



Göteborgs
Stad

Månadsrapport

Nämnden för Intraservice
Oktober 2023

Innehållsförteckning

1 Sammanfattning	3
2 Ekonomi.....	4
3 HR.....	5
4 Bilaga Aktiviteter.....	6
4.1 Kund och ägare	6
4.2 Medarbetare	6
4.3 Process	6
4.4 Ekonomi.....	6
4.5 Hållbarhet.....	6
5 Bilaga Uppdrag.....	7
6 Bilaga Portfölj och projekt	8
7 Bilaga Indikatorer	9
7.1 Kund och ägare	9

1 Sammanfattning

Område	Centrala mål
Kund och ägare	 Vi ska tillhandahålla en god intern service till stadens verksamheter och medarbetare.
	 Vi ska förbättra kundernas upplevelse av kvalitet, service och samarbete
Medarbetare	 Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer
Process	 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	 Vi ska ha en ekonomi i balans
Hållbarhet	 Vi ska inom ramen för vårt uppdrag ta ansvar för en hållbar utveckling
Stadengemensamma mål	 Göteborgs Stad ska styras transparent och resurseffektivt.
	 Arbetsmiljön och arbetsvillkoren för Göteborgs Stads anställda ska förbättras.
	 Sjukskrivningarna till följd av arbetsrelaterad ohälsa ska minska.
	 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.

Under året har Intraservice fokuserat på att anpassa förvaltningens arbetsprocesser till den nya styrmodellen i staden. Förändringsinsatser pågår och har kommit olika långt beroenden på utmaningarnas omfattning. En viktig grundförutsättning för Intraservice är att öka förmågan att arbeta transparent och systematiskt i kundrelationerna.

Förberedelse och anpassning av verksamheten pågår utifrån beslutad budget 2024.

Prioriteringsförslag för stadengemensamma utvecklingsprojekt 2024 revideras för att säkerställa finansiering av utvecklingskostnad och kommande förvaltningskostnad.

Flera interna utvecklingsaktiviteter inom förvaltningen kommer till stor del fortsätta under 2024.

Genomförda uppdrag 2023 återredovisas och rapporteras till Nämnden för Intraservice och Stadsledningskontoret inför årsskiftet.

Förvaltningen ser förbättringar och höjd måluppfyllelse inom medarbetarperspektivet, men har kvar värderingen viss måluppfyllelse i denna rapportering.

Förvaltningen reviderar prognos efter oktober och bedömer ett överskott på 32 miljoner kronor 2023.

2 Ekonomi

Indikator (månad)	Utfall ack 2022	Utfall ack 2023	Budget ack 2023	Prognos helår 2023	Budget helår 2023
Verksamhetens kostnader	1 115 720	1 131 572	1 202 711	1 365 798	1 449 802
Personalkostnader	414 570	423 648	492 411	503 253	597 000
Konsultkostnader	126 890	90 683	114 101	122 239	137 000
IT-tjänster, IT-program och licenser	310 911	296 203	300 917	370 538	361 000
Kostnad utvecklingsprojekt	101 210	70 774	76 219	78 850	90 000
Verksamhetens resultat	53 463	24 873	5 457	32 257	0

Jämförelse mellan utfall ack oktober och budget ack september visar på en positiv avvikelse. Eftersom budget 2023 är uppdaterad i och med prognos mars 2023, behöver detta tas i beaktande vid jämförelse mot budget. Justeringen som skedde mars 2023 innebär en lägre årskostnad med 60 mnkr, varav 40 mnkr på förvaltning och 20 mkr på utveckling.

Utfallet per oktober månad visar på ett överskott om 25 mkr. I och med att fakturering till kund sker utfördelat per månad med 1/12 kommer överskott uppkomma under semesterperioden, då personalkostnaderna är lägre och minska i takt med att kostnadsuttaget är högre under hösten 2023. I samband med oktoberbokslutet har även reservering skett av kostnader för nytt avtal för lokalt nät som trätt ikraft under 2023.

Då förvaltningen i arbetet med budget 2024 har effektiviseringar att möta för att nå önskad ram för 2024, sker en hel del arbete redan nu med anpassningar. Detta arbete påverkar kostnaderna redan 2023 då vakanser uppkommer när rekryteringar och andra planerade projekt inte kan ske som planerat.

Överskottet finns framför allt inom DI och stabsavdelningar samt kund, där rekryteringar stoppats i och med anpassningsarbetet till budget 2024.

Resultat, tkr	Ack utfall perioden 2023	Prognos helår 2023
Gemensamma tjänster		
- Ekonomi	1582	371
- HR	4 121	7 008
- Kommunikation, ledning/styrning	-5 254	-6 068
Digital infrastruktur	9 820	17 378
Avdelningen styr och stöd	15 149	11 149
Avdelningen Kund och service	9 034	10 506
Avdelningen Uppdrag	-252	-1 353
Summa förvaltning	34 200	38 991
Gemensamma tjänster		
- Ekonomi	861	0
- HR	1 654	1 500
-Kommunikation, ledning/styrning	-11 774	-8 234
Digital infrastruktur	-68	0

Summa utveckling	-9327	-6 734
Resultat, tkr	24 873	32 257

I ovan belopp ingår utvecklingsinitiativ med prognos om kostnader med underskott 6,7 mnkr. Planerat underskott har rapporterats i Digitala navet med ca 3,9 mkr. Per oktober månad har 70,7 mnkr använts av de prognosticerade 78,8 mkr.

Prognos

Prognosen för helåret uppdaterades i oktober med ett överskott om 32 mnkr. Prognosöverskottet beror främst på att vakanser uppkommit på grund av att rekryteringar och andra planerade satsningar bromsats in i och med anpassningar till budgetarbetet för 2024.

3 HR

Indikator (Månad)	Utfall okt 2022	Utfall okt 2023	Mål okt 2023	Prognos (helår)	Årsmål 2023	R12 Utfall okt 2023	Status
Sjukfrånvaro	5,2%	5,4%	5%		5,5%	5%	—
Månadsarbetare (utförd tid och prognos)	678,4	634,9			650	579	—

Sjukfrånvaro är prel. värde (föregående månads utfall).

4 Bilaga Aktiviteter

4.1 Kund och ägare

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

4.2 Medarbetare

Status	Aktiviteter
✓	Kompetensförsörjningsplan
⏸	Tillitskultur

4.3 Process

Status	Aktiviteter
▶	Informationsförvaltning (tekniskt arkivansvar)
⏸	Effektiv processtyrning
▶	Tydligt ledningssystem
▶	Utveckla arbetssätt och analys - årlig analys, Dimios och Pios

4.4 Ekonomi

Status	Aktiviteter
⏸	Säkra intäkter och ta rätt betalt
▶	Kostnadskontroll och korrekta inköp

4.5 Hållbarhet

Status	Aktiviteter
✓	Höja kunskap och uppföljning med fokus på cirkulära lösningar

5 Bilaga Uppdrag

Resterande uppdrag planeras att återredovisas under 2023.

Status	Centrala uppdrag
 Pågående	Alla nämnder och styrelser får i uppdrag att arbeta för att andelen arbetade timmar som utförs av timanställda inte överstiger fem procent.
 Pågående	Samtliga nämnder och bolag får i uppdrag att, utifrån rapporten, ta fram konkreta åtgärder i syfte att minska administrationen. Uppdraget ska återredovisas i respektive nämnd/bolag.
 Pågående	Alla nämnder och styrelser får i uppdrag att aktivt arbeta med hållbarhetsperspektiven i budget- och uppföljningsprocesser. Detta gäller även jämställdhetsperspektivet och framför allt i investeringsbudgetar.
 Pågående	Göteborgs Stads nämnder och styrelser får i uppdrag att analysera klimateffekternas påverkan och konsekvenser för sin verksamhet, samt identifiera och nominera åtgärdsbehov till stadens kommande klimatanpassningsplan. Uppdraget ska återsäkras till kommunstyrelsen senast kvartal 3 2023.

6 Bilaga Portfölj och projekt

Status	Portfölj Gemensamma tjänster	Utvecklingsinitiativ/ Projektnamn	Tid	Kostnad	Resultat	Start	Planerat slut
pågår	Kommunikation	Upphandla och införa helhetslösning för telefoni	röd	gul	gul	2022-02-02	2024-12-30
pågår	Kommunikation	Lansera interna digitala navet	grön	gul	grön	2020-05-05	2023-12-17
-		Externa digitala kanaler (<i>initiativet genomförs i följande projekt</i>):	-	-	-	-	-
avslutat	Kommunikation	Revidera goteborg.se delleverans 3 och 5				2021-08-10	2023-05-31
pågår	Kommunikation	Upphandling av nytt IT-stöd för stadens mediabank	grön	grön	grön	2022-12-01	2023-12-31
-		Visuell kommunikation (<i>initiativet genomförs i följande projekt</i>):	-	-	-	-	-
ej startat		...					
pågår	Ledn. & styrning	Införa stöd för dokument- och ärendehantering	grön	gul	gul	2018-06-01	2025-12-30
ej startat	Ledn. & styrning	Incidentrapportering				2023	2023
pausat	Ledn. & styrning	Utveckla nya förmågor digitalt bevarande				2023-04-01	2024-11-28
pågår	Ledn. & styrning	Koordinering arkivera och avveckla LIS *	grön	grön	gul	2023-02-13	2026-02-12
-	HR	Digitalisering inom HR (<i>initiativet genomförs i följande projekt</i>):	-	-	-	-	-
ej startat		...				2023	2023
-		Översyn IT-stöd inom lön och HR (<i>genomförs i följande projekt</i>):	-	-	-	-	-
avslutat	HR	Förstudie IT-stöd för löneanalys				2021-04-20	2023-04-28
avslutat	HR	Översyn IT-stöd inom lön och HR				2022-03-24	2023-12-31
avslutat	HR	Införande av IT-stöd för löneadministration				2022-05-05	2023-06-30
pågår	HR	Upphandling förmånsportal	grön	gul	gul	2023-01-01	2024-12-31
pågår	HR	Införa temperaturmätning och medarbetarenkät	grön	grön	grön	2022-12-27	2025-12-26
pågår	HR	IT-stöd för systematisk arbetsmiljö	grön	grön	grön	2023-01-04	2024-04-04
pågår	HR	Införa E-learning för chefer	grön	gul	grön	2022-12-19	2023-09-14
pågår	HR	Förstudie Utbildningsportalen	gul	grön	grön	2023-01-01	2023-12-31
pågår	HR	Automatisering mellan TimeCare och Personec *	grön	gul	grön	2022-01-19	2023-09-30
pågår	HR	Införande av ny lönetjänst hos Framtidens Lönecenter *	grön	grön	grön	2022-09-16	2024-12-30
pågår	HR	Införa stöd för personalanteckningar	grön	grön	grön	2023-05-31	2026-05-30
ej startat		...					
-	Ekonomi	Utveckla område ekonomi (<i>initiativet genomförs i följande projekt</i>):	-	-	-	-	-
pågår		Förstudie framtida ekonomihantering	grön	grön	grön	2023-06-19	2024-04-14
pågår		Gemensamma tjänster inom ekonomi och operativt inköp*	grön	grön	grön	2017-05-01	2024-02-29
ej startat		...				2023	2023
ej startat		...					
Status	Portfölj Digital infrastruktur	Utvecklingsinitiativ/ Projektnamn	Tid	Kostnad	Resultat	Start	Planerat slut
pågår	IT	Införande av City Information Platform/ IoT	gul	gul	grön	2023-01-01	2024-01-14
ej startat	IT	Utveckling och förstärkning av integrationsverktyg				2023	2023
pågår	IT	Utveckling inom Office 365	grön	grön	grön	2020-01-02	2023-12-31
pågår	IT	Flexibel OU-struktur - ökad automatisering	gul	grön	grön	2022-01-17	2024-01-01
pågår	IT	Behörighets och kontohantering	gul	grön	grön	2021-09-16	2023-12-31
pågår	IT	Utveckling av E-tjänsteplattform 2023	grön	grön	grön	2023-01-01	2023-12-31
pågår	IT	Digital signering 2023	grön	grön	grön	2023-01-01	2023-12-31
utgått	IT	Mina sidor - företag 2023				2023	2025
pågår	IT	Säker digital kommunikation 2023	grön	grön	grön	2023-01-01	2023-12-31
pågår	IT	Förutsättningsskapande printtjänst	gul	grön	grön	2022-01-25	2024-06-29
pågår	IT	Effektivare och säkrare hantering av mobila enheter	grön	grön	grön	2023-01-01	2023-12-31
pågår	IT	Digitalisering med hjälp av automatisering 2023	grön	grön	grön	2023-02-28	2025-02-27
utgått	IT	Satsningar inom IT-säkerhet				2023	2023
pågår	IT	Införande av IT-miljö för hybridmöten	grön	grön	grön	2023-01-10	2023-12-29
pågår	IT	Införa virtuell klient	grön	grön	gul	2023-03-01	2024-05-18
-	IT	Införa flexibilitet i finansiering av IT-utvecklingsbehov (<i>initiativet genomförs i följande projekt</i>):	-	-	-	-	-
pågår		IAM självservice/ Mina sidor 2023	grön	grön	gul	2023-01-02	2023-12-30
pausat		Etablera interna e-tjänster				2023-01-25	2025-01-23
ej startat		Etablera tjänst för Data Warehouse (DW)				2023	2026

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

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 rapporterar inte (det är nyupplagt, pausat eller avslutat)

* projektet har annan finansiering än via tjänsteplansbudget

7 Bilaga Indikatorer

7.1 Kund och ägare

Indikator (År)	Utfall 2022	Utfall 2023	Mål 2023	Prognos (helår)	Målvärde 2023	
Nöjd Kund Index (NKI)	66,9%		70%		70%	—

Indikator (Tertial)	Utfall T3 2022	Utfall T3 2023	Mål T3 2023	Prognos (helår)	Målvärde 2023	Status
Pedagogiska datorer	77 700	77 600	75 000		75 000	—
Administrativa datorer	33 057	24 800	31 000		31 000	—
Datalagring	5 658	5 584	8 500		8 500	—
IT-infrastruktur	1 470 000	1 506 000	1 500 000		1 500 000	—
Efterlevnad servicenivå SLA	99%	67%	100%	90%	100%	—

Indikator (Månad)	Utfall okt 2022	Utfall okt 2023	Mål okt 2023	Prognos (helår)	Årsmål 2023	R12 Utfall okt 2023	Status
Lönespecifikationer	591 960	627 679	583 330		700 000	745 205	—
Löneärenden	61 508	59 013	65 830	79 000	79 000	72 512	—
Leverantörsfakturor	1 403 539		1 375 000	1 800 000	1 650 000		—
Kundfakturor	1 257 372		1 291 661	1 550 000	1 550 000		—
Serviceärenden	312 807	310 913	300 000		360 000	375 845	—