

§0245/23 Delårsrapport mars 2023



Delårsrapport mars nämnder 2023

1. Sammanfattning

2. Väsentlig styrinformation till kommunledningen

2.1 Verksamhetens utveckling

2.2 Kommunfullmäktiges budgetmål

3. Övrig uppföljning till kommunledningen

3.1 Utveckling inom personalområdet

3.2 Ekonomisk uppföljning

3.3 Uppföljning av budgetavvikelser

3.4 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

4. Styrinformation till nämnden

4.1 Verksamhetsmål från nämnden

4.1.1 Kund och ägare (Int)

4.1.2 Medarbetare (Int)

4.1.3 Process (Int)

4.1.4 Ekonomi (Int)

4.1.5 Hållbarhet (Int)

4.2 Portföljstyrning utvecklingsprojekt

Bilagor

Sammanfattning

- Aktiv dialog förs i Strategisk samordningsgrupp kring årlig analys med specifikation av tjänstekostnad och förslag till förutsättningar för kommande års förvaltning och utveckling. Behov av utveckling av process.
- Fortsatt hög personalomsättning
- Prioritering av grundleveranser vid vakanser
- Fortsatt behov utveckling för efterlevnad informationssäkerhet och dataskydd.
- IT-säkerhet behöver fortsatt stärkas för en robust funktion
- Förvaltningen redovisar ett överskott för första kvartalet, vilket påverkas av att justering sker i ny helårsprognos som upprättas i mars.



2.1.2 Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling

Orsak till att avvikelsen uppstått
Fortsatta brister i efterlevnad av regelverk inom informationssäkerhet (enligt Dataskyddsombudens årliga granskning)
Konsekvenser för de verksamheten 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..



Nämnden för Intraservice samlade riskbild och internkontroll för 2022 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 säkerhetshållning omhändertas 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 på 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 2023



Styrning

Förvaltningen har förbättrat styrning, riskhantering och intern kontroll senaste åren, men Stadsrevisionen rekommenderar nämnden för Intraservice att ty ytterligare steg. Åtgärdsplan tas fram och genomförs för att avhjälpa belysta brister.

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.

Leveransvolymer

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

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. Prognosticerade 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 p 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.



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

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.

Medarbetare

Utfall, aktiviteter och prognos



Göteborgs
Stad



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

3.1.3 Systematiskt arbetsmiljöarbete

Intraservice - nämndmål och KF-mål

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
Övriga mål och uppdrag i Göteborgs Stad	

finansierade genom:

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%





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 nävet				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



- [illegible]

4.3 Aktiviteter



Göteborgs
Stad

4.3.1 Kund och ägare (Int)



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 (Int)



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

4.3.3 Process (Int)



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

4.3.4 Ekonomi (Int)



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

4.3.5 Hållbarhet (Int)



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



Göteborgs
Stad

§0174/23 Verksamhetsnominering 2024

Förslag till verksamhetsnominering

Ekonomisk effekt

Nr (Prio ordn)	Nominering	Ekonomisk effekt (mnkr)		
		2024	2025	2026
1	Webbutbildningar/e-learning för chefer	+1,75	+1,75	+1,75

Fotnot: *Uppskattat behov av bidrag är beräknat till 1 750 tkr. Kostnad för nominering omfattar licens samt förvaltning av funktionalitet.

1.2 Effekt på verksamheten



Nr	Kort beskrivning av hur verksamheten påverkas
1	Förändrad finansiering på en stadengemensam funktion.

2. Kompletterande information



E-learning för chefer. Funktionaliteten finns redan och finansieras 2023 via Personal- och kompetensförsörjningsanslaget.

Tjänsten är permanent och erbjuds alla chefer i stadens förvaltningar och bolag.

Verksamhetsnominering föreslår kontinuerlig finansiering via kommunbidrag istället för åliga anslag via kompetensförsörjningsanslaget.