi säkerställa en effektiv och korrekt förvaltning av projektresultaten, medan och efter att projektet är avslutat.

HR

Under senare delen av 2022 gjordes en riskbedömning för HR-portföljen.

Väsentliga risker identifierades inom arbetssätt kopplat till Informationssäkerhet och GDPR där oklarheter i ansvarsfördelning och metodik riskerar att hindra framfart i portföljens ingående projekt. Vidare har portföljen risk för brist på personella resurser inom VO HR där personal inom HR-systemförvaltning samt upphandlingskompetens utgör trånga sektorer.

Ekonomi och inköp

Portföljen har sammantaget en moderat riskbild kopplat till utmaningar att ansluta bolag med egna komplexa affärssystemslösningar, samt brist på personalresurser. Den främsta risken ligger på affärsnivån och är att Intraservice riskerar att sakna resurser för att över tid och med godtagbar kvalitet förvalta ekonomitjänster till större bolag som exempelvis Liseberg, Göteborgs Energi och Renova.

Digital infrastruktur

Riskerna i portföljen berör främst två områden:

Resurser:

Resurstillgången är begränsad inom vissa områden men situationen är i nuläget hanterbar. Möten med berörda resursägare är bokade för att diskutera möjliga åtgärder för att frigöra resurser i nödvändig omfattning. Prioritering av årets plan kan behöva ske utifrån resultatet av dessa möten.

Beroenden:

På flera områden pågår flera parallella initiativ. En första insats pågår där projektledare uppmanas kontakta berörda roller på området. På portföljnivå ses transparens och kommunikation som två viktiga delar att jobba med framåt.

4.3 Aktiviteter

4.3.1 Kund och ägare

Status	Aktiviteter	Slutdatum
—	Digitaliseringsplan för Intraservice	2023-12-31
▶	Trygg och robust digital infrastruktur	2023-12-31
▶	Effektiv och trygg tjänsteleverans av gemensamma tjänster	2023-12-31
▶	Fullgörande av KF-Uppdrag	2023-12-31
▶	Samordnade kundprocesser och stärkt kundkultur	2023-12-31
⏸	Tydliga avtal	2023-12-31

4.3.2 Medarbetare

Status	Aktiviteter	Slutdatum
▶	Kompetensförsörjning	2023-12-31
▶	Tillitskultur	2023-12-31

4.3.3 Process

Status	Aktiviteter	Slutdatum
⏸	Informationsförvaltning (tekniskt arkivansvar)	2023-12-31
⏸	Effektiv processtyrning	2023-12-31
—	Tydligt ledningssystem	2023-12-31

4.3.4 Ekonomi

Status	Aktiviteter	Slutdatum
⏸	Säkra intäkter och ta rätt betalt	2023-12-31
▶	Kostnadskontroll och korrekta inköp	2023-12-31

4.3.5 Hållbarhet

Status	Aktiviteter	Slutdatum
—	Höja kunskap och uppföljning med fokus på cirkulära lösningar	2023-12-31