



Årsrapport nämnder och styrelser 2024

Nämnden för Intraservice

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	4
2	Väsentlig styrinformation till kommunledningen.....	6
2.1	Verksamhetens utveckling.....	6
2.1.1	Redovisning av resultat	6
2.1.2	Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling	7
2.2	Uppföljning av kommunfullmäktiges budgetmål	8
2.2.1	Göteborg ska vara en jämlik och trygg stad där alla invånare ges inflytande och möjlighet till delaktighet.	8
2.2.2	Segregationen i Göteborg ska brytas.	9
2.2.3	Göteborg ska klara kompetensförsörjningen.	10
2.2.4	Göteborg ska byggas ihop till en grön och levande stad utan bostadsbrist.	11
2.2.5	Göteborg ska vara ledande i klimatomställningen och ha en hög biologisk mångfald.	11
2.2.6	Göteborgs Stad ska ha en välfärd som möter göteborgarnas behov.	12
2.2.7	Göteborgs Stad ska ge sina anställda en bra arbetsmiljö och goda arbetsvillkor.	13
3	Övrig uppföljning till kommunledningen	15
3.1	Väsentliga personalförhållanden	15
3.1.1	Mått/nyckeltal som beskriver utvecklingen ur ett HR- perspektiv (nämnder)	15
3.1.2	Analys av situationen inom HR-området	15
3.2	Ekonomisk uppföljning.....	16
3.2.1	Analys av årets utfall - Nämnder.....	17
3.2.2	Resultatredovisning bastjänster och förändringsinsatser	18
3.2.3	Uppföljning av erhållna statsbidrag.....	19
3.3	Värdering av eget kapital.....	20
3.4	Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag	20
3.4.1	Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll	20
3.4.2	Brukar-/kundorienterad kvalitetsledning	21
3.4.3	Beskriv hur nämnden som tjänsteleverantör säkerställer/arbetar för att de digitala tjänsterna uppfyller lagkrav och verksamhetskrav som kunderna definierat utifrån informationssäkerhet	21
3.4.4	Övriga beslut och/eller uppdrag	22

4	Bokslut.....	23
4.1	Sammanfattande analys.....	23
4.2	Resultaträkning.....	23
4.3	Balansräkning.....	25
5	Styrinformation till nämnden	27
5.1	Inledning.....	27
5.2	Mål.....	27
5.2.1	Kund och ägare	27
5.2.2	Process	30
5.2.3	Medarbetare	31
5.2.4	Ekonomi.....	31
5.2.5	Hållbarhet	32
5.3	Aktiviteter.....	33
5.3.1	Kund och ägare	33
5.3.2	Process	33
5.3.3	Medarbetare	33
5.3.4	Ekonomi.....	33
5.3.5	Hållbarhet	34
6	Redovisning av nämndens och styrelsens uppdrag	35
6.1	Redovisning av uppdrag från Kommunfullmäktige och Kommunstyrelsen i och utanför budget (obegränsad kommentar)	35
6.2	Redovisning av nämndens egna uppdrag	40

Bilagor

Bilaga 2 uppföljning av implementeringen av kompetensförsörjningen

Bilaga 3 Tjänstekostnader 2024

Bilaga 3: Bilaga 4 informationssäkerhet

Bilaga 4: Bilaga 5 Barnbokslut

Bilaga 5: Bilaga 6 Uppföljning av samlad riskbild 2024

Bilaga 6: Bilaga 7 Portfölj och projekt 2024

1 Sammanfattning

Intraservice skapar förutsättningar genom att fortsätta utveckla en robust, trygg och säker, gemensam digital infrastruktur. Till det har vi stärkt vår kunskap och förmåga i tjänsteleveranserna av IT-stöd och kompetens. I år har vi ytterligare utvecklat kunddialogen, som ett steg för oss som tjänsteleverantör i staden.

Förvaltningen arbetar ständigt med att utveckla säkerheten i leveranserna och förbättra förmågan att skydda mot, upptäcka och bevaka hot och sårbarheter. Vi bedömer att det finns utmaningar när det gäller informationssäkerhet och att detta behöver fortsätta att utvecklas. Det finns bland annat behov av åtgärder kopplade till kommande cybersäkerhetslagstiftning (NIS2).

Intraservice har etablerat nya tjänster och tjänsteerbjudanden. Flera projekt har även handlat om att införa tjänsterna hos delar av utvalda förvaltningar och bolag, vilket har bidragit till stadens digitalisering. Vi ser även att antalet kunder ökar.

En förutsättning för att driva digitalisering är att äga, ha tillgång till och därmed även kunna dela information och data. En av grundstenarna för detta är tjänsten Smart stad, där staden på ett strukturerat sätt kan samla in och hantera stora mängder data. Att kunna göra data tillgängligt på ett strukturerat sätt är även en grundförutsättning för AI. Andra exempel på tjänster som stöttar stadens digitaliseringsresa är Digital signering, Förutsättningsskapande printtjänst och Säker digital kommunikation.

Under hösten 2024 blev det klart att Intraservice är projektägare för *"European Citiverses Uniting for Inclusiveness"* som ska hjälpa besökare med särskilda behov att planera sin vistelse i Göteborg.

Digitalisering är central för hållbar samhällsutveckling, då krävs förutsättningar för bättre samverkan och bättre förmåga hos organisationer och system att kommunicera med varandra samt säker och stabil infrastruktur. Digitaliseringen är central för en lyckad hållbar omställning. Detta sker exempelvis genom tillhandahållande av lösningar för automation, bättre resursutnyttjande, strategisk användning av data och artificiell intelligens.

Intraservice utforskar kring AI för att hjälpa verksamheterna se möjligheter med ny teknik och i hur vi behöver förändra arbetssätt, processer med mera kopplat till att kunna kompetensförsörja genom digitalisering. Ett exempel är att vi tillsammans med Demokrati och medborgarservice samt stadsledningskontoret arrangerade ett "lärlabb" för stadens verksamheter där de gavs möjlighet att ta del av exempel på visualisering, datadriven organisation och automation.

Exempel på hur Intraservice arbetar för att göra arbetet effektivare är genom automation, som innebär att robotar tar över manuella processer. Robotar används inom ekonomitjänsterna för att göra månatliga avstämningar av konton och manuella revideringar. Detta skapar förutsättningar för att minska administrationen i Göteborgs Stad.

En viktig aspekt i våra tjänster är att de ska vara hållbara. Intraservice utvecklar just nu med en metodik för analys av hållbarhetspåverkan i tjänsterna, med start inom hållbar IT. Detta bidrar till att både våra kunder och vi själva som förvaltning bland annat får bättre insikt på vår miljö- och klimatpåverkan.

Personalomsättningen har minskat från 13 procent under 2023 till 6 procent 2024, vilket är ett fantastiskt resultat som skapar lugn i organisationen. Fokus på att behålla personal i kombination med lågkonjunktur har bidragit till den stora förändringen. Även resultatet i medarbetarundersökningen 2024 visar på positiv förändring eftersom indexet HME (hållbart medarbetarengagemang) har ökat från

78 till 80.

Även under 2024 har Intraservice haft en ekonomi i balans. Utfallet för helåret 2024 visar på ett slutligt överskott i verksamheten med 3,7 miljoner kronor och då har återreglering skett till kunderna med cirka 14,5 miljoner. Förvaltningen av tjänster visar ett nettoöverskott, medan utfallet för utveckling av tjänster visar ett underskott.

2 Väsentlig styrinformation till kommunledningen

2.1 Verksamhetens utveckling

2.1.1 Redovisning av resultat

Volym-, intäkts- och kostnadsutveckling

Utfall perioden jämfört med samma period föregående år	2024	2023	2022
Intäkter, inklusive kommunbidrag	4,0%	2,6%	9,4%
Personalkostnader	3,5%	1,2%	0,2%
Konsultkostnader	-15,9%	-15,4%	13,2%
IT-program, IT-tjänster, hyra och leasing av IT-utrustning	10,5%	13,3%	18,2%
Övriga kostnader	4,6%	4,2%	9,0%

Effektmått och övriga mått/nyckeltal

Nyckeltal	2024	2023	2022
Antal tjänster	57*	51*	
Tecknade kundavtal förvaltningar	100%	100%	
Tecknade kundavtal bolag	44%	40%	
Antal incidenter lösta inom Service Level Agreement snitt	85%	75%	70%
Antal incidenter	14 102	16 876	
Antal Major Incidents	34	61	40
Konsolideringsgrad bastjänster	35%	35%	
NKI	58,6 %*	-	63,3 %

* Bastjänster, tjänster inom Digital Infrastruktur samt tilläggs- och specialisttjänster.

Intraservice levererar 57 tjänster till stadens förvaltningar och bolag under 2024; 23 bastjänster, 23 tjänster inom digital infrastruktur och 11 tilläggs- eller specialisttjänster.

Förvaltningen har tecknat kundavtal med stadens förvaltningar och 44 procent av bolagen. Storleksmässigt innebär detta att drygt 95 procent av Intraservices leveranser är formellt avtalade med kund. Andelen bolag som tecknar avtal har ökat under året och fler är på väg.

Osäkerheter kopplade till personuppgiftsansvaret och informationssäkerheten anges ofta som skäl av bolagen som inte tecknar avtal. Intraservice har fortsatt arbeta tillsammans med stadsledningskontoret för att utreda personuppgiftsansvaret samt ett flerårigt projekt för att utveckla systematiskt informationssäkerhetsarbete.

För att följa upp utvecklingen från mätningarna från 2022 har förvaltningen

genomfört en Nöjd-kundundersökning (NKI) under 2024. Den visade i sin tur att NKI har minskat jämfört med 2022. Vad förvaltningar och bolag är nöjda med är att Intraservice levererar stabila tjänster, att man möter kompetenta medarbetare och får snabb och effektiv hjälp vid enklare ärenden.

Områden man önskar förbättringar inom är bland annat takten i digitaliseringen, möjligheten till unika anpassningar och lösningar för kunder och ökad transparens och tydlighet gällande kostnaderna för tjänsterna. För tillfället analyserar förvaltningen resultatet ytterligare och arbetar på en handlingsplan med åtgärder framåt.

Intraservice följer upp efterlevnad av avtalade servicenivåer (SLA). Lösningsgraden för incidenter visar hur väl vi uppfyller SLA utifrån löfte om servicenivåer och åtgärdstider för incidenter. Mätningen av Lösningsgraden i snitt har under året ökat från 75 till 85 procent.

Under året inträffade 14 102 incidenter. Av dem var 34 allvarliga kvalitetsavvikelser/incidenter som åtgärdades utifrån fastställda processer. Det är en markant minskning jämfört med året innan.

Sju bastjänster (35 procent) är fullt konsoliderade. Det innebär att samtliga av stadens 52 interna kunder nyttjar tjänsten. Antalet bolag som nyttjar fler tjänster ökade däremot under året.

2.1.2 Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling

KONSOLIDERINGEN AV FRAMTIDEN
Orsak till att avvikelser uppstått
I delårsrapporten för augusti lyfte vi detta som en avvikelse, men avvikelsen som då redovisades är åtgärdad. Det kvarstår dock viss problematik. I maj valde Framtidenkoncernen att avbryta den planerade piloten på Göteborgslokaler. Framtidenkoncernen har nu beslutat att genomföra konsolideringen. Framtidenkoncernen har informerat oss om att viss del av den gemensamma infrastrukturen kommer att upphandlas av extern part.
Konsekvenser för de verksamheter som är till för
Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer
Ekonomiska konsekvenser
Stadens investerade personalresurser och tid går förlorad
Vidtagna åtgärder
De skäl som angavs för att stoppa projektet och piloten, har förvaltningen bemött och kommunicerat till Framtiden. Förvaltningen har via tjänsteutlåtande redogjort för nämnden om status. Dialog mellan Framtiden och förvaltningen har skett på ledningsnivå.
STADSNÄTSMIGRERING
Orsak till att avvikelser uppstått
Det finns risk för försening då migreringstakten inte sker i det tempot för att nå deadline som är 31/5.
Konsekvenser för de verksamheter som är till för
Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer

Ekonomiska konsekvenser
Eventuella merkostnader kommer belasta vår nya leverantör.
Vidtagna åtgärder
Direktupphandling med nuvarande leverantör har varit nödvändig för att inte få ett avbrott i befintlig leverans under migreringen
LISEBERG
Orsak till att avvikelserna uppstått
I samband med delårsrapporten augusti lyfte vi detta som en avvikelse, vilken nu är åtgärdad. Sedan hösten 2022 har dialog förts med Liseberg hur fördelning ska ske av bastjänster och digital infrastruktur som fördelas ut med volymmåttet Antal anställda. Liseberg anser att det inte är rimligt att kostnadsfördelning ska ske på totalt antal anställda i bolaget utan endast på fastanställd personal. Detta då säsongsarbetare inte är användare i stadens system eller innehar staden-konton. En parameter som också är specifikt för Liseberg är att de som bolag nyttjar stadens tjänster i liten utsträckning, vilket innebär att fördelning av kostnaderna utifrån Antal anställda blir orimligt hög i förhållande till antalet tjänster de nyttjar.
Konsekvenser för verksamheten är till för
Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer
Ekonomiska konsekvenser
Fakturering har skett med för högt antal anställda. Kreditering som nu gjorts innebär minskad intäkt för 2022-2023 retroaktivt. Effekten kommer inte att påverka resultatet 2024, då reservering skett tidigare under 2022-2023 för bedömd risk. För 2024 justeras fakturerad intäkt till den nya beräkningen med Antal anställda (exklusive säsongsarbetare).
Vidtagna åtgärder
Fordran Liseberg regleras efter dialog internt, med SLK och med Liseberg. Reglering innebär att kostnaden fördelas ut efter volymmått Antal anställda, men exkluderat för Lisebergs säsongsarbetare både för 2022-2024 och fortsatt för 2025.

2.2 Uppföljning av kommunfullmäktiges budgetmål

2.2.1 Göteborg ska vara en jämlik och trygg stad där alla invånare ges inflytande och möjlighet till delaktighet.

Förvaltningen arbetar för en jämlik och trygg stad. Detta gör de genom att utveckla och sköta tillgängliga tjänster och digital infrastruktur som bidrar till god och likvärdig service, samt genom att sträva efter en god informationssäkerhet- och dataskyddskultur.

Förvaltningen arbetar ständigt med att utveckla säkerheten i leveranserna och förbättra förmågan att skydda mot, upptäcka och bevaka hot och sårbarheter.

Intraservice är projektägare för ”European Citiverses Uniting for Inclusiveness” som ska hjälpa besökare med särskilda behov att besöka Göteborg. Det görs möjligt genom att utveckla stadens digitala tvilling, AI och avancerad visualisering. Projektet leds och drivs av Lindholmen Science Park och görs i samarbete med Göteborgs Stad och flera andra partners inom EU. Genom att anpassa den senaste tekniken till användarvänlig och universell design, sätter detta initiativ ett nytt

riktmärke för smart, hållbar stadsutveckling i linje med EU:s digitala strategi. Projektet pågår fram till 2027.

Förvaltningen utvecklar stadens digitala arkivsystem och bevarande samt gör allmänna handlingar tillgängliga. 21 förvaltningar och bolag nyttjar tjänsten stöd för dokument- och ärendehantering i Ciceron. Den nya tjänsten innebär att organisationerna har ett gemensamt arbetssätt, där en bedömning görs redan vid registrering om en inkommen handling behöver överföras till ett e-arkiv för bevaring. Detta underlättar utlämnade av allmänna handlingar till allmänheten idag och i framtiden, vilket bidrar till öppenhet, transparens samt skapar förutsättningar för minskad administration för Göteborgs Stad.

Förvaltningen tillhandahåller stöd för nämnder och styrelser att genomföra nämndmöten på distans och digital signering. Detta gör det möjligt för personer som inte kan närvara på plats att delta i det politiska arbetet.

Utveckling och ökat användande av tjänsterna Mina meddelanden och Säker Digital Kommunikation (SDK) bidrar med nytta för staden. Användningen av mina meddelanden ökar exempelvis då det nya systemet för politisk ärendehantering, Ciceron, ansluter till tjänsten. En motsvarande tjänst, Säker Digital Kommunikation (SDK), har utvecklats och är klar för pilotprojekt på förvaltningen. Det innebär att staden ansluter till nationell infrastruktur för säker digital kommunikation mellan myndigheter. Detta ska generera nytta för staden så som effektivare utbyte av information, ökad datasäkerhet, bättre integritetsskydd och kostnadsbesparingar.

Genom visuell kommunikation tillhandahåller vi stadens manér, samt foton, illustrationer och animationer. Dessa är i sin tur normmedvetna och kvalitetssäkrade ur ett tillgänglighetsperspektiv.

2.2.2 Segregationen i Göteborg ska brytas.

Intraservice bidrar till detta mål genom förvaltning och utveckling av gemensamma tjänster och gemensam digital infrastruktur. Genom dessa bidrar vi till minskad och mer effektiv administration i staden, möjlighet till bättre dataanalys inom stadens verksamheter och möjlighet för förvaltningar och bolag att se visuella flöden och kopplingar inom processer och arbetsflöden samt till andra förvaltningar eller myndigheter.

Förvaltningen levererar tjänster inom visuell kommunikation och i den tekniska plattformen goteborg.se som skapar förutsättningar för göteborgarna att ta del av information om sina demokratiska rättigheter och den service och tjänster som Göteborgs Stad erbjuder utifrån ett inkluderande och normmedvetet örhållningssätt. Inom ramen för detta arbetar vi tillsammans med andra förvaltningar i att använda ett medvetet, lättillgängligt språk samt analys och bildutbud för att spegla befolkningen i Göteborg.

Intraservice levererar fritt wifi i flera delar av staden på uppdrag av enskilda förvaltningar. Det skapar förutsättningar för digital kommunikation för fler göteborgare. Frågan om ägarskap och finansiering har lyfts till stadsledningskontoret och förvaltningen inväntar svar. Under tiden sker en mindre utökning av fritt wifi utifrån olika verksamheters behov. Ökningen sker framför allt på stadens torg.

Vi bidrar till Göteborgs Stads processer och systemstöd för kompetensbaserad, normkritisk rekrytering, ett perspektiv som också är med i kommande förstudie för nytt rekryteringsverktyg. Detta kan motverka diskriminering och skapa förutsättningar för fler göteborgare som söker arbete inom Göteborgs Stad.

Fler exempel som beskrivs under målet om att "Göteborg ska vara en jämlik och trygg stad där alla invånare ges inflytande och möjlighet till delaktighet" bidrar även till detta mål.

2.2.3 Göteborg ska klara kompetensförsörjningen.

Förvaltningen arbetar med omvärldsbevakning, utveckling av automatisering och forskning med AI. Tanken är att hjälpa verksamheterna att se möjligheter med ny teknik och i hur vi behöver förändra bland annat arbetssätt och processer kopplat till att kunna kompetensförsörja genom digitalisering.

Ett exempel på en aktivitet är att Intraservice tillsammans med demokrati och medborgarservice samt stadsledningskontoret arrangerade ett "lärlabb" för stadens olika verksamheter. Där fick de möjligheten att ta del av exempel på visualisering, datadriven organisation, automatisering och AI. Detta gjordes i samarbete med AI Sweden och Visual Arena. Det gemensamma budskapet var att vi behöver tänka nytt och möta behoven tillsammans, med fokus på dem vi är till för.

Under Mötesplats digitalisering som anordnas av stadsledningskontoret hade kompetenscenter även i år en verkstad för att belysa existerande och kommande tjänster som kan effektivisera verksamheterna. Detta gjordes i samarbete med avdelningar som kund- och kommunikation för att ge verksamheterna en större helhetsbild kring vad Intraservice kan erbjuda för att möta utmaningar kring kompetensförsörjning.

Ett annat exempel är en pågående aktivitet med en chatbot för att kunna ge användarna snabbare svar på specifika frågor om HR-systemen. Tester pågår med att lägga in manualer med mera i den generativa språkmodellen Svea GPT för att se om den kan användas.

Våren 2024 gjordes en förstudie inför att konkurrensutsätta stadens IT-stöd för rekrytering. Förstudien hämtade in behov från stadens verksamheter. En upphandling pågår och ett tilldelningsbeslut planeras i februari 2025. Den utvecklade tjänsten ska göra det enkelt att söka stadens lediga tjänster. Rekryterande chefer ska även ha ett enkelt systemstöd som stöder kompetensbaserad rekrytering.

I kompetensförsörjningsplanen 2024–2026 anges Intraservice som ansvarig, både som egen förvaltning eller i samarbete med andra, för fyra aktivitetsområden:

1. Öka utvecklingstakten av digitala lösningar som effektiviserar samt förenklar administrativa processer inom HR-området.
2. Genomföra riktade insatser för att få högstskolestuderande till semestervikariat och bemanningsenheter i stadens verksamheter.
3. Ta fram målgruppsanpassad digital introduktion för elever och som ska användas i samband med exempelvis prao.
4. Utöka antalet platser och se över fördelningen av platser i programmet Morgondagens chef.

Arbete pågår inom alla dessa områden. Återrapportering görs i Rapport "Uppföljning av implementeringen av Göteborgs Stads egen plan för kompetensförsörjning 2024–2026, se bilaga 2.

2.2.4 Göteborg ska byggas ihop till en grön och levande stad utan bostadsbrist.

Intraservice har en indirekt påverkan genom tjänster som skapar förutsättning för andra förvaltningar. Digitalisering är central för en hållbar samhällsutveckling.

Detta förutsätter bättre samverkan och bättre förmåga hos organisationer och system att kommunicera med varandra samt säker och stabil infrastruktur.

Digitaliseringen är även central för en lyckad hållbar omställning. Vår tjänsteportfölj ska stödja en omställning mot ett mer hållbart samhälle. Detta sker exempelvis genom att tillhandahålla lösningar för automation, bättre utnyttjande av resurser och strategisk användning av data och artificiell intelligens. Enligt World Economic Forum kan 70 procent av hållbarhetsmålen i Agenda 2030 bli möjliga genom digitalisering med uppkopplade produkter, AI och automation.

Intraservice har tagit fram en ”City information plattform” (CIP). CIP är en grundsten för att hantera stora mängder sensordata (internet of things-data) där informationen är strukturerad och användbart samlad. Plattformen kan också hämta data från andra system. Projektet har nu tagit fram förutsättningarna för att under 2025 leverera tjänsten Smart Stad. Inom tjänsten finns tre erbjudanden; konsultation, införa lösning för Smart Stad samt CIP. Med hjälp av Smart Stad blir vi en medskapande aktör i ekosystemet för ett smartare Sverige och för att kunna infria målen i Agenda 2030.

Intraservice samordnar uppdraget kring geodata och bidrar med att utveckla den digitala tvillingen. Den skapar i sin tur förutsättningar för simulering för de stadsbyggande förvaltningarna som krävs för att planera och bygga staden utifrån det aktuella målets inriktning.

Att göra data tillgängligt och strukturerat är även en förutsättning för att ta nästa steg inom AI och innovation.

Förvaltningen bidrar också till det digitala Göteborg genom stadsnätet, fritt publikt wifi och annan digital infrastruktur som bidrar till en hållbar och levande storstad.

2.2.5 Göteborg ska vara ledande i klimatomställningen och ha en hög biologisk mångfald.

Förvaltningen har påbörjat planeringen för insatser kopplat till nya EU-direktivet CSRD, agenda 2030 och Göteborgs Stads egen budget och har under året arbetat med kommunfullmäktiges inriktning om att integrera hållbarhetsperspektiven i ordinarie uppdrag.

Hållbarhet är en naturlig del i inköp och avrop, med stöd av våra ramavtal. Krav ställs vid inköp och upphandling om återanvändning, resurssnålhet, avfallshantering. Strävan efter cirkulära lösningar står även inskrivet i våra interna anvisningar och rutiner för inköp.

Intraservice arbetar för klimatomställning främst med fokus på att bidra till att skapa hållbara tjänster och cirkulära lösningar. Bland annat arbetar förvaltningen med hållbar IT genom livscykelhantering av stadens datorer, surfplattor och till viss del mobiler. 99 procent av stadens nätverksanslutna skrivare är anslutna till tjänsten samordnad utskriftshantering, vilket bidrar till färre och mer kontrollerad utskriftshantering. Minskad energianvändning sker genom förvaltningens datahallar och självbetjäningalternativ, e-utbildningar och distansmöten bidrar till färre transporter och pappersförbrukning.

Staden använder drygt 31 000 datorer levererade från tjänsten IT-arbetsplats. Andelen som levereras via Klient som tjänst är 95 procent. Det innebär livscykelhantering, förenklad och minskad administration och effektiv logistik i hanteringen av datorerna. Det bidrar i hög grad till stadens hållbarhetsmål. En fortsatt konsolidering till gemensam digital infrastruktur inom staden bidrar till hållbarhetsmålen inom samtliga dimensioner.

Numera kan Göteborgs Stad göra utskick digitalt i stället för med vanlig post. Det förkortar handläggningstider och sparar porto, papper och kuvert. Fortsatt utveckling och ökat användande av tjänsterna mina meddelanden och Säker Digital Kommunikation bidrar med nytta för staden. Säker Digital Kommunikation, har utvecklats och är klar för pilot på förvaltning. Det innebär att staden ansluter till nationell infrastruktur för säker digital kommunikation mellan myndigheter. Detta kommer att generera ett antal nyttor för staden som minskat behov av fysisk arkivering samt mer effektivt informationsutbyte. Något som också bidrar till kostnadsbesparingar på miljontals kronor för staden.

Intraservice utvecklar metodik för analys av hållbarhetspåverkan i tjänsterna, med start inom hållbar IT. Detta bidrar till att både våra kunder och vi själva som förvaltning bland annat kommer få bättre insikt på vår miljö- och klimatpåverkan. Under hösten har tjänsterna IT-arbetsplats och WAN varit del i piloten där bland annat Agenda 2030-målen och hållbarhetsrisker syns. Underlag finns nu för komplettering av tjänstekatalogen och för fortsatt arbete inom tjänsterna. En fortsättning för fler tjänster planeras under 2025.

2.2.6 Göteborgs Stad ska ha en välfärd som möter göteborgarnas behov.

Intraservice bidrar indirekt till målet genom de tjänster och den digitala infrastruktur som vi utvecklar på uppdrag av förvaltningar och bolag. Vi bidrar till nya arbetssätt och kompetensförsörjning för att klara välfärdens utmaningar med bland annat ny teknik och automatisering.

Förvaltningen arbetar ständigt och på olika sätt med att utveckla säkerheten i våra leveranser. Vi arbetar också med att förstärka förmågan att skydda mot, upptäcka och bevaka hot och sårbarheter.

Genom ansvaret för Göteborgs Stads gemensamma riktlinjer kring arkitektur och digitala infrastruktur bidrar vi till att göteborgarna ska kunna ta del av välfärdstjänsterna på ett säkert och effektivt sätt. Eftersom arbetet med stadens gemensamma verksamhets- och IT-arkitektur är under utveckling har det varit viktigt att höja kompetensen. Detta har skett genom utbildningar för deltagare från stadens förvaltningar och bolag.

Dessutom har förvaltningen särskilt bistått med expertis, råd och stöd till äldre- samt vård och omsorgsförvaltningen och Higab. Intraservice har bidragit med verktyg och struktur för att de ska kunna verksamhetsutveckla mer effektivt.

Inom geografiska data för kartor och positionering så fortsätter förvaltningens samordning i staden. Arbetet med att hitta en målarkitektur tillsammans med tjänster för att öka stadens samarbeten och nyttor stäms av i ett gemensamt geodataforum. Detta ska i förlängningen bidra till bättre och mer effektiv service utifrån behoven hos boende, besökare och företagare i Göteborg.

Förvaltningen bidrar också till digitala verktyg som hjälper skapa goda förutsättningar för undervisning i förskola och skola.

Göteborgs Stad deltar i det nationella projektet Gemensam digital assistent för offentlig sektor som leds och drivs av AI Sweden. Tillsammans med äldre- samt vård och omsorgsförvaltningen, utbildningsförvaltningen, förskolan och grundskolan utforskas området där träning sker av en digital assistent (Svea). De driver projektet som pågår till december 2025 tillsammans med 30 andra organisationer.

Över 300 medarbetare i staden har utforskat lösningen och under året kommer vi använda projektet för att lära och experimentera. Vi kommer även använda det för

att lära oss hur vi kan förverkliga en framtida tjänst för Göteborgs Stad.

Dessutom kan Intraservice då hjälpa staden att sänka sina IT-kostnader genom arbetet inom ramen för våra kommunfullmäktigeuppdrag. Detta kan i sin tur ge mer resurser till att utföra kärnuppdragen.

2.2.7 Göteborgs Stad ska ge sina anställda en bra arbetsmiljö och goda arbetsvillkor.

Genom Intraservice leveranser och digitala infrastruktur strävar förvaltningen efter att göra det enklare att arbeta i Göteborgs Stad, genom effektivare processer och mer lättanvända system.

Ett exempel på hur Intraservice arbetar för att göra arbetet enklare och effektivare är genom RPA-teknik, som innebär att robotar tar över manuella processer. På så sätt slipper medarbetarna monotont och tidskrävande arbete. Till exempel används robotar inom ekonomitjänsterna för att göra månatliga avstämningar av konton och manuella revideringar. Detta skapar förutsättningar för att minska administrationen i Göteborgs stad.

Ett annat exempel är Intraservice uppdrag att stödja chefer i deras arbetsmiljöansvar. Under hösten genomfördes en förstudie för att kartlägga stadens behov av stöd vid rehabilitering av medarbetare. Detta med utgångspunkt i att nuvarande IT-stöd står inför en konkurrensutsättning

För att säkerställa att förändringar av digitala tjänster bidrar till en god arbetsmiljö för stadens medarbetare finns det en särskild samverkansgrupp för digitalisering som leds av stadsledningskontoret. Inför förändringar i IT-stöd eller vid införande vid nya genomförs riskbedömningar tillsammans med fackliga organisationer för att fånga upp eventuella risker för arbetsmiljön.

Kommunfullmäktige beslutade i april om reviderad riktlinje för personalförmåner. Målet är att det ekonomiska värdet av förmånerna ska vara likvärdigt för alla medarbetare. Kommunfullmäktige beslutade då även att höja friskvårdsbidraget som är en av förmånerna. Syftet med bidraget är att medarbetare ska behålla och utveckla sitt fysiska, psykiska och sociala välbefinnande för att må bra i arbetet och på fritiden.

Intraservice har säkerställt att beslutade höjningar av friskvårdsbidraget genomförts för stadens förvaltningar samt de bolag som valt att höja bidraget. Då höjningen gjordes retroaktivt innebar det ökade administrationskostnader för Intracervice på grund av manuell hantering. Arbete pågår tillsammans med stadsledningskontoret för att hitta lämpliga former för att timanställda ska kunna ta del stadens förmåner på ett likvärdigt sätt.

Inom förvaltningen arbetar Intracervice systematiskt med att ständigt förbättra arbetsmiljön genom stadens överenskomna arbetssätt och processer samt utifrån förebyggande åtgärder och aktiviteter på de utvecklingsområden som framkommer i medarbetarsamtal, APT och i de årliga medarbetar- och chefsundersökningarna avseende både psykosocial-, fysisk- och digitala arbetsmiljöområden.

Intraservice har ett utvecklingsområde kopplat till att förbättra chefers organisatoriska förutsättningar sedan ett par år tillbaka. Detta arbete har fördjupats under året genom metoden Chefoskopet som staden har utvecklat tillsammans med den idella organisationen Sunt arbetsliv.

3 Övrig uppföljning till kommunledningen

3.1 Väsentliga personalförhållanden

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

	2024	2023	2022
Total sjukfrånvaro (%)	5,7	5,5	5,2
Förvaltningsextern personalomsättning (%)	6,1	13,3	16,7
Antal årsarbetare	691,4	709	748

Förvaltningens sjukfrånvaro har ökat något på grund av framför allt längre frånvaro. Sjukfrånvaro under kortare tider (1–14 dagar) ligger på 1,6 procent vilket motsvarar nivån för 2023. I jämförelse har den längre frånvaron ökat från 3,9 till 4,1 procent. Av dessa har 2,4 procent varit sjuka längre än ett år. En hög andel av förvaltningens långtidssjuka medarbetare är sjukskrivna med psykiatriska diagnoser, vilket är likvärdigt med övriga landet. En ny rapport från Försäkringskassan visar att nästan hälften av landets sjukskrivningar beror just på psykiatriska diagnoser.

Under 2024 slutade 41 medarbetare på förvaltningen. Av dessa var det cirka en tredjedel som slutade på grund av ålderspension. Jämförelsevis slutade 95 medarbetare 2023.

Under året började 48 nya medarbetare på förvaltningen, under 2023 var motsvarande siffra 121. Personalomsättningen har alltså minskat avsevärt, vilket har skapat ett större lugn i organisationen. Ett fokus på att behålla personal i kombination med lågkonjunktur har bidragit till den stora förändringen.

3.1.2 Analys av situationen inom HR-området

Förvaltningen ser resultatet i medarbetarundersökningen 2024 förbättrat eftersom indexet HME (hållbart medarbetarengagemang) har ökat från 78 till 80. Samtliga index och frågeområden ligger på ett bra resultat mellan 74–86. I de fall där frågor och områden är jämförbara har resultatet dessutom förbättrats i positiv riktning inom samtliga områden. En särskild fråga som förvaltningen kommer att titta mer på utifrån resultatet handlar om medarbetarnas syn på ledningen. Om ledningen fångar deras synpunkter och idéer samt ger återkoppling. Resultatet här 2024 blev 3,2 (av 5).

Vi kan också konstatera att även förvaltningens chefer är mer nöjda med sin arbetsmiljö. Chefernas HME ligger på 82 och har ökat från 79. Delindexet Ledarskap ligger på 87 och har i denna mätning ökat från 83.

De områden i chefsenkäten som får lägst resultat är Arbetsbelastning och återhämtning samt Stöd till chef, med index 67 respektive 72. Båda dessa områden ligger i linje med det som förvaltningen arbetar med inom ramen för metoden Chefoskopet. Arbetet med Chefoskopet inleddes efter sommaren och kommer att

resultera i en handlingsplan med aktiviteter. Dessa är nödvändiga för att utveckla och förbättra förvaltningens chefers organisatoriska förutsättningar och arbetsmiljö.

En aktivitet under 2024 som var tänkt att förenkla för chefer handlade om att noggrant kartlägga de tre delprocesserna; pre- on- och offboarding av nya medarbetare, chefer, konsulter och praktikanter. Tanken med aktiviteten var att automatisera helt eller delvis samt verksamhetsutveckla inom processerna. Kartläggningen av processerna är nu genomförd och arbetet fortsätter under 2025/2026.

Under året har förvaltningen i hög grad lyckats rekrytera rätt talanger. Vi ser fler sökande till lediga tjänster och flera uppfyller våra krav. Det i princip enda svårrekryterade området är informationssäkerhet. Detta är dock en het kompetens på arbetsmarknaden i stort.

Personalomsättningen har gått ner från 13,3 procent 2023 till 6,1 procent 2024. 2022 låg personalomsättningen på 16,7 procent och förvaltningen började då mer aktivt att fokusera på "behålla-perspektivet" utifrån ARUBA-modellen. Det i kombination med en lågkonjunktur har resulterat i goda förutsättningar för rätt kompetens för vårt uppdrag.

Ett annat sätt att kompetensförsörja verksamheten är med hjälp av konsulter. Förvaltningen har under flera år arbetat framgångsrikt med tydliga rutiner och övergripande styrning för hur och när konsulter ska anskaffas. Bedömningen där sker centralt inför varje nyanskaffning eller förlängning av ett konsultuppdrag. Rutiner som dessa kommer att fortsätta stödja förvaltningen mot målet att minska antalet konsulter.

För att minska det här beroendet arbetar förvaltningen också för att konsultväxla. Under 2024 har 11 konsultväxlingar gjorts. Under året blev det också lagstiftat att konsulter med uppdrag längre än två år ska få erbjudanden om anställning. Samtliga 26 konsulter med uppdragstid i mer än 24 månader har fått erbjudanden varav två har tackat ja.

3.2 Ekonomisk uppföljning

Den ekonomiska uppföljningen sker både ur ett organisatoriskt perspektiv, per avdelning och ansvar samt ur ett tjänsteperspektiv, per tjänst. Vid uppföljning av intäkter och kostnader organisatoriskt sker även separat uppföljning av centrala gemensamma kostnader. Vid uppföljning av tjänsternas intäkter och kostnader är dessa kostnader fördelade till respektive tjänst.

I nedan tabeller i årsrapporten redogörs för båda perspektiven. I bilaga (bilaga 3) till rapporten finns även specifikation över tjänsternas kostnader för 2024 jämfört med budget och procentuell förändring samt utfall föregående år.

Budgeterade kostnader per tjänst faktureras kund baserat på en prislista som beslutades av nämnden i december 2023. Fakturering löpande sker för vissa tjänster med rörlig volym, då detta är mest lämpat för kundernas nyttjande av tjänsten. Detta innebär att fakturerad kostnad kan skilja sig från budgeterad om kunden ökar eller minskar sitt nyttjande under året.

Under 2024 har även Intraservices kostnader minskat jämfört med budget och återreglering skedde med cirka 14,5 miljoner kronor till kund i december månad.

3.2.1 Analys av årets utfall - Nämnder

Resultatredovisning i sammandrag

Belopp i mnkr	Bokslut 2024	Budget 2024	Avvikelse	Bokslut 2023	Bokslut 2022
Intäkter	1 341,8	1 295,7	46,1	1 286,7	1 267,9
Kostnader	-1 373,6	-1 331,2	-42,4	-1 319,6	-1 289,7
Kommunbidrag	35,5	35,5	0	37,0	21,8
Kommuninterna bidrag	0	0	0	0	0
Resultat	3,7	0	3,7	4,1	0
Eget kapital	14,7	11,0	3,7	11,0	11,0

Ovan siffror avser "Extern inkl nämnder", vilket innebär att interna poster är avräknade. Vidare i rapporten fortsatt redovisas siffror för helheten, dvs även inklusive Intraservice intäkter och kostnader för tjänsterna.

Resultatutfall

Utfallet för helåret 2024 visar på ett slutligt överskott i verksamheten med 3,7 miljoner kronor och då har återreglering skett till kund med cirka 14,5 miljoner. Förvaltningen av tjänster visar ett nettoöverskott, medan utfallet för förändringsinsatser (utveckling) av tjänster visar ett underskott.

Ökning av intäkter beror främst på ökade volymer inom verksamhetsområde Digital arbetsplats, där Klient som tjänst samt övrig direktförsäljning står för den större delen av ökningen. Motsvarande ökning finns bland inköpskostnaderna.

Redovisat överskott för förvaltning av tjänster avser främst överskott inom stabsavdelningar samt avdelning kund och avser rekryteringar som inte skett enligt plan samt att förvaltningens centrala budgetmedel inte nyttjats fullt ut under året. Även inom gemensamma tjänster och framför allt inom verksamhetsområde HR har överskott uppkommit inom förvaltning av tjänster.

Återreglering till kund 2024

I enlighet med riktlinjen ska återreglering till kund ske för helåret för bastjänster och digital infrastruktur. För 2024 har denna beräkning skett baserat på november månads utfall och reglerats till kunderna med faktura under december. Den totala återregleringen uppgick till cirka 14,5 miljoner kronor för 2024.

	Bokslut 2024	Prognos oktober 2024
Avdelning Digital infrastruktur	-19,5	-3,3
Avdelning Gemensamma tjänster	9,4	-2,7
Avdelning Styrning och stöd	7,6	4,3
Avdelning Styrning och stöd, förvaltningsövergripande gemensamma kostnader	20,4	15,6
Avdelning Kund- och servicecenter	4,0	6,1
Förändringsinsatser (Utvecklingsinitiativ)	-3,7	0
Resultat innan återreglering	18,2	20,0
Återreglering till kund	-14,5	0
Resultat	3,7	20,0

Avvikelse mot helårsprognos oktober

Förvaltning har under året redovisat rimligt utfall i förhållande till budget och prognoser. I och med att förvaltningens intäkter, faktureringen till kund, sker jämnt fördelat över året med en tolfedel per månad, uppstår ett positivt resultat under semesterperioden, då personalkostnaderna är lägre på grund av uttag av semesterlöneskuld. Resultatet regleras sedan i takt med att kostnaderna uppkommer under hösten. Någon periodisering kan inte göras av intäkten i resultatrapporteringen, då kund och leverantör inom staden måste redovisa identiska utfall varje månad under året.

Prognosen i oktober visade på ett överskott om 20 miljoner kronor och utfallet per november redovisades med 17,2 miljoner. Återreglering till kund beräknades utifrån november månads utfall, och uppgick till 14,5 miljoner kronor. Utfallet per helår uppgår till 3,7 miljoner efter återreglering.

Mellan avdelningarna finns avvikelser mot prognos i oktober, vilka i stort är planerade. Förändringsinsatserna visar högre kostnader, vilket var beslutat innan. Inom digital infrastruktur har vissa utökningar skett som även dessa funnits med i planeringen. Vissa konsolideringsprojekt och andra pågående projekt har belastats med mer kostnader än de prognosticerats för, men detta har beaktats i det totala prognosticerade överskottet.

3.2.2 Resultatredovisning bastjänster och förändringsinsatser

Bastjänster

Bastjänster	Utfall 2024	Budget 2024	Avvikelse	Utfall 2023
Ekonomi	51,8	53,2	1,4	42,7
HR	128,3	138,6	10,3	110,2
Kommunikation, ledning och styrning	64,6	73,6	9,0	59,1
Digital infrastruktur	719,1	726,8	7,7	669,5
Summa bastjänster	963,8	992,2	28,4	881,5

Förändringsinsatser

Förändringsinsatser	Utfall 2024	Budget 2024	Avvikelse	Utfall 2023
Ekonomi	0	0	0	0
HR	0	0	0	6,6
Kommunikation, ledning och styrning	18,8	19,0	0,2	41,3
Digital infrastruktur	51,7	47,8	-3,9	37,8
Summa förändringsinsatser	70,5	66,8	-3,7	85,7

Verksamhetskostnader per tjänsteområde och tjänstekategori (förvaltning)

Gemensamma kostnader och förvaltningsövergripande overhead-kostnader har minskat i förvaltningen. Det påverkar i stort samtliga tjänster inom förvaltning

positivt och är en del av överskottet inom tjänsteförvaltningen.

För mer information kring uppföljningen av tjänsteleveranserna hänvisas till kapitel 5 i rapporten.

Bastjänster

Tjänstekostnader inom verksamhetsområde ekonomi uppgår till 51,8 miljoner kronor mot budget om 53,2 miljoner. Den positiva avvikelsen består främst av att personalkostnader och konsultkostnader har blivit lägre än budgeterat. Förändringen gäller i stort alla tjänster inom området.

Tjänstekostnader inom verksamhetsområde HR uppgår till 128,3 miljoner kronor mot budget om 138,6 miljoner. Den positiva avvikelsen beror främst på att kostnader för personal och licenser har blivit lägre än beräknat, vilket påverkat flera tjänster inom området, framför allt Stöd i arbetet med bemanning och Stöd i arbetet med löneadministration.

Tjänstekostnader inom Kommunikation, ledning och styrning uppgår till 64,6 miljoner kronor mot budget om 73,6 miljoner. Den positiva avvikelsen beror främst på minskade kostnader i tjänsterna, framför allt i tjänsterna Stöd för digital bevarande och LIS. Här inkluderas tjänsten Dataskyddsombud.

Digital infrastruktur

Verksamhetsområdet Digital infrastruktur visar ett utfall om 719,1 miljoner kronor mot budget om 726,8 miljoner. Inom detta tjänsteområde finns det både positiva och negativa avvikelser på enskilda tjänster. Främst märks skillnader på tjänsterna Lokalt nät, IT-säkerhet, Identitet och åtkomst samt Office 365.

Verksamhetskostnader per tjänsteområde och tjänstekategori (förändringsinsatser)

Förändringsinsatserna visar ett kostnadsutfall om 70,5 miljoner kronor för helåret mot budget om 66,8 miljoner. Avvikelsen beror främst på ökade kostnader för projekt inom digital infrastruktur och då främst projektet behörighets- och kontohantering. Den ökade kostnaden var planerad för 2024, då beslut fattats att driva projektet vidare till slutet av året. Finansiering har skett av överskottet inom förvaltning.

Bilaga tjänster

Som bilaga (bilaga 2) till nämndärendet för Årsrapport 2024 redovisas tjänstekostnaden per tjänst jämfört med budget 2024 och utfall 2023 för bastjänster och digital infrastruktur. Vissa omklassificeringar har skett mellan åren och vissa tjänster har tillkommit och utgått. En större tjänst som utgått under 2023 är Redovisningstjänster, där kunderna övertagit verksamheten.

3.2.3 Uppföljning av erhållna statsbidrag

Specialdestinerat/riktat statsbidrag	Erhållen ersättning och/eller uppbokad fordran avseende 2024 (tkr)	Speckod (obligatoriskt)	Bidragsgivare (tex Skolverket)
EU-projekt	*	D9EX35	EU

Under sommaren 2024 blev det klart att Intraservice är projektägare för, "European Citiverses Uniting for Inclusiveness". Projektet ska hjälpa besökare med särskilda behov att planera sin vistelse i Göteborg. Det möjliggörs genom

utveckling av stadens digitala tvilling, AI och avancerad visualisering. Totala projektbudgeten uppgår till 23,2 miljoner kronor och Intraservices andel som partner i projektet är 1,1 miljoner kronor.

Samarbete sker med Lindholmen Science Park, som är huvudansvarig projektledare. Göteborgs Stad har en central projektkod för projektet; D9EX35.

*Bidraget ska finansiera förvaltningens nedlagda kostnader under projektperioden och bidraget redovisas som skuld till dess kostnaderna uppkommer.

3.3 Värdering av eget kapital

Förvaltningen har ett eget kapital om 11 miljoner kronor, samma nivå som föregående år. Riktlinjen innebär att slutreglering ska ske av bastjänster för helåret vilket innebär att ett ekonomiskt överskott betalas tillbaka till kunderna och ett ekonomiskt underskott faktureras till kunderna.

Under 2024 har ett ekonomiskt överskott uppkommit, vilket har reglerats tillbaka till kunderna under december månad. Återreglering har skett av både tjänster inom bastjänster och digital infrastruktur för 2024.

Införandet av ny styrmodell 2023 innebär att förvaltningens risk ökar i och med att tidigare ekonomimodell med full kostnadstäckning utgår. Fler av förvaltningens tjänster blir valbara och risken för underskott kan bli kännbar i det fall tjänsterna inte efterfrågas i den omfattningen som bedömts i budgeten.

I utfallet för 2024 finns tjänster som redovisar både över- och underskott. Sammantaget är nettot positivt. Något behov av att utnyttja eget kapital för kostnadstäckning har därför inte funnits under 2024.

3.4 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

3.4.1 Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll

Förvaltningen har utvärderat systemet för styrning, uppföljning och kontroll genom en egenutvärdering enligt stadens rapport och genom egenutvärdering av nämnden.

Utvärderingen sker genom frågor kring kultur, planering, uppföljning, riskhantering, tidiga åtgärder och systematiskt förbättringsarbete.

Utvärderingen har skett genom värdering i tre nivåer (styrka, tillräckligt effektivt och förbättringsbehov). Förvaltningen bedömer att våra styrkor finns inom följande områden:

- Ledningen på samtliga nivåer har arbetssätt för att identifiera och skapa en medvetenhet om situationer där det finns risk för oetiskt eller oönskat beteende.
- Arbetssätt finns på plats för att nämnden/styrelsen ska erhålla relevant information.
- Arbetssätt för att hantera allvarliga avvikelser och brister utan dröjsmål är väl förankrade hos medarbetare och chefer.

Områden där förvaltningen har en tillräcklig effektiv hantering, men där vi behöver arbeta för att utveckla våra arbetssätt är framförallt:

- Förvaltningen behöver fortsätta med att identifiera vilken återkoppling medarbetarna behöver från ledningen.
- Förvaltningen behöver förbättra uppföljningen så att vi fokuserar på det mest väsentliga utifrån vårt grunduppdrag samt att det tydligt för organisationen.
- Inom riskhantering behöver förvaltningen förbättra arbetet med internkontrollplanen, ett arbete som påbörjats inför 2025.
- Förvaltningen behöver förbättra det systematiska arbetet med att inhämta kundbehov, ett arbete som pågår i och med samordningsmodellen.

3.4.2 Brukar-/kundorienterad kvalitetsledning

Intraservice ansvarar för att förvalta och utveckla de gemensamma tjänsterna och digital infrastruktur på ett ändamålsenligt sätt för stadens förvaltningar och bolag efter dialog och samverkan i tjänsteutvecklingsforum, tjänsteråd och användarforum.

Årlig analys beskriver behov av utveckling och förvaltning av nya och befintliga tjänster. För att prioritera bland initiativen utgår vi från kunddialoger på flera nivåer samt omvärldsbevakning. Vi arbetar enligt stadengemensamma arbetssätt och metoder för att ta fram underlag för prioritering. Därefter värderar och prioriterar stadens strategiska samordningsgrupp för digitalisering utvecklingen av gemensamma tjänster och digital infrastruktur så att efterfrågade tjänster får största nytta till medarbetare, boende, besökare och företagare.

Under året har förvaltningen fortsatt arbeta med att utveckla förmågan att anpassa sitt arbete och att tillämpa den nya styrmodellen tillsammans med övriga tjänsteleverantörer, stadsledningskontoret samt förvaltningar och bolag.

3.4.3 Beskriv hur nämnden som tjänsteleverantör säkerställer/arbetar för att de digitala tjänsterna uppfyller lagkrav och verksamhetskrav som kunderna definierat utifrån informationssäkerhet

Under 2024 har Intraservice inom ramen för projektet *Etablera systematiskt informationssäkerhetsarbete* genomfört, påbörjat och planerat för flera aktiviteter med mål att säkerställa att Intraservice som leverantör av gemensamma tjänster och digital infrastruktur uppfyller lagar och förordningar samt kunders verksamhetskrav kopplat till informationssäkerhet.

Intraservice bedömer att leveranser av gemensamma tjänster och gemensam digital infrastruktur till stor del lever upp till tidigare inkomna verksamhetskrav från kund, men att ny- och vidareutveckling behöver ske utifrån nya behov.

Förvaltningen bedömer att förvaltningen som leverantör av gemensamma tjänster och digital infrastruktur och egen förvaltning uppfyller krav i Göteborgs stad styrande dokument, gällande lagar och förordningar, men att behov finns av åtgärder. Det finns bland annat behov av åtgärder kopplade till kommande cybersäkerhetslagstiftning (NIS2). Åtgärder som förvaltningen bedömer behöver finansieras utöver vad som tagits upp inom budget 2025 och årlig analys 2026.

För mer information, se bilaga 4.

3.4.4 Övriga beslut och/eller uppdrag

3.4.4.1 Barnbokslut 2024

I bilaga 5 redovisas hur Intraservice verksamhet kan främja barns förutsättningar i Göteborgs Stad.

Alla barn och ungdomar i skolmiljö är beroende av Intraservice teknik- och systemstöd, där läsplattor och datorer används för lättillgänglig och säker tillgång till informationen är en förutsättning för skolans verksamhet.

Utöver skolmiljöns system och applikationer, så bidrar Intraservice med ytterligare tjänster för att barn ska kunna nyttja sina demokratiska, sociala, kulturella och ekonomiska rättigheter. Exempelvis:

- Dataskydds- och it-säkerhetsarbetet skyddar barns rätt till privatliv och integritet.
- Förvaltningen arbetar med klarspråk för att tillgängliggöra information
- Bildförsörjning, där bilder med barn säkras utifrån laglig grund

För mer information se bilaga 5

4 Bokslut

4.1 Sammanfattande analys

Förvaltningens intäktsfinansiering

Intraservice verksamhet bedrivs genom de obligatoriska tjänsterna inom bastjänster och digital infrastruktur. Av den totala budgeterade intäkten om 1 397, 3 miljoner kronor, utgörs cirka 76 procent av fakturering av sådana tjänster. Därutöver tillkommer 43 miljoner kronor för tjänster till förvaltningarna inköp och upphandling samt demokrati och medborgarservice för tjänster som ingår i deras basutbud.

Övriga intäkter består av tilläggstjänster, specialisttjänster och verksamhetsspecifika tjänster samt direktfakturering till enskilda förvaltningar och bolag. Dessutom bedrivs verksamhet med kommunbidragsfinansiering med 35,5 miljoner kronor och mindre del utgörs av vissa anslag och andra bidrag.

Bastjänster och tjänster inom digital infrastruktur kostnadsfördelas till kund utifrån olika fördelningsnycklar. Dessa kan vara fördelning utifrån andel av nyttjad tjänst, volymbaserat nyttjande eller annan överenskommen fördelning.

Riktlinjen innehåller regler om att överskott och/eller underskott för bastjänster ska regleras till kunderna i samband med årsbokslutet. För verksamhetsåret har ett överskott uppkommit för bastjänster och digital infrastruktur med cirka 14,5 miljoner kronor. Detta återbetalas till förvaltningens kunder under december.

4.2 Resultaträkning

Nedan redovisas intäkter och kostnader för utfall 2024 jämfört med budget 2024 samt utfall 2023. Avseende intäkterna är dessa fördelade på de olika tjänstekategorierna.

Belopp i mkr	Bokslut 2024	Budget 2024	Bokslut 2023
Verksamhetens intäkter			
Bastjänster, förvaltning	244,7	265,5	212,0
Digital infrastruktur, förvaltning	719,1	726,7	669,5
Totalt förvaltning	963,8	992,2	881,5
Bastjänster, förändringsinsatser	18,8	19,0	47,9
Digital infrastruktur, förändringsinsatser	51,7	47,8	37,8
Totalt förändringsinsatser	70,5	66,8	85,7
Totalt förvaltning och förändringsinsatser	1 034,3	1 059,0	967,2
Inköp, INK	11,0	11,1	10,5

Digital infrastruktur, DM	31,2	31,9	28,3
E-tjänstekort	11,9	13,1	11,7
Redovisningstjänster	-	-	25,9
Tilläggstjänster, direktförsäljning och övriga intäkter	289,5	246,7	275,4
Kommunbidrag	35,5	35,5	37,0
Totala intäkter	1 413,4	1 397,3	1 356,0
Verksamhetens kostnader			
Personalkostnader	-528,2	-554,6	-510,1
Konsultkostnader	-109,2	-118,9	-127,6
IT-program, IT-licenser. IT-tjänster, hyra IT-utrustning	-643,2	-603,6	-564,0
Övriga kostnader	-126,7	-118,3	-147,6
Finansnetto	-2,4	-1,9	-2,6
Totala kostnader	-1 409,7	-1 397,3	-1 351,9
Årets resultat	3,7	0	4,1

Verksamhetens intäkter

Jämfört med utfall föregående år har både intäkter och kostnader ökat på grund av nya tjänster, nya tjänsteerbjudanden och andra utökningar i tjänsterna som beslutats av kommunfullmäktige.

Bastjänster har minskat jämfört med budget, vilket beror på minskade kostnader inom alla verksamhetsområden, vilket innebär att intäkterna minskat till kund.

En minskning har skett av intäkter inom digital infrastruktur jämfört med budget. Fakturering till kund sker månadsvis av aktuella volymer, vilket innebär en förändring mot planerade volymer i budgeten. Kunderna ser löpande över sitt nyttjande av tjänster, vilket innebär att effektivisering sker och intäkterna minskar.

Försäljning av bastjänster och digital infrastruktur till förvaltningarna inköp och upphandling och demokrati och medborgarservice, redovisas separat och intäkterna är jämförbara mot budget och föregående år.

Tjänsten E-tjänstekort ingår inte som bastjänst från 2024 och redovisas separat. Försäljningen är jämförbar mot budget och föregående år.

Försäljning av tilläggstjänster med flera är lägre än budgeterat. Där har inte kundernas nyttjande skett i den takt som planerats i budgeten. Inom andra områden har intäkter tillkommit, detta gäller framför allt genom konsolidering av nya kunder in i förvaltningens tjänster.

Försäljningsintäkterna för direktförsäljning är högre under 2024 än budgeterat främst på grund av mer försäljning av Klient som tjänst och mobilt arbetssätt.

Verksamhetens kostnader

Personalkostnaderna har minskat under året jämfört med budget, vilket främst

beror på att vakanser inte tillsatts fullt ut som planerat. Till viss del har detta kompenserats med ökade konsultkostnader.

Konsultkostnader har minskat jämfört med budget, vilket beror på minskade kostnader för konsulter inom förvaltning. Under 2024 har ett antal konsultväxlingar skett och personal anställts.

En annan stor kostnadspost är kostnader för IT-program, IT-tjänster och licenser. Vissa av dessa kostnader vidareförmedlas till kund medan andra ingår i tjänsterna. Förändringen under året består till största del av ökad kostnad för hyra leasing IT-utrustning på grund av ökade volymer inom till exempel Klient som tjänst.

Övriga kostnader har ökat mot budget och avser till exempel ökade kostnader för telefoni, men också ökning generellt på grund av att verksamheten utökats.

4.3 Balansräkning

Belopp i mkr	Bokslut 2024	Bokslut 2023
TILLGÅNGAR		
Maskiner och inventarier	0	0
Summa anläggningstillgångar	0	0
Kundfordringar	35,5	168,9
Övriga fordringar	-2 270,2	-2 161,6
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	133,4	175,9
Kommunkonto och likvida medel	2 261,6	2 045,4
Summa omsättningstillgångar	160,3	228,6
Summa tillgångar	160,3	228,6
SKULDER OCH EGET KAPITAL		
Ingående eget kapital	11,0	11,0
Årets resultat	3,7	4,1
Summa eget kapital	14,7	15,1
Leverantörsskulder	83,2	101,3
Övriga kortfristiga skulder	17,8	18,6
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	44,6	93,6
Summa kortfristiga skulder	160,3	228,6
Summa skulder och eget kapital	160,3	228,6

Tillgångar

Samtliga tillgångar leasas via Göteborgs Stads Leasing. Detta gäller även de

hårdvarutillgångar som ingår i tjänsten "Klient som tjänst", där Intraservice leasar tillgångarna och sedan hyr ut dem till förvaltningens kunder. Det finns även andra tjänster där tillgångar leasas och hyrs ut till kunderna.

Intraservice har en stor hantering av licenskostnader för IT-verksamheten. Dessa licenser debiteras ofta årsvis av leverantörerna, vilket behöver periodiseras under året och över åren om de löper på längre tid. Dessa redovisas under förutbetalda kostnader i balansräkningen.

Minskningen från 2023 ska ses tillsammans med motsvarande minskning av förutbetalda intäkter på skuldsidan, då dessa transaktioner kontohanteras, så bruttoredovisning uppstår.

Intraservice är serviceleverantör för stadens förvaltningar och bolag. Det innebär att det finns ett flöde av transaktioner kring stadens betalningar av kundfordringar och leverantörsskulder som hanteras av förvaltningen. Detta påverkar balansräkningens tillgångar och skulder, inklusive likvidkonton. I balansposten "Övriga fordringar" (skuld) redovisas ett av stadens kommunkonto, vilket hanterar ovan beskrivna flöden. Då detta är en fordran på SLK/Finans redovisas det inte som likvida medel. Kontot ska ses tillsammans med de likvidkonton, bankkonton som redovisas under kommunkonto och likvida medel.

Kundfakturerings sker månadsvis för tjänster som utförs. Per balansdagen finns kundfordringar upptagna för vissa fordringar som inte betalats per balansdagen. Större delen av de kundfordringar som redovisas per balansdagen är betalade de första dagarna på det nya året. Förändringen mot föregående år beror på att några kunder inte fullt ut betalat i tid 2023. Detta är reglerat under 2024.

Skulder

Upplupna kostnader består till största del av kostnader för personal, semesterskuld, med mera samt periodisering av inhyrda konsultkostnader och andra leverantörsfakturor vid bokslutet.

Förändringen i upplupna kostnader mellan åren, inkluderade för 2023 en skuld till kunderna för återreglering av bastjänster och digital infrastruktur med 14,1 miljoner kronor för 2023, vilken uppbokades som kostnad i bokslutet och reglerades genom kreditnotor under januari månad 2024. För återregleringen 2024 om 14,5 miljoner kronor har denna fakturerats kund redan i december och därmed finns ingen uppbokad upplupen kostnad i bokslutet.

Skillnaden i övriga upplupna kostnader beror också på att stängningen av upplupna leverantörsfakturor skedde senare under januari 2025 än föregående år. Detta innebär att fler leverantörsfakturor hanterats, och färre uppbokningar har behövt ske av upplupna kostnader för 2024.

5 Styrinformation till nämnden

5.1 Inledning

Nämndens verksamhetsplan följs upp under detta kapitel med uppföljning av måluppfyllelse och aktiviteter. Nyckeltal redovisas under avsnitt 2.1.1

Uppföljning av 2024 års risker återrapporteras i bilaga 6.

5.2 Mål

5.2.1 Kund och ägare

- 5.2.1.1 Vi ska tillhandahålla en god intern service och förbättra kundernas upplevelse av kvalitet, service och samarbete.

Intraservice levererar dagligen tjänster via olika tjänsteerbjudande till stadens förvaltningar och bolag med en hög och stabil kvalitet med relativt få avvikelser i den dagliga leveransen.

Tjänsterna hjälper medarbetare och chefer i Göteborgs Stad att arbeta smart och effektivt. Effektiva och gemensamma arbetssätt gör det enklare att arbeta och bidrar på det sättet med att ge god service till göteborgarna.

Utveckling av tjänster

Tjänsteportföljen utvecklats succesivt och kompletteras med nya tjänster och tjänsteerbjudanden utifrån stadens behov. Under 2024 innehåller tjänstekatalogen 57 tjänster. Under 2024 har fler tjänster utvecklats för att tas i drift och göras tillgängliga från 2025.

Det största nu pågående projektet inom gemensamma tjänster är projektet Införa nytt stöd för dokument- och ärendehantering och dess breddinförande i staden. Tjänsten är implementerad hos 53 procent av våra kunder.

Under året har systemstödet i tjänsten inte fullt ut levt upp till stadens krav. Leverantörens problem att leverera har lyfts till högsta ledningsnivå. En plan för att komma till rätta med problemen har tagits fram tillsammans med leverantören. Problemen har gjort att projektet fokuserat på stabil drift framför utveckling av ny funktionalitet under 2024.

Det interna digitala navet har varit ett flerårigt projekt som avslutades i mars månad. Ett nytt projekt startade under 2024 för att upphandla ett eller flera systemstöd för informationssäkerhet och personuppgiftsregister. Detta ingår i ett större projekt för att stärka informationssäkerhet, metoder och arbetssätt generellt, men också i enlighet med stadens nya riktlinje för informationssäkerhet samt det så kallade NIS-direktivet. Upphandlingen blev klar under sommaren, och det nya systemstödet implementerades på tio pilotorganisationer under hösten. Ett breddinförande görs under 2025.

Inom Digital Infrastruktur har arbete i utvecklingsprojekt genomförts framgångsrikt. Smart Stad är färdig att lanseras, vilket kommer att ge staden förmåga att samla in, förädla men även dela data. Leveransen avseende Konto – behörighetshantering (BOK) produktionssättsattes 3 januari och den nya

funktionaliteten förväntas ge mindre administration och minskat behov av support.

En stadengemensam infrastruktur som ansluter till den nationella infrastrukturen för säker digital kommunikation har utvecklats inom tjänsten Processautomation. Här kan offentliga aktörer utbyta känslig och sekretessklassad information på ett säkert och effektivt sätt.

Flera nya komplexa e-tjänster har tagits i bruk. Av dessa kan nämnas

- serveringstillstånd
- kontakta förskoleservice vårdnadshavare
- kontakta förskoleservice organisation
- ansök om färdtjänst.

För en mer detaljerad uppföljning av förvaltningens projekt under 2024, se bilaga 7.

Effektiviseringar för stadens förvaltningar

Utöver att etablera nya tjänster och tjänsteerbjudanden har flera projekt även inkluderat införande av tjänsterna hos delar av utvalda förvaltning och bolag. De har bidragit till stadens digitaliseringsresa. Exempel på sådana projekt är Digital signering, Förutsättningsskapande printtjänst och Säker digital kommunikation.

Lösningar för att kunna stödja stadens verksamheter i arbetet att optimera licensinnehav har införts. Detta arbete möter det uppdrag som lyfts i stadens budget 2024 för att minska licenskostnader. Intraservice har, tillsammans med Förskoleförvaltningen, gemensamt arbetat inför den kommande avtalsförhandlingen med Microsoft i maj 2024. Förskoleförvaltningens O365-licenser har minskat enligt följande efter detta arbete:

- maj 2023: 10 317 licenser
- maj 2024: 6 883 licenser

Detta motsvarar en minskning med 3 434 licenser.

Intraservice har även, tillsammans med Förskoleförvaltningen, arbetat med att se över de olika stadskontona för att minska och effektivisera nyttjandegraden av tjänsterna. Ett arbete är påbörjat för att se över licensbehoven och licenshanteringen, inklusive de olika licensmodellerna för skolorna inför nästa avtalsförhandling med Microsoft.

Nyttjande av befintliga tjänster

Specialisttjänsten konsultation och produktion som enheten Visuell kommunikation erbjuder har haft en mycket stor efterfrågan under året. 34 förvaltningar och bolag har utnyttjat tjänsten, vilket är en ökning sedan 2023. Antalet avropade timmar har ökat med cirka 300 timmar jämfört med 2023, till 12 002 timmar under 2024.

Inom tjänsten Processtöd noteras en fortsatt stor efterfrågan på utbildning som ges inom ramen för tilläggstjänsten. Inom specialisttjänsten för processtöd har flera uppdrag för stadens verksamheter genomförts och det finns fortsatt nya förfrågningar.

Göteborgs Stad använder drygt 31 000 datorer levererade från tjänsten IT-arbetsplats. Andelen som levereras via Klient som tjänst är 95 procent, vilket överträffar målbilden. Hela 99 procent av stadens nätverksanslutna skrivare är anslutna till tjänsten samordnad utskriftshantering, vilket ger minskad administration för stadens förvaltningar men också är en säkerhetshöjande åtgärd.

Konsolidering

Under åren 2022–2025 pågår ett systematiskt konsolideringsarbete med att konsolidera bolagen till bastjänsterna samt införa gemensam digital infrastruktur för stadens bolag. Uppdraget genomförs i samarbete mellan Intraservice, Stadshus AB och bolagen.

Under hösten genomfördes en mycket lyckad konsolidering av Parkeringsbolagets IT-miljö till gemensam digital infrastruktur med mycket högt betyg från bolagets användare. Fler bolag har hört av sig om konsolidering. En inledande förstudie har påbörjats tillsammans med Trafikantservice AB.

Det pågår ett omfattande införandeprojekt hos Framtidens Lönecenter (Poseidon) som i steg ett omfattar tjänsten Stöd i arbetet med löneadministration, samt i steg två även tjänsterna Stöd i arbetet med personaluppföljning samt Stöd i arbetet med lönebildning. Därutöver omfattar det även tjänsten Stöd i arbetet med LAS-hantering för bolag med behov.

Samtliga förvaltningar och moderbolag nyttjar idag minst en bastjänst (sammanhållet för koncernen), men det återstår dotterbolag som ännu inte nyttjar någon bastjänst. Elva bolag är konsoliderade till gemensamma IT-tjänster, övriga bolag återstår att konsolidera. Intraservice strävar efter att fler i staden ska utnyttja våra tjänster.

Verksamhetsområde ekonomi anslöt de sista tre bolagen i konsolideringsprojektet under året. Dessa har en specialanpassad lösning i avvaktan på resultatet av en kommande upphandling.

Incidenter

Intraservice levererar tjänster med relativt få stora incidenter. Infrastrukturen har varit utsatt för flera cyberattacker med liten påverkan på kunderna. Robustheten i leveransen har ytterligare förstärkts via förebyggande åtgärder. Gemensamt för alla tjänster är det pågående arbetet med att stärka informationssäkerheten i befintliga och kommande tjänster bland annat till följd av ny lagstiftning.

Som ett led i att kvalitetssäkra leveransen arbetar Intracservice förebyggande med att identifiera kvalitetsavvikelser genom kunddialog på strategisk, taktisk och operativ nivå. Intracservice har strukturella förebyggande processer för att identifiera och åtgärda avvikelser genom till exempel process för efterlevnadskontroll och incidenthantering.

Under året har det inträffat 14 102 incidenter, varav 34 allvarliga kvalitetsavvikelser/incidenter, vilka åtgärdats utifrån de processer som finns fastställda. Antal allvarliga incidenter har minskat markant i jämförelse med föregående år.

Förvaltningen följer upp efterlevnaden av avtalade servicenivåer (SLA). Under året har följsamheten ökat liksom processen har utvecklats succesivt för att säkerställa full följsamhet. Lösningsgraden avseende incidenter visar hur väl vi uppfyller SLA utifrån löfte om servicenivåer och åtgärdstider för incidenter. Mätningen av lösningsgraden har sedan föregående år ökat från 75 till 85 procent i snitt.

Utvecklad service

En mängd aktiviteter pågår under året med syfte att förbättra kundernas upplevelse av kvalitet, service och samarbetet. De flesta aktiviteter är pågående och går framåt med god fart. Utmaningen är att det pågår många parallella initiativ, där nyckelresurser ingår, vilket innebär svårigheter att prioritera.

Intraservices Kompetenscenter har under året erbjudit ett antal kunskapshöjande insatser kopplat till olika kompetensområden inom digitalisering så som AI-cirklar, föreläsningar, poddinspelningar, nyhetsbrev med mera. Återkopplingen är väldigt

positiv och de blir ofta anlitade från olika delar av stadens verksamheter.

Intraservice har sedan flera år samverkansforum med kunder inom respektive tjänsteområde. Under året har fler strategiska dialoger, om behov och tjänsteutveckling, kompletterats med flera förvaltningar och bolag. Med koordination av kundansvariga får Intraservice en tidig indikation på kundernas långsiktiga behov och hur vi kan stödja deras ökade digitalisering.

5.2.2 Process

5.2.2.1 Vi ska jobba effektivt tillsammans i processen från behov till leverans av våra tjänster

Intraservice arbetar aktivt med utvecklingen av våra huvudprocesser som är kopplade till instyrning och beredning. Det inkluderar också processen för att förvalta tjänster utifrån en ny styrmodell för digitalisering. Samlat innebär processerna viktiga förutsättningar för att arbeta kvalitetssäkrat som en enda leverantör utifrån kundernas förväntan och behov.

Intraservice har också ett flerårigt projekt kring att säkerställa kvalitén i våra processer utifrån informationssäkerhet, dataskydd och arkiv. Samtliga utgör ett gemensamt arbete för hela förvaltningen och ska bidra till effektivare och säkrare leverans av våra tjänster.

Arbetet med att implementera nya styrande dokument och instruktioner för informationssäkerhet och utbildningar pågår just nu, vilka ska skapa förutsättningar för en likvärdig informationsklassning och kontinuitetsplaner för prioriteringar utifrån kundernas behov.

En ledningsgrupp för säkerhet har etablerats och förvaltningen har påbörjat ett nytt arbete. Tanken är att organisation, ansvar och roller inom förvaltningens säkerhetsarbete som helhet ska kvalitetssäkras.

Årlig analys

Under året har förvaltningen förtydligat och förbättrat arbetssätten som är kopplade till den årliga analysen. Tanken var att det skulle vara enkelt för alla som arbetar med analysen att veta vad man ska göra, när och hur, samt även ha en förståelse för varför. Arbetet har gjorts i tvärfunktionella samarbetsgrupper där gemensamt lärande skett under framtagandet av styrande och stödjande dokument, processutveckling och förberedelser inför årlig analys 2026.

Instyrning och beredning

Uppdraget att etablera en central instyrningsfunktion för nya kundbehov startade redan i slutet av 2023. Arbetet tog fart i början av 2024 med att styra om befintliga vägar in. Förvaltningen arbetade samtidigt med att hantera ärenden samtidigt som vi jobbade med den nya vägen in via Intraservices serviceportal. Inför lansering i april tog vi hjälp av några av Intraservice kunder för att testa den nya vägen in. Fördelen med att ärenden kommer via serviceportalen är att de nya kundbehoven granskas av utsedda roller hos kund innan de skickas till Intraservice. Vi får även in den information som vi behöver för att kunna bedöma vidare hantering.

Under 2024 har förvaltningen hanterat 136 ärenden från stadens förvaltningar och bolag. Ärenden som vi får in handlar oftast om konsultation och behov som är unika för kunden. Vi har däremot även fått in några ärenden som handlat om behov av helt nya tjänster eller vidareutveckling.

Affärsstyrning

Affärsstyrningen är en grundläggande förutsättning för att kunna leverera i enlighet med vårt grunduppdrag över tid. Vi behöver uppfattas som en självklar partner kopplat till stadens affärsstrategier och långsiktiga färdplan. Affärsstyrningen hålls ihop på förvaltningsövergripande nivå i syfte att renodla, förenkla och tydliggöra styrkedjan genom hela organisationen. Ett verktyg för affärsstyrningen är Intraservices affärsråd, syftet med affärsrådet är att

- stimulera och stödja affärsmässighet kopplat till Intraservices uppdrag som leverantör utifrån inriktning i riktlinjen, reglemente och visionen
- besluta, prioritera och komma överens om övergripande affärsrelaterade frågor
- diskutera och göra en samlad bedömning kring effekter, risker och konsekvenser utifrån beredning och helhetsanalys
- säkerställa att leverantörsrelaterad strategi och styrningsfrågor för Intraservice hanteras på rätt organisatorisk nivå
- det ska finnas samlad och korrekt dokumentation kring affärskritiska beslut för helheten
- hålla ihop helheten utifrån ett gemensamt leverantörsperspektivet för ökad styrkraft.

Ekonomi

Förvaltningen står inför en spännande förändring i vår ekonomistyrning tack vare införandet av ett nytt digitalt verktyg. Detta säkrar våra möjligheter att göra ekonomisk månadsuppföljning och rapportering på tjänst i löpande takt under året. Initiativet representerar även ett betydande steg framåt i vårt arbete med att effektivisera och modernisera våra ekonomiska processer. Med detta kan vi möta behoven av transparens som rör våra tjänstekalkyler för såväl budget, utfall som prognos. Tjänstekalkylering är grunden i den nya ekonomiska modellen i samband med att en ny styrmodell implementeras.

5.2.3 Medarbetare

5.2.3.1 Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer

I denna rapport redovisas analys inom personalområdet i kapitel 3.1

5.2.4 Ekonomi

5.2.4.1 Vi ska ha en ekonomi i balans

Under året har förvaltningen månadsvis följt verksamheten för tjänsteförvaltning och utvecklingen. Rapportering sker till nämnden månadsvis med avrapportering av indikatorer kring personal, ekonomi och måluppfyllelse. Projekten avrapporteras också utifrån tid, kostnad och resultat. Varje avdelning följer upp verksamhetens mål, strategier och ekonomi. På så sätt lyfts avvikelser och åtgärder tidigt för att upprätthålla en ekonomi i balans.

Se även kapitel 3.2

5.2.5 Hållbarhet

5.2.5.1 Vi ska inom ramen för vårt uppdrag bidra till en hållbar utveckling

Under året har förvaltningen haft stort fokus på systematiken i att integrera "Arbetet med de tre hållbarhetsdimensionerna social, ekologisk och ekonomisk hållbarhet ska integreras i ordinarie arbete", enligt inriktningen i Göteborgs Stads budget 2024.

Förvaltningen har en bra grund men systematiken behöver anpassas till nya förutsättningar. Bland annat har kortare enskilda dialoger förts med chefer och kontaktpersoner tillsammans med hållbarhetsstrategen under första kvartalet för att få samsyn kring uppgiften inklusive eventuella utmaningar med detta. Två uppföljningsmöten har sedan skett med avdelningarnas ledningsgrupper. Bland annat med koppling till de två förvaltningsövergripande aktiviteterna.

Samtliga ledningsgrupper bedömde att integreringen av hållbarhet till viss del har ökat på avdelningen under året. Förutom att förvaltningen arbetar med cirkulära lösningar i tjänster till exempel kopplade till stadens datorer, surfplattor och till viss del mobiler bedriver även förvaltningen ett aktivt arbete internt med cirkulära lösningar för bland annat möbler, mobiltelefoner och annan elektronik.

Intraservice har under året arbetat med väsentlighetsanalyser och genomfört en pilot för att utveckla en metodik för analys av hållbarhetspåverkan i tjänsterna, med start inom hållbar IT. Målet med metodiken är bland annat att både förvaltningens kunder och förvaltningen själv får bättre insikt på vår miljö- och klimatpåverkan. Underlaget kan användas som komplettering av tjänstekatalogen och för fortsatt arbete inom tjänsterna.

Under första halvåret genomförde medarbetare och chefer den digitala utbildningen "Från ord till handling – en hållbar utbildning". Den täckte Göteborgs Stads miljö- och klimatarbete och efteråt fick deltagarna möjlighet att reflektera med hjälp av gruppövningar.

Förvaltningen har deltagit som talare inför olika grupperingar inom förvaltningar och bolag. De har bland annat pratat om avfallsplanen, delmålet om att förlänga livslängden för stadens bärbara elektronik, om hållbar IT och allmänt om organiseringen kring förvaltningens arbete inom hållbarhet.

Chefer och medarbetare har informerats om stadens arbete kring Agenda 2030 och inkludering av förvaltningar och bolag. Kunskapen om Agenda 2030 har även ökat genom workshops inom ramen för pilotprojektet för påverkan på hållbarhet i tjänsterna.

Förvaltningens nya riktlinje för inköp och upphandling med fokus på hållbar utveckling diskuterades under ett möte i februari.

Ett exempel på integreringen av hållbarhet i vår tjänsteleverans är datorer inom tjänsten IT-arbetsplats, som idag omfattar 95 procent. Tjänsten bidrar till ökad hållbarhet genom förenklad administration och logistik, livscykelhantering och bättre kontroll.

Ett annat exempel är hur framför allt social hållbarhet är integrerad i visuell kommunikation genom vanlig tjänsteleverans. Detta är möjligt tack vare ett normmedvetet arbetssätt, medveten representation i bildmaterial, samt aktivt arbete med att säkra tillgänglighet i enlighet med lagen om tillgänglighet.

5.3 Aktiviteter

Majoriteten av aktiviteterna för 2024 har genomförts enligt plan under året. Dock finns det aktiviteter som fortsätter under 2025.

5.3.1 Kund och ägare

Status	Aktiviteter
▶	Utveckla service- och tjänsteleveransuppföljning
▶	Utveckla kundinsikten och dialog med kund

5.3.2 Process

Status	Aktiviteter
✓	Utveckla Intraservice informationsförvaltning
✓	Effektiva inköp
✓	Utveckla förvaltningens säkerhetsarbete
✓	Digitaliseringsplan för Intraservice

5.3.3 Medarbetare

Status	Aktiviteter
▶	Öka utvecklingstakten av digitala lösningar som effektiviserar samt förenklar administrativa processer inom HR-området.
▶	Genomföra riktade insatser för att nå högskolestuderande till semestervikariat och bemanningsenheter i stadens verksamheter.
▶	Ta fram målgruppsanpassad digital introduktion för elever till och med gymnasienivå som används i samband med exempelvis prao och lovjobb.
▶	Utöka antalet platser och se över fördelningen av platser i programmet Morgondagens chef
▶	Utveckla kulturen
▶	Utveckla chefers förutsättningar
▶	Utveckla vår kompetensförsörjning

5.3.4 Ekonomi

Status	Aktiviteter
✓	Utveckla samlad och mer automatiserad faktureringsprocess från intäkt till kunds faktura.
✓	Utveckla konsultanskaffningsprocessen

5.3.5 Hållbarhet

Status	Aktiviteter
✓	Hållbarhet ska integreras i förvaltningens ordinarie arbete
✓	Hållbara tjänsteleveranser med fokus på cirkulära lösningar

6 Redovisning av nämndens och styrelsens uppdrag

6.1 Redovisning av uppdrag från Kommunfullmäktige och Kommunstyrelsen i och utanför budget (obegränsad kommentar)

Uppdrag från KF/KS	Uppdragets status och kommentar
Nämnden för intraservice får i uppdrag att minska kostnaderna för IT-licenser, andra mjukvarulicenser och hårdvarulicenser i välfärdsnämnderna inklusive utbildningsnämnderna. I uppdraget ingår att pröva digitala verktyg mot behovet i varje verksamhet. <i>Uppdragsår</i> 2024 <i>Typ av KF/KS-uppdrag</i> Uppdrag inom budgetbeslut	✓ Avslutad 2025-01-22 Avdelningen har tillsammans med Utbildningsområdet påbörjat dialog om en möjlig förändring i tilldelning av licenser i syfte att sänka licenskostnaden. Arbetet är påbörjat med att ta fram kostnadsmodell för månadshyra och licenspool för tilläggslicenser (EX Visio, Power Bi, MS Project). Via pilot med Stadsmiljöförvaltningen undersöks möjligheten att använda det befintliga verktyget SNOW för stadens verksamheter i syfte att själva ska kunna kvalitetssäkra sin licensanvändning. I syfte att stötta förvaltningar och bolag i administrativt arbete har en dedicerad resurs ansvarat för hantering av alla inkommande beställningsärenden avseende licenser. Förslag att uppdraget avslutas i samband med årsrapporten. Förvaltningen har fått ett liknande uppdrag från nämnden för 2025. Förvaltningen fortsätter därmed arbetet under 2025.

Uppdrag från KF/KS	Uppdragets status och kommentar
Nämnden för intraservice får i uppdrag att arbeta stöttande gentemot nämnderna i syfte att minska och effektivisera deras IT-kostnader. <i>Uppdragsår 2024 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag inom budgetbeslut</i>	✓ Avslutad 2025-01-22 Intraservice stödjer förvaltningar och bolag genom att vidareutveckla de redan påbörjade initiativen inom ett antal områden såsom AI initiativet, roobotisering/automatisering, kunskapsspridning, utbildningsinsatser, omvärldsbevakning m.m. Kostnadsökningar över tid beror på flera olika faktorer. Nya tjänster som förvaltningar och bolag efterfrågat och har behov utav och vill använda men också förbättringar av befintliga tjänster tex. säkerhetshöjande åtgärder samt ökade volymer tex fler licenser, fler anställda/användare mm. Kostnadsökningar inom digitaliseringsområdet ska balanseras mot de effektiviseringar som de möjliggör. Inför varje år har Intraservice genomgångar med samtliga förvaltningar gällande deras nuvarande behov och tjänsteköp, deras nyttjande av tjänsterna samt hur deras behov ser ut framöver. I samband med det ser man över utvecklingen av antal licenser, behörigheter, antal anställda per tjänst för att på så sätt stödja förvaltningarna att hålla nere sina kostnader, under året följs detta sedan upp tillsammans med förvaltningarna. Dialog förs också gällande hur man kan nyttja redan befintliga tjänster på ett mer effektivt sätt. Förslag att uppdraget avslutas i samband med årsrapporten.
Samtliga nämnder och styrelser i Göteborgs Stad får i uppdrag att identifiera befattningar i sina verksamheter som bedöms vara utsatta för hög risk för infiltration. Uppdraget ska ha genomförts sex månader efter kommunfullmäktiges beslut. <i>Uppdragsår 2024 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag utanför budgetbeslut</i>	▶ Pågående 2025-01-30 Arbete pågår med att identifiera de olika befattningar/roller som kan vara aktuella för befattningsanalysen. Uppdraget ska avslutas 25/3-2025

Uppdrag från KF/KS	Uppdragets status och kommentar
Kommunstyrelsen och nämnden för intraservice får i uppdrag att i nära samverkan med berörda parter genomföra en riskbedömning utifrån säkerhet och arbetsmiljö i samband med beslutet om organisering av dataskydd och vid behov återkomma till kommunstyrelsen med förslag på åtgärder. <i>Uppdragsår 2023</i> <i>Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag utanför budgetbeslut</i>	✓ Avslutad 2025-02-03 Uppdraget har avslutats, återslaggning till nämnden gjordes i september 2024, dnr:0486/23
Alla nämnder och bolagsstyrelser får i uppdrag att tillgängliggöra lokaler som efterfrågas av valnämnden för att säkerställa tillgång till vallokaler över hela Göteborg. <i>Uppdragsår 2024</i> <i>Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag inom budgetbeslut</i>	✓ Avslutad 2025-02-03 Intraservice har stöttat valnämnden enligt deras önskemål i samband med EU-valet. Uppdraget föreslås avslutas i samband med årsrapporten.

Uppdrag från KF/KS	Uppdragets status och kommentar
Nämnden för Intraservice får i uppdrag att fram förslag på utvecklingsarbete i syfte att effektivisera och minska stadens administrativa och/eller IT-kostnader. <i>Uppdragsår 2024</i> <i>Typ av KF/KS-uppdrag</i> <i>Uppdrag utanför budgetbeslut</i>	 Pågående 2025-01-30 Intraservice bedömer att detta uppdrag, att föreslå utvecklingsarbete, ingår i vårt grunduppdrag. Intraservice har två andra uppdrag som berör ovanstående uppdrag, dessa uppdrag är följande: - Nämnden för Intracservice får i uppdrag att arbeta stöttande gentemot nämnderna i syfte att minska och effektivisera deras IT-kostnader. - Nämnden för Intracservice får i uppdrag att minska kostnaderna för IT-licenser, andra mjukvarulicenser och hårdvarulicenser i välfärdsnämnderna inklusive utbildningsnämnderna. I uppdraget ingår att pröva digitala verktyg mot behovet i varje verksamhet. Exempel på tjänster som innebär minskade kostnader för licenser är i tjänsten "Licens som tjänst". Licens som tjänst erbjuder att säkerställa löpande kontroll och livscykelhantering av stadens tillgångar och åtaganden när det gäller licenser för programvaror och molntjänster. Förväntade nyttor som innebär minskade administrativa kostnader och minskade IT-kostnader är bland annat - Minskad administration i stadens verksamheter - Ökad ekonomisk kontroll, inklusive färre oväntade utgifter samt kostnadsbesparingar - Konsolidering av avtal och leverantörsstyrning för att uppnå bästa möjliga priser och villkor Tjänsten är väl definerad för att kunna byggas ut i större skala. Under 2024 kommer bemanningen att öka med ytterligare 2 licensspecialister (SAM: Software Asset Management). I samarbete med stadens verksamheter ska nuläget kartläggas och som ett första steg identifiera leverantörer där man får snabbast effekt och därefter ha gemensam planering över arbetet framåt. Syftet är även att över tid kunna hantera licenser även på individnivå. Under 2025 ska teamet förstärkas ytterligare förutsatt godkänd budget. Även nedanstående uppdrag som Intracservice samverkar med Kommunstyrelsen har beröringspunkter på det ovanstående uppdraget:

Uppdrag från KF/KS	Uppdragets status och kommentar
	Kommunstyrelsen får i uppdrag att i samverkan med nämnden för Intraservice utreda hur AI-funktioner kan automatisera och effektivisera arbete som utförs i Göteborgs Stad. Utredningen ska samordnas med pågående arbete i Göteborgsregionens kommunalförbund. Förvaltningen arbetar med omvärldsbevakning, utvecklande av automatisering, utforskar kring AI i syfte att hjälpa verksamheterna att se möjligheter med ny teknik och i hur vi behöver förändra arbetssätt, processer med mera kopplat till att kunna kompetensförsörja genom digitalisering. Detta medför minskade administrativa kostnader. Förvaltningen arbetar hela tiden med att utveckla tjänster som innebär möjligheter för stadens förvaltningar att minska de administrativa kostnaderna. Utöver dessa uppdrag genomförs även arbete inom årlig analys för att effektivisera och minska stadens administrativa kostnader samt IT-kostnader. Ett scenario inför årlig analys 2026 som förvaltningen nu arbetar med innebär minskad administration. Uppdraget redovisas som eget ärende till nämnden i mars, för att därefter redovisas till KF.
Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att omedelbart säkerställa att geografiska inköpsstopp och annan sanktionspolitik enbart utgår från sanktioner beslutade av FN eller EU. <i>Uppdragsår 2024 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag utanför budgetbeslut</i>	✓ Avslutad 2025-02-03 Förvaltningen arbetar utifrån Göteborgs stads riktlinje för inköp och upphandling. Den absoluta majoriteten av inköp i förvaltningen avser köp avseende Licens och Programvaror, Data Hårdvara, Datacenter samt IT-Konsulter. För dessa inköp används i huvudsak ramavtal framtagna i staden. Förvaltningen gör inga egna inköp från länder som omfattas av några geografiska inköpsstopp. Uppdraget föreslås avslutas i samband med årsrapport 2024. Förvaltningen Intraservice förhåller sig till stadens styrande dokument vad avser inköp och upphandling där förvaltningen genomför inköp och beställningar via INK:s upphandlade ramavtal. Vidare samverkar Förvaltningen med INK vad gäller de rekommendationer som avser geografiska inköpsstopp och sanktioner beslutade av FN eller EU. Uppdraget föreslås avslutas i samband med årsrapporten

Uppdrag från KF/KS	Uppdragets status och kommentar
Samtliga nämnder och styrelser i Göteborgs Stad får i uppdrag att aktivt överväga möjligheter till ökat samutnyttjande av resurser inom kommunikationsområdet. Konsekvenser relaterade till arbetsmiljöaspekter och eventuella upphandlingsregler ska redovisas. Samverkan ska i samband med uppdragets genomförande ske med fackliga parter. <i>Uppdragsår 2024</i> <i>Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag utanför budgetbeslut</i>	✓ Avslutad 2025-01-20 Intraservices kommunikationsavdelning har goda nätverk och upparbetade kontakter med de förvaltningar som förvaltningen ligger närmast till hands att samarbeta med i högre utsträckning. Vi bedömer att vi har goda förutsättningar att samnyttja både personella och tekniska resurser när det är möjligt. De tre kommunikationscheferna på demokrati- och medborgarservice, Intraservice och inköps- och upphandlingsförvaltningen har etablerat ett samarbete för såväl erfarenhetsutbyte som för att underlätta i produktion och för att se över vilken typ av resurser som förvaltningarna skulle kunna samnyttja. Det kan handla om utrustning, lokaler och personal. Vi har övervägt följande möjligheter till fortsatt och utökat samnyttjande av resurser inom kommunikationsområdet: • Att samnyttja tekniska resurser förvaltningarna emellan, till exempel låna studio för inspelning och film. • Ett samarbete pågår för att kartlägga vilken kompetens som finns hos förvaltningarnas kommunikatörer. • Regelbundna gemensamma möten mellan förvaltningarna, både för kommunikationschefer och för alla kommunikatörer. De tre förvaltningarnas samarbete utgår bland annat från vårt gemensamma uppdrag som digitala tjänsteleverantörer. Samarbetet för att effektivisera har inte bedömts medföra negativa konsekvenser arbetsrättsligt. Inom tjänsteleveransen är själva syftet med tjänsterna inom kommunikation att öka samnyttjandet av stadens resurser, genom att bland annat tillhandahålla verktyg, koncept och annat som tas fram inom de olika tjänsterna. Intraservice bidrar till ökat samutnyttjande i staden genom att dessa tjänster är kända, nyttjas fullt ut och utvecklas i takt med stadens behov. Behandlades i nämnden 2024-12-19, §186. dnr 0190/24

6.2 Redovisning av nämndens egna uppdrag

Centrala uppdrag	Uppdragets status och kommentar
Kommunstyrelsen får i uppdrag att i samverkan med nämnden för intraservice utreda hur AI-funktioner kan automatisera och effektivisera arbete som utförs i Göteborgs Stad. Utredningen ska samordnas med pågående arbete i Göteborgsregionens kommunalförbund. Uppdragsår 2024	✓ Avslutad 2025-01-20 Utredningen är genomförd och slutrapporterades till nämnden för Intraservice i november 2024, den samlade rapporten är överlämnad för beslut i kommunstyrelsen. dnr 0186/24