

Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2023-05-25

Diarienummer 0004/23

Handläggare

Daniel Kanje

Telefon: 031-368 59 63

E-post: daniel.kanje@intraservice.goteborg.se

Information – Kvalitetssäkring av leverans av bastjänster och tillvalstjänster

Förslag till beslut

Anteckna informationen till protokollet.

Sammanfattning

I nämnden 2023-04-28 § 99 anmälde Christin Lindström (MP) att hon önskar en redogörelse för vilka allvarliga kvalitetsavvikelser som finns och hur dom åtgärdas till exempel med fokus på bastjänster och tillvalstjänster.

Kvalitetsavvikelser kan vara många olika saker.

- Incidenter som uppkommer i it-applikationerna
- Brister i bas- och tilläggstjänsternas innehåll och kvalitet
- Kända brister i att möta kundernas önskemål om befintlig tjänst

Intraservice arbetar med att identifiera kvalitetsavvikelser proaktivt genom kunddialog på strategisk, taktisk och operativ nivå. Intraservice har också strukturella förebyggande processer för att identifiera och åtgärda avvikelser genom till exempel process för efterlevnadskontroll. Identifiering och hantering av allvarliga kvalitetsavvikelser sker också i samband med att incidenter upptäcks. Denna hantering följer processerna för *Incident*, *Major incident* och *Personuppgiftsincidenter*.

Under 2023 har ett antal allvarliga kvalitetsavvikelser identifierats och åtgärdats, se bilaga 1.

Kvalitetsavvikelseerna åtgärdas i takt med att de identifieras inom ramen för vad som är möjligt avtalsmässigt, lagmässigt och budgetmässigt. I vissa sammanhang kan det krävas stora förändringar i tjänsterna som upphandlats vilket kan innebära att det tar olika lång tid att åtgärda identifierade avvikelser.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Att ha fungerande strukturer för att hantera kvalitetsavvikelser i Intraservice tjänster syftar till att säkerställa minsta möjliga kostnad utifrån ett kvalitetsavvikelseperspektiv. Ny lagstiftning och prövning av befintlig lagstiftning skapar i vissa situationer ökade kostnader för att efterlevas. Som exempel kan lyftas fram att kostnaderna för att anpassa staden till dataskyddsförordningen har varit hög. Kostnader finns för både ökat antal resurser samt ökade kostnader genom anpassning av befintliga tjänster. Nyttan är kvalitativ och säkerställer stadens medarbetares personuppgiftsinformation hanteras i enlighet med nuvarande lagstiftning.

Bedömning ur ekologisk dimension

Det går inte att säga att hanteringen av kvalitetsavvikelser i sig påverkar den ekologiska dimensionen. Det kan dock finnas specifika kvalitetsavvikelser som påverkar den ekologiska dimensionen. Inga sådana avvikelser är identifierade i detta underlag.

Bedömning ur social dimension

Det går inte att säga att hanteringen av kvalitetsavvikelser i sig påverkar den sociala dimensionen. Det kan dock finnas specifika kvalitetsavvikelser som påverkar den sociala dimensionen. Bland de kvalitetsavvikelser som lyfts i detta tjänsteutlåtande har personuppgiftsincidenten i rekryteringsverktyget påverkat den sociala arbetsmiljön för både Intraservice våra kunder och de som sökt arbete hos oss.

Bilagor

Nämnden för Intraservice 2023-04-28 § 99

Bilaga 1 Större avvikelser gemensamma tjänster

Ärendet

Redogörelse för allvarliga kvalitetsavvikelser och hur dom åtgärdas med fokus på bas och tilläggstjänster för gemensamma tjänster. Redogörelsen antecknas i protokollet.

Beskrivning av ärendet

I nämnden 2023-04-28 § 99 anmälde Christin Lindström (MP) att hon önskar en redogörelse för vilka allvarliga kvalitetsavvikelser som finns och hur dom åtgärdas till exempel med fokus på bastjänster och tillvalstjänster.

Kvalitetsavvikelsekategorier som hanteras i denna redogörelse:

1. Brister i bas- och tilläggstjänsternas innehåll och kvalitet
2. Brister i att möta kundernas önskemål på befintlig tjänst
3. Incidenter som uppkommer i it-applikationerna

I detta ärende kommer själva avrapporteringen utgå från de *major incidents* och *personuppgiftsincidenter* som registrerats i vårt ärendehanteringssystem under 1 januari till 22 maj 2023. Övriga kvalitetsavvikelsekategorier beskrivs bara utifrån ett processperspektiv.

Brister i bas- och tilläggstjänsternas innehåll och kvalitet samt brister i att möta kundernas önskemål om befintlig tjänst

Intraservice arbetar med att identifiera kvalitetsavvikelser proaktivt genom kunddialog på strategisk, taktisk och operativ nivå. På strategisk nivå förs dialogen mellan våra kundansvariga och deras motpart på förvaltningar och bolag. På taktisk nivå har vi sedan gått över till en ny styrmodell för digitalisering fört dialog antingen via Tjänsteutvecklingsforum eller Dialogforum. Detta forum drivs av tjänsteansvarig eller motsvarande med representanter från kundförvaltningar och bolag. På operativ nivå bygger de flesta av Intraservice tjänster på att det finns ett centralt verksamhetsstöd och ett lokalt verksamhetsstöd. De lokala verksamhetsstöden kan lyfta både brister och utvecklingsbehov in till de centrala resurserna. Sammantaget är detta den metod vi använder för att proaktivt samla in information om kvalitetsavvikelser samt önskemål om utveckling.

Intraservice har också strukturella förebyggande processer för att identifiera och åtgärda avvikelser genom till exempel process för efterlevnadskontroll. Efterlevnadskontrollen sker en gång årligen och då genomlysas tjänsterna utifrån bland annat informationssäkerhet. Årets efterlevnadskontroll är inte sammanställd vid författandet av detta svar.

Incidenter som uppkommer i it-applikationerna

Identifiering och hantering av allvarliga kvalitetsavvikelser sker också i samband med att incidenter upptäcks. Denna hantering följer processerna för *Incident*, *Major incident* och *Personuppgiftsincidenter*. En incident i en tjänst definieras som ett oplanerat avbrott i en IT-tjänst eller reduktion av kvaliteten hos en IT-tjänst. En major incident är den allvarligaste graden av incident och har därför en egen process. Major incidents påverkar många människor och är av allvarlig karaktär, till exempel att en hel tjänst inte är tillgänglig.

Definition av personuppgiftsincident enligt Integritetsskyddsmyndigheten (IMY):

”En personuppgiftsincident inträffar när de uppgifter som ert företag/er organisation ansvarar för drabbas av en säkerhetsincident som leder till ett brott mot konfidentialiteten, tillgängligheten eller integriteten. Om detta händer, och det är sannolikt att incidenten utgör en risk för en enskild persons rättigheter och friheter, måste ert företag/er organisation anmäla incidenten till tillsynsmyndigheten utan onödigt dröjsmål och senast inom 72 timmar efter att ha fått kännedom om den.”

De allvarliga incidenterna, *Major incident* och *Personuppgiftsincidenter* för 2023 är listade i *Bilaga 1 Större avvikelser gemensamma tjänster*.

Kvalitetsavvikelserna åtgärdas i takt med att de identifieras inom ramen för vad som är möjligt avtalsmässigt, lagmässigt och budgetmässigt. I vissa sammanhang kan det krävas stora förändringar i tjänsterna som köpts in vilket kan innebära att det tar olika lång tid att åtgärda avvikelserna.

Peter Söderström
Förvaltningsdirektör

Kristina Högström
Avdelningschef