



Årsrapport 2023 nämnder

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	Kommunfullmäktiges budgetmål	8
2.2.1	Göteborg stads inköp- och upphandlingsprocesser ska bli mer effektiva och bidra till att nå samtliga hållbarhetsmål	8
2.2.2	Göteborgs Stad ska styras transparent och resurseffektivt.	8
2.2.3	Arbetsmiljön och arbetsvillkoren för Göteborgs Stads anställda ska förbättras.	8
2.2.4	Sjukskrivningarna till följd av arbetsrelaterad ohälsa ska minska.	9
2.2.5	Livsvillkoren för Göteborgs invånare ska bli mer jämlika.	9
2.2.6	Göteborg ska vara en jämlik och jämställd stad där alla bemöts likvärdigt, får sina mänskliga rättigheter tillgodosedda och ges likvärdiga möjligheter oberoende av kön. 10	
2.2.7	Göteborgs klimatavtryck ska kraftigt minska för att vara nära noll senast 2030 i linje med Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram	10
3	Övrig uppföljning till kommunledningen	11
3.1	Utveckling inom personalområdet	11
3.1.1	Väsentliga personalförhållanden	11
3.1.2	Analys av situationen inom HR-området	11
3.2	Ekonomisk uppföljning	12
3.2.1	Analys av årets utfall	12
3.2.2	Uppföljning av erhållna statsbidrag	15
3.3	Värdering av eget kapital	15
3.4	Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag	15
3.4.1	Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll	15
3.4.2	Brukar-/kundorienterad kvalitetsledning	17
3.4.3	På vilket sätt har nämnden begränsat uppgifter inom bland annat administration, ledningsarbete och konsultanvändning?	17
3.4.4	Beskriv hur nämnden som tjänsteleverantör säkerställer/arbetar för att de digitala tjänsterna uppfyller	

lagkrav och verksamhetskrav som kunderna definierat utifrån informationssäkerhet?	17
3.4.5 Övriga beslut och/eller uppdrag	18
4 Bokslut	20
4.1 Sammanfattande analys	20
4.2 Resultaträkning	20
4.3 Balansräkning	21
5 Styrinformation till nämnden	23
5.1 Inledning	23
5.2 Risker och kontroller	23
5.3 Mål	24
5.3.1 Kund och ägare	24
5.3.2 Medarbetare	29
5.3.3 Process	29
5.3.4 Ekonomi	30
5.3.5 Hållbarhet	31
5.4 Aktiviteter	31
5.4.1 Kund och ägare	31
5.4.2 Medarbetare	32
5.4.3 Process	32
5.4.4 Ekonomi	32
5.4.5 Hållbarhet	33
5.5 Indikatorer	33
5.5.1 Kund och ägare	33
6 Redovisning av nämndens uppdrag	34
6.1 Redovisning av uppdrag från Kommunfullmäktige och Kommunstyrelsen i och utanför budget (obegränsad kommentar)	34
6.2 Redovisning av nämndens egna uppdrag	37

Bilagor

Bilaga 1: Uppföljning samlad riskbild och intern kontroll 2023

Bilaga 2: Barnbokslut Intraservice 2023

1 Sammanfattning

Under 2023 så har stora förändringar i säkerhetsläget och fortsatt ekonomisk utmaning med hög inflation präglat dialogen både med stadens verksamheter och internt på förvaltningen.

Ändrat säkerhetsläge på grund av krig i vårt närområde och höjd terrorhotnivå har gjort att fokus och insatser ökat med analyser och en höjd beredskap. Samarbete med andra samhällsaktörer skapar en bra förutsättning och förvaltningen har prioriterat insatser för en mer robust och trygg verksamhet.

Många verksamheter i staden driver utvecklingen mot ökad automation och fler systemstöd för att klara välfärdsuppdraget framåt. Intraservice är en viktig partner och möjliggörare, och har nu breddat sin roll som kompetenscenter med stöd för verksamheternas digitalisering.

Intraservice är förutsättningsskapande genom fortsatt utveckling av robust och trygg infrastruktur. Till det så har vi stärkt vår kunskap och förmåga i tjänsteleveranserna av IT-stöd och kompetens. I år har vi tagit ytterligare steg i kunddialogen, som ett steg i den nya styrmiljön för oss som tjänsteleverantör i staden.

Ett reviderat reglemente, och att den ny riktlinjen gäller från 2023, har medfört nya samverkansformer, uppdaterade kundavtal med servicenivåer och förtydligande av tjänsteleveransernas innehåll. En ökad transparens av tjänstekostnader och tydligare beredningsunderlag till kommande års budget uppnås genom en årlig analysrapportering tillsammans med övriga tjänsteleverantörer. Ett gediget utvecklingsarbete har pågått under året, som ska ge effekt på kommande rapportering.

Förvaltningen fick under våren indikation på behov av budgetanpassning inför 2024, jämfört med förvaltningens ursprungliga förslag i årlig analysrapport. Förvaltningen har genomlyst verksamheten för att säkerställa en fortsatt ekonomi i balans. Det har skett en inbromsning av tänkt utveckling inom befintliga tjänster och nya tilltänkta tjänster. Detta syns i årets räkenskaper, som positivt resultat och slutreglering till kund i bokslutet.

En begränsad kostnadsram för bastjänster och digital infrastruktur, med ökad efterfrågan från kunder kräver dialog i staden, för en balansering mellan att vara möjliggörare för stadens digitalisering och att göra kostnadsanpassningar utifrån de ekonomiska förutsättningarna

Driftsättning och utrullning av stora utvecklingsinitiativ har fortsatt under året, med leverans av en än mer robust infrastruktur och mer automatisering i tjänsteleveranserna. Driftsättning av nytt intranät (Digitala navet) kunde genomföras efter ett flerårigt etableringsprojekt. Utrullning av nytt dokument- och ärendehanteringssystem (Ciceron) har påbörjats. En lösning som alla verksamheter i staden kommer nyttja vid full implementation.

Kunder har efterfrågan på nya tjänster och konsolideringsplan för tjänster till bolagen fortgår. Under året har redovisningstjänsten avvecklats och återgått till kunderna, efter initiativ från de stora förvaltningarna.

Analys i delårsrapport visar endast ett fåtal tjänsteområden med svårighet att kompetensförsörja i tillräcklig utsträckning. Belastning på chefer och kollegor är fortsatt hög inom vissa tjänsteområden med hög personalomsättning.

Förvaltningen har fortsatt en hög avtalsföljsamhet. Inköp på upphandlade avtal påverkas av inflation och medför betydande högre inköpskostnader utifrån avtalade indexregleringar.

Utvecklingsarbete under året ska ge fortsatt förbättringar inom hållbarhet, kvalitet och robusthet genom uppdatering av kontinuitetsplaner, förbättrad livscykelhantering, och ett stort förbättringsprojekt inom informationssäkerhet och personuppgiftshantering. Förvaltningens kompetenscenter har säkerställt kompetens inom Artificiell Intelligens (AI) och IT-arkitektur.

Intraservice ser tillbaka på 2023 med väl utfört jobb och leveranser av våra kompetenta medarbetare, men ser utmaningar kommande år med balansering mellan en förvaltning av befintliga tjänster i ekonomisk balans och att tillgodose behov av fortsatt utveckling och digitalisering i staden.

2 Väsentlig styrinformation till kommunledningen

2.1 Verksamhetens utveckling

2.1.1 Redovisning av resultat

Effektmått och övriga mått/nyckeltal

Mått/nyckeltal	Utfall 2021	Utfall 2022	Utfall 2023
Serviceärenden	355 058	377 739	370 074
varav requests (beställningar, förfrågan)			352 338
varav Incident			27 168
varav Major incident			60
Utfall Servicenivå (SLA)		70%	75%
Andel digital faktura (leverantör)	92%	94%	98%
Andel digital faktura (kund)	39%	65%	67%

Intraservice strävar efter ökat nyttjande av våra tjänster i staden. Samtliga förvaltningar nyttjar idag minst en tjänst. Samtliga moderbolag nyttjar idag våra tjänster (sammanhållet för koncernen), men det återstår dotterbolag som inte nyttjar våra tjänster. Konsolideringsplan följs i dialog med berörd verksamhet. Mätmetod (antal, andel) utvecklas för att få en rättvisande bild. Utmaning finns i bedömning av värde för tjänster som ännu ej konsoliderats.

Volymmått samt nettokostnadsutveckling

Mått	2021	2022	2023
Intäkter (tkr)	1 158 800	1 267 900	1 286 800
Kostnader exkl. kommunbidrag	1 179 000	1 289 700	1 319 700
Personalkostnader	503 200	503 900	510 100
Konsultkostnader	141 000	159 000	134 000
IT-tjänster, IT-program och licenser	313 600	375 000	384 400
varav kostnad för utvecklingsinitiativ (tkr)	116 600	113 400	88 700
Verksamhetens resultat	0	0	4 084
Lönespecifikationer	766 621	709 486	747 942
Löneärenden	64 282	75 007	70 680
Leverantörsfakturer	1 368 570	1 711 960	1 834 980
Kundfakturer	1 481 082	1 517 333	1 634 565
Pedagogiska datorer		77 700	77 600
IT adm-datorer	30 667	33 057	24 800
IT-infrastruktur	1 467 000	1 470 000	1 506 000

Ovan kostnader är de som Intraservice debiterar stadens verksamheter för respektive år.

2.1.2 Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling

--

Orsak till att avvikelserna uppstått
Stadsrevisionen har i rapport 2022 redovisat förbättringsmöjligheter i beredskap inom informationssäkerhet. Vad som avses är förbättringsmöjligheter kopplade till informationssäkerhet i sin helhet. Dataskyddsombud har i rapporter 2022 redovisat brister tillhörande förvaltningens arbete kring informationssäkerhet. Förvaltningen har i efterlevnadsrapporter redovisat motsvarande brister tillhörande informationssäkerhet. Arkivnämndens granskning visar brister i informationsförvaltning och teknisk arkivering.
Konsekvenser för de verksamheten är till för
Utifrån vad som tas upp i ovan nämnda rapporter kan det, för de Intraservice är till för, upplevas att det finns en otydlighet i förmågan att uppnå en säkerhetsnivå överensstämmande med vad som Göteborgs Stads styrande dokument anger.
Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer
Brister i ledningssystem för informationssäkerhet medför att det finns en otydlighet i hur information skyddas, och ska skyddas, utifrån vad styrande dokument (inkl. lag- och övrig regelefterlevnad) anger.
Ekonomiska konsekvenser
Åtgärder som behöver vidtas medför resursförstärkning och investeringar i form av systemstöd och infrastruktur.
Vidtagna åtgärder
Informationssäkerhet är ett samlingsbegrepp för säkerhetsfunktioner/åtgärder som ska se till att den information som finns i en organisation alltid är korrekt, tillgänglig och skyddad från obehörig åtkomst. Det gäller administrativa åtgärder, åtgärder tillhörande fysisk och teknisk säkerhet (IT-säkerhet). Ett projekt pågår sedan juni 2023, vars mål är att genomföra förbättringsåtgärder som redovisats i Stadsrevisionens rapport 2022, Dataskyddsombuds årsrapport 2022 samt intern efterlevnadskontroll 2022. Projektet har inletts med en förstudie. Förstudien presenterar vilka åtgärder som behöver vidtas, tidsuppskattning för dessa, samt vilka kompetenser och resurstillgångar som krävs för att lyckas med genomförandet. Projekttidplanen sträcker sig fram till juni 2026. Projektets styrgrupp består av Intracare förvaltningsdirektör och förvaltningens avdelningschefer. Inom ramen för projektets tidplan för första och andra kvartalet 2024 finns aktiviteter för test och etablering av uppdaterade och nya processer och arbetssätt, inkluderande uppdaterad organisationsstruktur med tydliggörande av ansvar och mandat. Utbildningsaktiviteter kommer att genomföras där samtliga medarbetare inom förvaltningen behöver delta.
Orsak till att avvikelserna uppstått
Stadsrevisionen har i rapport 2022 redovisat förbättringsmöjligheter i beredskap inom IT-säkerhet
Konsekvenser för de verksamheten är till för
Utifrån vad som tas upp i ovan nämnda rapport kan det för de Intracare är till för upplevas att det finns en otydlighet i förmågan att uppnå en säkerhetsnivå överensstämmande med vad som Göteborgs Stads styrande dokument anger.
Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer
Brister i ledningssystem för informationssäkerhet medför att det finns en otydlighet i hur information skyddas, och ska skyddas, utifrån vad styrande dokument (inkl. lag- och övrig regelefterlevnad) anger.
Ekonomiska konsekvenser
Åtgärder som behöver vidtas medför resursförstärkning och investeringar i form av infrastruktur.
Vidtagna åtgärder
Förvaltningen har och kommer kontinuerligt att fortsätta förstärka förmågan att förhindra incidenter i form av obehörig åtkomst till information enligt gällande krav. Åtgärder ingår i ovan beskrivna projekt gällande informationssäkerhet (samlingsbegrepp),

Förvaltningen omhändertar dessa avvikelser i ett samlat förbättringsprojekt "EPA" (Etablera processer och arbetssätt för informationssäkerhet)

2.2 Kommunfullmäktiges budgetmål

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

Förvaltningen har uppnått många av de mål och delaktiviteter som är beskrivna i Göteborgs Stads handlingsplan för hur inköps- och beställarkompetensen i alla stadens nämnder och styrelser kan förstärkas (2021-02-25 § 22), för att få bättre grundförutsättningar för ökad effektivitet, utveckling och ordning och reda inom förvaltningens inköp. Förvaltningen har idag god följsamhet till leverantörsavtal samt bedriver regelbundet egenkontroller inom Inköp och upphandling. Mer utförlig rapportering redovisas under kapitel 5.3.3.1

2.2.2 Göteborgs Stad ska styras transparent och resurseffektivt.

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

Under 2023 har övergång skett till ny styrmodell och ny riktlinje som ger en mer transparent och detaljerad beskrivning av förvaltningens tjänster i en tjänstekatalog. Prissättningen sker genom en prislista, där kunderna på ett tydligare sätt kan se vilka tjänster som nyttjas och vad dessa kostar. Tjänstekatalogen har också förändrats i och med att fler tjänsteerbjudanden har tillkommit som bättre kan nyttjas av kunderna.

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

Intraservice har uppdaterat anvisning för styrning, uppföljning och kontroll där förvaltningen beskriver moment för chefers planering, riskhantering, genomförande med kvalitet, uppföljning och kontroll av verksamheten. Syftet med förvaltningens interna styrning och kontroll är att säkerställa att förvaltningen upprätthåller en styrning och kontroll som ger en rimlig grad av säkerhet att mål och uppdrag uppfylls. Denna anvisning följer rutiner i IT-stödet Stratsys för planering och uppföljning. I förvaltningens månadsrapportering finns det möjlighet att eskalera olika frågor för att åstadkomma öppenhet och transparens kring utmaningar samt möjlighet att effektivt hantera de utmaningarna eller riskerna samlat.

2.2.3 Arbetsmiljön och arbetsvillkoren för Göteborgs Stads anställda ska förbättras.

Förvaltningen har under de senaste sex åren haft en stabil ökning av indexet Hållbart medarbetarengagemang (HME) i den årliga medarbetarundersökningen. Från 2018 då förvaltningen hade ett HME på 70 har det till 2023 skett en höjning till 78 (77 för 2022). Samtliga HME-delindex Motivation, Ledarskap och Styrning höjs med mellan 1–2 enheter i årets mätning. Även områdena kopplat till lön och inflytande ökar båda med tre enheter.

Resultatet på frågorna som på olika sätt handlar om utsatthet (kränkande särbehandling, hot och våld, sexuella trakasserier och otillåten påverkan) visar i 2023 års mätning att det inom samtliga områden har förbättrats.

Mycket positivt är också resultatet kopplat till förvaltningens chefer arbetsmiljö. HME för förvaltningens enhetschefer höjs från 70 till 76 och även här är det därmed relativt stora förbättringar för de olika delindexen. Motivation går upp sex enheter,

styrning med två och ledarskap med hela nio enheter.

Utöver den årliga medarbetarundersökningen arbetar förvaltningen också med en årlig undersökning av den fysiska och digitala arbetsmiljön. Resultatet av denna 2023 ligger på ungefär samma nivå som 2022 och visar över lag på både en god fysisk och digital arbetsmiljö.

Under hösten genomfördes ett heldagsmöte, en förvaltningsdag, för alla anställda. Syftet var bland annat att stärka samsyn, skapa stolthet och en känsla av samhörighet i förvaltningen genom att samla alla till en fysisk träff. Förvaltningsdagen hade fokus på det dagliga arbetet i våra olika verksamheter och många medarbetare fick berätta om hur de arbetar för att leverera god service, som gör det enklare att arbeta i Göteborgs Stad. Den röda tråden under dagen var förvaltningens vision och utvärderingen visade att både innehåll och dagen i sig var mycket uppskattad.

2.2.4 Sjukskrivningarna till följd av arbetsrelaterad ohälsa ska minska.

Den totala sjukfrånvaron för hela förvaltningen 2023 ligger på 5,5 procent. Förvaltningens korttidssjukfrånvaro ligger på 1,6 procent vilket är något lägre än föregående år och den längre sjukfrånvaron (längre än 15 dagar) ligger på 3,9 procent.

procent. Av dessa är flera medarbetare som har varit sjuka i fler än 366 dagar vilket i samtliga fall innebär diagnoser som inte är arbetsrelaterade och svåra att rehabilitera.

Förvaltningen arbetar systematiskt med rehabilitering enligt Göteborgs stads gemensamma process för att fortsatt behålla och om möjligt sänka nivån på sjukfrånvaro. Förvaltningen arbetar också aktivt med att ha aktuella och uppdaterade planer för återgång för de medarbetare som är sjukskrivna. Mycket positivt är att det verksamhetsområde som under många år har haft förvaltningens högsta sjukfrånvaro har sänkt denna från 12 procent 2022 till 8,6 procent 2023.

2.2.5 Livsvillkoren för Göteborgs invånare ska bli mer jämlika.

Förvaltningen arbetar för att livsvillkoren för Göteborgs invånare ska bli mer jämlika genom att erbjuda en god och likvärdig service inom många områden.

Förvaltningen bidrar exempelvis genom

- digital utveckling så att medborgarna mer lättillgängligt kan ta del av Göteborgs Stads tjänster och service i digital form
- att tillhandahålla stöd för nämnder och styrelser att genomföra nämndmöten på distans och digital signering, så att även personer som inte kan närvara på plats kan delta i det politiska arbetet
- att tillhandahålla foton, illustrationer och animationer som är normmedvetna och kvalitetssäkrade ur tillgänglighetsperspektiv
- en val-app som ger ungdomar möjlighet att rösta i ungdomsfullmäktige

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

Förvaltningen arbetar för att livsvillkoren för Göteborgs invånare ska bli mer jämlika genom att erbjuda en god och likvärdig service inom många områden.

Förvaltningen bidrar exempelvis genom

- digital utveckling så att medborgarna mer lättillgängligt kan ta del av Göteborgs Stads tjänster och service i digital form
- att tillhandahålla stöd för nämnder och styrelser att genomföra nämndmöten på distans och digital signering, så att även personer som inte kan närvara på plats kan delta i det politiska arbetet
- att tillhandahålla foton, illustrationer och animationer som är normmedvetna och kvalitetssäkrade ur tillgänglighetsperspektiv
- en val-app som ger ungdomar möjlighet att rösta i ungdomsfullmäktige

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

Intraservice har 100 procent fossilfria drivmedel för förvaltningens fordon.

Primärenergianvändningen för Intraservice lokaler låg 2021 på 185,3 kWh/m², där målet i miljö- och klimatprogrammet till 2030 är 139 kWh/m².

Intraservice köper in stora mängder elektronisk utrustning till förvaltningen och till staden genom våra tjänster. Genom att förlänga livslängden på utrustningen inom ramen för stadens verksamheter kan växthusgasutsläppen från stadens inköp minska. En livscykeljänst för stadens datorer levereras av Intraservice och 87 procent av alla stadens datorer är anslutna till tjänsten.

3 Övrig uppföljning till kommunledningen

3.1 Utveckling inom personalområdet

3.1.1 Väsentliga personalförhållanden

	2021	2022	2023
Total sjukfrånvaro (%)	5,6	5,2	5,5
Förvaltningsextern personalomsättning (%)	9,0	16,7	13,3
Antal årsarbetare	761,3	748	709

Minskat antal årsanställda då vi lämnat ifrån oss funktionen Redovisningstjänster. Återhållsamhet i rekrytering och att återbesätta vakanser för att möta de förutsättningar som beslutats i budget 2024.

3.1.2 Analys av situationen inom HR-området

Förvaltningen har till stor del lyckats kompetensförsörja sig med den kompetens som behövs. Det finns ett fåtal befattningar som varit svårrekryterade, till exempel arkitekttjänster och erfarna projektledare. Under året har förvaltningen implementerat arbetet med att ta fram kompetensförsörjningsplaner och flera enheter har nu en egen plan. Arbetet kommer att fortsätta in i 2024.

Inför anpassning av budget 2024 lyftes risken att inte kunna behålla medarbetare. Redan under 2023 började anpassning av budget inför 2024 med att vissa vakanser efter att medarbetare som slutade inte tillsattes. Detta och delvis sänkta ambitionsnivåer kan medföra en risk att medarbetare söker sig till andra arbetsgivare. Därav har förvaltningen behövt och behöver fortsatt arbeta aktivt med behålla-perspektivet utifrån ARUBA-modellen för att minimera risken.

En översyn av befattningar och BAS-värderingar har påbörjats med syfte att säkerställa att befattningarna bättre speglar det arbete våra medarbetare utför samt att lönestrukturen är så korrekt som möjligt kopplat till våra olika befattningar. Felaktiga befattningar och en otydlig lönestruktur kan annars leda till att vi inte uppfattas som en attraktiv arbetsgivare samt att vi riskerar att mista viktig kompetens.

I samband med den omorganisation som gjordes i årsskiftet 2022/2023 inrättades ytterligare ett chefsled för att bland annat åstadkomma en effektivare styrning och ledning i verksamheten, med mindre ledningsgrupper. Större enheter har delats så att antalet medarbetare per chef har blivit färre. Den nya organisationen samt att några chefer har valt att sluta har inneburit ett intensivt rekryteringsarbete. Förvaltningen har under 2023 rekryterat 19 nya chefer, varav 8 av dessa tillsatts med interna kandidater. Med en så stor andel nya chefer går en del effektivitet förlorad och mycket tid har lagts på att introducera de nya cheferna i både i verksamhet och arbetssätt.

Med ny styrmodell och ny organisation förstärktes också behovet av att förtydliga ansvarsfördelningen mellan vissa roller och befattningar. Otydlighet i ansvar och uppdrag kan skapa stress som skulle kunna bidra till ohälsa varför ett arbete med

detta har påbörjats.

Utifrån 2022 års resultat av chefsenkäten har förvaltningen 2023 inte bara arbetat med chefernas organisatoriska förutsättningar utan också deras administrativa förutsättningar. Stödfunktionerna har tagit fram och genomfört olika åtgärder. Exempel är mer frekvent och kontinuerlig ledningsinformation samt APT-material som är utformat för att underlätta i arbetet med medarbetarna. I arbetet med att ha en arbetsplatskultur som präglas av tillit har vi påbörjat en utbildningsinsats för alla chefer i tillitsbaserat ledarskap. Denna genomförs på ledningsgruppsnivå för att kompetenshöja både grupp och individ. Förvaltningen har också erbjudit chefshandledning i syfte att stärka chefer i deras tillitsbaserade ledarskap.

Ett effektiviseringsarbete som har startats handlar om att kartlägga och utveckla arbetet med att hantera introduktion av nyanställda samt avslut av medarbetare (arbetet inkluderar också konsulter och praktikanter). Syftet bakom initiativet är att underlätta för förvaltningens chefer genom att göra hanteringen enkel vid både introduktion och avslut samt förmedla en känsla av att vi är en professionell och attraktiv arbetsgivare. Efter att ett nuläge och nyläge snart har kartlagts, är målet att processerna i så stor utsträckning som möjligt ska kunna automatiseras.

3.2 Ekonomisk uppföljning

3.2.1 Analys av årets utfall

Resultatredovisning i sammandrag

mnkr	Bokslut 2023	Budget 2023	Avvikelse	Bokslut 2022	Bokslut 2021
Intäkter	1 286 796	1 314 251	-27 455	1 267 976	1 158 929
Kostnader	-1 319 762	-1 351 301	31 539	-1 289 776	-1 179 129
Kommunbidrag	37 050	37 050	0	21 800	20 200
Resultat	4 084	0	4 084	0	0
Eget kapital	11 000	11 000	0	11 000	11 000

I kolumnen för Budget 2023 redovisas helårsprognosen mars 2023, då denna ersatte budgeten för 2023.

(alla belopp i miljoner kronor)

Resultatutfall

Utfallet för helåret 2023 visar på ett överskott i verksamheten totalt sett med 18,6, varav återreglering skett till kund med 14,5, vilket ger ett slutligt resultat om 4,1. Förvaltningen av tjänster visar ett överskott, medan utfallet för utvecklingen av tjänster visar ett underskott.

Ökade kostnader visas inom utvecklingsinitiativen med 16,2 avseende de två större pågående projekten Digitala navet och Politisk ärendehantering. Överskottet för förvaltningen avser främst överskott inom stabsavdelningar samt avdelning kund.

Budgeten uppdaterades i mars 2023 i och med att helårsprognosen för 2023 visade på att kostnaderna beräknades minska för helåret. Justeringen som skedde innebar en lägre årskostnad med 60, varav 40 på förvaltning och 20 på utveckling.

I samband med att årlig analys för 2024 arbetades fram inför förutsättningar för Göteborgs stads budget under april 2023 föreslogs ett budgettak för Intraservice

verksamhet till motsvarande värde för helårsprognos 2023. Detta innebär att Intraservice behövde se över verksamheten i syfte att anpassa denna till nya förutsättningar för 2024. Anpassningarna till budget 2024 påverkade kostnaderna redan 2023 då vakanser uppkom när nyrekryteringar, ersättningsrekryteringar och andra planerade projekt inte kunde ske som planerat. Överskottet finns framför allt inom stabsavdelningar samt avdelning kund, där rekryteringar vakanshållits i och med anpassningsarbetet till budget 2024.

Under året har verksamhetsöverföring skett av Redovisningstjänster till kundförvaltningarna som tagit över personal och uppdraget. Överföringen skedde med kort varsel och påverkade verksamhetsområdet arbete stort under hösten. Totalt sett uppkom en mindre ekonomisk negativ effekt för Intraservice. Ingen övertalighet uppkom.

Intäkter och kostnader

Försäljningsintäkterna är lägre under 2023 än budgeterat främst på grund av att volymer i befintliga tjänster minskat. Försäljning av tilläggstjänster, m.fl. är också lägre än budgeterat. Inom andra områden har intäkter tillkommit, detta gäller framför allt genom konsolidering av nya kunder in i förvaltningens tjänster.

Personalkostnaderna har minskat under året, vilket främst beror på arbetet med anpassningar. I början av året fanns 672 anställda (bemanning), vilket justerades ner i samband med helårsprognosen i mars. I och med budgetanpassningarna inför 2024 har rekryteringar fortsatt minskats. Utfallet för 2023 uppgår till 629 anställda. Här ingår också avvecklingen av Redovisningstjänster.

Konsultkostnader har prognostiserats med 134,7 för helårsprognosen mars och utfallet blev 132,2. De största skillnaderna beror på ökade kostnader för konsultkostnader i utvecklingsprojekt samt minskade kostnader för konsulter inom förvaltning.

En annan stor kostnadspost är kostnader för IT-program och licenser, vilka uppgår till 263,7, vilket är ca 10,6 högre än helårsprognosen mars. Till största delen avser detta ökad kostnad för förmedling licenser.

Verksamhetsområde, belopp i mkr	Bokslut 2023	Prognos helår oktober 2023
Avdelning Digital infrastruktur	4 282	17 378
Avdelning Gemensamma tjänster	4 756	1 311
Avdelning Styr och stöd samt uppdrag	15 294	9 796
Avdelning för kund- och servicecenter	10 509	10 506
Utvecklingsinitiativ	-16 247	-6 734
Resultat innan återreglering	18 594	32 257
Återreglering till kund	-14 510	0
Resultat	4 084	32 257

(alla belopp i miljoner kronor)

Avvikelse mot prognos mars 2023

I samband med justeringen av budgeten i helårsprognos mars så justerades kostnaderna ned med ca 60. Detta prognostiserades också som minskad utfakturering till kund med 60, vilket innebär att beräknats årsresultat sattes till noll.

Avvikelse mot helårsprognos oktober

Förvaltning har under året redovisat rimligt utfall i förhållande till den uppdaterade budgeten i prognos mars. I och med att förvaltningens intäkter, faktureringen till kund, sker jämnt fördelat över året med 1/12 per månad, så uppstår ett positivt resultat under semesterperioden, då personalkostnaderna är lägre på grund av uttag av semesterlöneskuld. Detta positiva resultat regleras sedan i takt med att kostnaderna uppkommer under hösten. Någon periodisering kan inte göras i resultatrapporteringen av intäkten, då kund och leverantör måste redovisa samma utfall varje månad under året.

Prognosen i oktober visade på ett överskott om 32,2 och utfallet per oktober redovisades med 24,9. Utfallet per helår uppgår till 18,6 innan slutreglering sker till kund. Avvikelsen mellan prognos oktober och utfallet december beror på att vissa intäkter inte inkommit som bedömts i prognosen, samt att kostnader för bland annat utvecklingsinitiativen blivit dyrare än beräknat

Verksamhetskostnader per tjänsteområde och tjänstekategori (förvaltning)

Gemensamma kostnader och overhead har minskat i förvaltningen vilket påverkar i stort samtliga tjänster inom förvaltning positivt och är en del av överskottet inom tjänsteförvaltningen.

Bastjänster

Tjänster inom verksamhetsområde ekonomi visar tjänstekostnader om 42,7 mot prognos i mars om 44,9. Den positiva avvikelsen består främst av att kostnaderna inom tjänsten "Licenskostnader U4" minskat samt att tjänsten "Stöd i ekonomiprocessen antal kundefakturor" minskat.

Tjänster inom verksamhetsområde HR uppgår till 110,2 mot prognos mars om 119,1. Den positiva avvikelsen beror främst på att kostnaderna för tjänsten "Stör i arbetet med löneadministration" minskat samt i övrigt effekter av minskade personalkostnader och utfördelade gemensamma kostnader.

Tjänster inom Kommunikation, ledning och styrning visar en tjänstekostnad om 55,4 mot prognos i mars 57,2. Den positiva avvikelsen beror främst på att kostnaderna för tjänsten "Intranät" blivit dyrare och samt att i stort övriga tjänster har minskat kostnaderna.

Digital infrastruktur

Verksamhetsområdet visar ett utfall om 681,1 mot prognos mars om 700,7. Den positiva avvikelsen beror på att tjänsten "IT säkerhet" och "Office 365" minskat i kostnader. Tjänsterna "Trådlöst nätverk" och "Lokalt nät" har ökat kostnaderna främst på grund av stadsnätsmigrering som startat 2023.

För mer detaljerad information om verksamhetsutvecklingen för tjänsterna och ekonomiska utfallet per verksamhetsområde hänvisas till avsnitt 5.3.1 nedan. Som bilaga till årsrapporten redovisas även tjänstekostnaden per tjänst/tjänsteerbjudande jämfört med prognos mars 2023 för bastjänster och digital infrastruktur.

Verksamhetskostnader per tjänsteområde och tjänstekategori (utveckling)

Utvecklingsinitiativen visar ett utfall om 85,7 för helåret mot prognos mars på 70,0 vilket främst beror på ökade kostnader för projekt inom Kommunikation, ledning och styrning avseende Politisk ärendehantering (Cicero) samt Interna Digitala navet.

3.2.2 Uppföljning av erhållna statsbidrag

Specialdestinerat/riktat statsbidrag	Erhållen ersättning och/eller uppbokad fordran avseende 2023 (tkr)	Speckod (obligatoriskt)	Bidragsgivare (tex Skolverket)
Inga			

Under 2023 har Intraservice inte erhållit några bidrag för medverkan i statsbidragsfinansierad verksamhet, projekt inom EU eller ESF.

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 innebärande att ett ekonomiskt överskott betalas tillbaka till kunderna och ett ekonomiskt underskott faktureras kunderna.

Under 2023 har ett ekonomiskt överskott uppkommit, vilket har reglerats tillbaka till kunderna i samband med bokslutet. Beräkningen har skett av både tjänster inom bastjänster och digital infrastruktur för 2023.

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 2023 finns tjänster som redovisar både över- och underskott, men netto har detta inte givit någon ekonomisk negativ effekt. Något behov av att utnyttja eget kapital för kostnadstäckning har därför inte funnits under 2023.

3.4 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

3.4.1 Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll

Utvärdering har skett av förvaltningens verksamhetschefer och förvaltningsledning och genom egenutvärdering av nämnden. Utvärderingen har skett genom värdering i tre nivåer (Styrka, OK, förbättringsbehov) Resultat framgår av tabell nedan:

Område	Frågeställning	Styrka eller OK
Kultur	Självklarhet att följa förhållningssätt, regelverk och överenskomna arbetssätt	50%
	Arbetssätt och medvetenhet för att identifiera oönskat beteende och vidtar åtgärder	100%
	Uppmuntra till tidig och öppen dialog för allas förståelse för sammanhanget och god återkoppling	50%

Område	Frågeställning	Styrka eller OK
Planering och uppföljning	Arbetsätt för att nämnden/styrelsen ska erhålla relevant information	100%
	Systematik för att identifiera kunders behov och förväntningar, med god planering för nästa period.	50%
	Uppföljningen fokuserar på det väsentliga (måluppfyllelse och förmåga att utföra grunduppdrag). Samtliga nivåer förmedlar de viktigaste slutsatserna	90%
	Stringens i planering, genomförande, uppföljning och utveckling. Slutsatser och lärdomar tas om hand.	90%
Riskbaserad styrning	Aktiv riskhantering med urskiljning av viktigaste risker i en samlad riskbild, med påverkbara åtgärder inom befintliga ramar.	90%
	Utifrån riskbilden finns en internkontrollplan med urval områden, processer och moment som är viktiga att granska att det går som det är tänkt.	90%
Åtgärder och förbättringsarbete	Förankrade arbetsätt för att hantera allvarliga avvikelser och brister med omgående avisering till närmaste chef	65%
	Analyser av brister och problem och åtgärda grundorsaken. Särskilt allvarliga återkommande brister tas om hand i förbättringsarbetet.	70%
	Förbättringsarbete och verksamhetsutveckling bedrivs utifrån kunders behov.	60%
	Uppföljning och korrigering av utvecklingsarbete och förbättringar för att effekterna ska bli som det är tänkt.	50%

Förvaltningen gör framsteg men fortsatt arbete krävs på de områden ovan i tabellen som visar låga värden. Vi ser en ökad mognad kring frågorna och att det pågår aktiviteter som påverkar i positiv riktning, men vi ser också att kulturen är avgörande för att vi ska lyckas med våra ambitioner att bli en förvaltning med systematiskt fokus på kund. Planeringsprocesserna behöver utvecklas genom att mer tid läggs på analys och lärande. Systematiken för riskbaserad styrning kan fortsatt utvecklas och säkerställas inom hela organisationen.

Nämnden har gjort en utvärdering av arbetsformerna förbättringsbehov genom att stärka arbetet med uppföljning av nämndens beslut; stärka arbetet med riskhantering och intern kontroll och fokusera på avvikelser i samband med månadsrapporteringen.

Nämnden har uppdaterat Intraservices arbetsordning (även del av nämndens arbetsformer och arbetsätt.)

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 tjänsteutvecklingsråd och användarforum.

Årlig analys beskriver behov av utveckling och förvaltning av befintliga tjänster. För att prioritera bland initiativen arbetar vi med stadengemensamma arbetsätt och metoder som exempelvis PIOS- portföljstyrning i offentlig sektor. 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 arbetat intensivt med att utveckla förmåga att anpassa sitt arbete och att tillämpa den nya styrmodellen tillsammans med övriga tjänsteleverantörer, stadsledningskontoret samt förvaltningar och bolag.

3.4.3 På vilket sätt har nämnden begränsat uppgifter inom bland annat administration, ledningsarbete och konsultanvändning?

Som en följd av detta har förvaltningen minskat antalet årsarbetare bland administrativ personal, främst genom att inte tillsätta vakanser som uppstått när medarbetare slutat.

Intraservice har i budgetprocess inför 2024 identifierat åtgärder för att minska administrationen.

Insats/åtgärd	Effekt/besparing (Tkr)
Effektivare faktureringsrutin	
Initierat stöd för enklare on-/offboarding av medarbetare	
Avvecklat sidouppdrag utan finansiering	
Central anställningsprövning/konsultavrop	

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

Intraservice har, som systemägare, ansvar för de system som erbjuds stadens verksamheter. Som bilaga till kundavtal ska det finnas en informationssäkerhetsdeklaration med beskrivning av personuppgiftsbehandlingar, säkerhetsåtgärder, informationsklassning mm. Uppdatering av denna dokumentation pågår löpande.

Inom förbättringsprojekt för processer och arbetssätt kring informationssäkerhets ska brister enligt dataskyddsombuds årsrapport 2022 samt intern efterlevnadskontroll 2022 avhjälpas. Projektplanen sträcker sig fram till juni 2026 med flera delprojekt för att säkerställa en god efterlevnad av regelverk, tydliga rutiner, nya systemstöd, utbildning mm.

I händelser av incidenter ingår det att åtgärda, kommunicera till berörda kunder och dokumentera analysen av inträffade händelse. Rapportering sker till berörda tjänsteforum.

Särskild utvärdering sker efter stora incidenter för att dra lärdomar av dessa. Förebyggande arbete har genomförts, för att minimera effekterna i händelse av nya cyberattacker, och omfattar uppgiftsminimering, dvs gallra och tömma It-stödet) i enlighet med GDPR.

Vid införande av nya tjänster och upphandlingar av nya systemstöd görs kartläggning av personuppgiftsbehandling och informationsklassning av data och krav samlas in från berörda personuppgiftsansvariga. Vid upphandlingar av nya system beaktas krav på skyddsåtgärder för dessa behandlingar i de icke funktionella kraven

3.4.5 Övriga beslut och/eller uppdrag

3.4.5.1 Barnbokslut 2022

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

I den sociala dimensionen av hållbarhetsmålen har förvaltningen systematiskt haft fokus på barn under 2023 med stöd av Göteborgs Stads barnrättsplan, som hanterats inom ramen för detta arbete.

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
- En val-app som ger ungdomar möjlighet att rösta i ungdomsfullmäktige.

3.4.5.2 Digitalisering och automation

Förvaltningens kompetenscenter har säkerställt kompetens inom Artificiell Intelligens (AI) och IT-arkitektur för att stödja staden i av de största framväxande teknikerna i digitaliseringens historia., Detta för att möta verksamhetsbehovet inom digitalisering och den tydliga politiska viljan i Göteborgs Stads budget 2024.

Genom omvärldsbevakning, inspiration, råd och expertis läggs grunden till att förstå omvärlden och hur Göteborgs Stad kan ta tillvara digitaliseringens möjligheter.

Tillsammans med övriga offentliga Sverige och nätverksforum (Lindholmen Science Parks program AI Sweden, Visual Arena och nätverket GREAT) bidrar förvaltningen till att driva digitaliseringsfrågorna framåt i regionen.

Stora förflyttningar har skett inom våra fokusområden (uppkopplade saker, AI, automation, avancerad visualisering, geografiska data, digital kompetens och IT- och verksamhetsarkitektur). Inom automation har flera tjänster kring robotisering tagits fram och den nationella tjänsten Säker digital kommunikation etablerats. En toppnotering i Mina meddelande, som levererar digital post till invånarna i Göteborg har uppmätts.

Samordningen av stadens geografiska data har bland annat skett genom att ansvara för och driva stadens geodataforum, framtagande av standarder, beredning av nya digitala tjänster och konsultation för att ta tillvara nyttorna med vår kartdata. Detta skapar nyttor och synergier för staden precis som för de förvaltningar som börjat nyttja våra gemensamma tjänster för dataledning (City Information Platform) och hantering av uppkopplade saker (Internet of Things)

Utifrån uppdraget att ansvara för att det finns ramverk och ändamålsenlig styrning för stadens digitala infrastruktur samt IT- och verksamhetsarkitektur, har funktionen IT- och verksamhetsarkitektur etablerats. Utbildning av personal i staden och framtagande av anvisningar för att komplettera ramverket gör att vi nu har en grund att stå på när vi tillsammans i staden bygger och utvecklar digital Göteborg.

4 Bokslut

4.1 Sammanfattande analys

Förvaltningens intäktsfinansiering

Intraservice verksamhet bedrivs genom de obligatoriska tjänsterna inom bastjänster och digital infrastruktur. Av den totala prognostiserade intäkten per mars om 1 283,3 miljoner kronor utgörs cirka 76 procent av fakturering av sådana tjänster. Därutöver tillkommer ca 39 miljoner kronor för tjänster till Inköp och Upphandling samt Demokrati och medborgarservice för tjänster som ingår i deras bastjänster.

Övriga intäkter består av tilläggstjänster, specialisttjänster och verksamhetsspecifika tjänster samt direktfakturering till enskilda förvaltningar och bolag. Dessutom bedrivs verksamhet med kommunbidragsfinansiering med ca 37 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, vilket återbetalats till förvaltningens kunder vid årsbokslutet.

4.2 Resultaträkning

Belopp i tkr	Bokslut 2023	Bokslut 2022	Förändring
Verksamhetens intäkter			
Intäkter bastjänster och digital infrastruktur förvaltning	889,6	-	-
Intäkter bastjänster och digital infrastruktur utveckling	85,7	-	-
Intäkter kommungemensamma tjänster förvaltning	-	884,4	-
Intäkter kommungemensamma tjänster utveckling	-	113,4	-
Avdrag för Intraservice egna tjänster	-26,1	-22,3	-
Övriga intäkter	334,1	289,4	-
Totala intäkter	1 283,3	1 264,9	18,4
Verksamhetens kostnader			
Personalkostnader	-510,1	-503,9	-6,2
Övriga verksamhetskostnader	-803,6	-781,0	-22,6
Totala kostnader	1 313,7	1 284,9	-28,8
Kommunbidrag	37,0	21,8	15,2
Finansnetto	-2,6	-1,8	0,8
Årets resultat	4,1	0	4,1

Intäkter

Intäkter ökade netto med 18,4 miljoner kronor, vilket delvis beror på ökning av kostnaderna för 2023 på grund av ökade indexkostnader och nya tjänster. Övriga intäkter ökar även för direktfakturerings, klient som tjänst och licenser, medan tilläggstjänster minskat, t ex genom överföring av Redovisningstjänster till kundförvaltningarna. Intäkterna mellan 2022 och 2023 har också ändrat karaktär i och med att fler tjänster klassificeras som tilläggstjänster 2023 och därmed redovisas som övriga intäkter.

Kostnader

Intraservices verksamhet påverkas av nya tjänster, förändrade volymer på befintliga tjänster och tillkommande kostnader för utvecklingsinitiativ. Tillsammans förklarar det ökningen i personalkostnader och övriga kostnader.

Personalkostnaderna har ökat netto med 6,2 miljoner kronor mellan åren.

Indexökning är en del av denna kostnadsökning, medan vakanser och sena eller ej genomförda rekryteringar har minskat kostnaderna.

Övriga verksamhetskostnader har netto ökat med 22,6 miljoner kronor. Kostnader för IT-konsulttjänster och IT-program har minskat medan kostnaderna för hyra och leasing av IT-utrustning har ökat.

Kommunbidrag

Under 2023 har ökning av tjänster med kommunbidragsfinansiering skett med 15,2 miljoner kronor. Detta avser främst uppdrag från kommunfullmäktige, som tidigare fakturerats men som omförs till finansiering med kommunbidrag, t ex dataskyddsombud, uppdrag inom HR, mm.

4.3 Balansräkning

Belopp i tkr	2023-12-31	2022-12-31
TILLGÅNGAR		
Maskiner och inventarier	0	0
Summa anläggningstillgångar		
Kundfordringar	168 991	28 722
Övriga fordringar	-2 161 690	-1 483 105
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	175 973	155 637
Kommunkonto och likvida medel	2 045 338	1 485 104
Summa omsättningstillgångar	228 612	186 358
Summa tillgångar	228 612	186 358
SKULDER OCH EGET KAPITAL		
Ingående eget kapital	11 000	11 000
Årets resultat	4 084	0
Summa eget kapital	11 000	11 000
Leverantörsskulder	101 347	101 550
Övriga kortfristiga skulder	18 583	16 186
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	93 598	57 632
Summa kortfristiga skulder	213 528	175 368
Summa skulder och eget kapital	228 612	186 368

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 dessa till förvaltningens kunder.

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 än ett år. Dessa redovisas under förutbetalda kostnader i balansräkningen.

Intraservice är serviceleverantör för stadens förvaltningar och bolag. Det innebär att det finns ett transaktionsflöde 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 likvidflöden. Då detta är en fordran på SLK/Finans redovisas det ej 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.

Skulder

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

Förändringen i upplupna kostnader mellan åren inkluderar även en skuld till kunderna för återreglering av bastjänster och digital infrastruktur med 14,1 miljoner kronor för 2023 (exklusive förvaltningens egen återreglering), vilka uppbokats som kostnader i bokslutet och regleras genom kreditnotor under januari månad.

5 Styrinformation till nämnden

5.1 Inledning

Nämndens verksamhetsplan följs upp under detta kapitel med uppföljning av riskhantering, måluppfyllelse, aktiviteter, indikatorer och uppdrag som nämnden fått och återredovisar till kommunstyrelsen.

5.2 Risker och kontroller

Nämnd och förvaltningsledning har reviderat risker, ny värdering och tillkommande åtgärder för att minimera riskerna. Åtgärder har genomförts inom flera av riskområdena. Omfattande riskminimering inom informationssäkerhet medför att dessa aktiviteter fortsätter, som projekt, under 2024–2026. Detta redovisas fortsatt som väsentlig avvikelse i nämndens årsrapport.

Egenkontroller kan fortsatt utvecklas. Samlad redovisning sker i allt högre grad i IT-verktyget Stratsys, såväl på förvaltningsnivå som på verksamhetsnivå.

Fysisk säkerhet och informationssäkerhet (inkl. IT-säkerhet)

Under 2023 har förvaltningen och nämnden reviderat riskbilden och värderat upp säkerhetsrisker utifrån säkerhetsläget och ökad risk för terrorhot. Intracare har vidtagit åtgärder för att minimera risk för driftstörningar vid skyfall eller värmebölja. Effekterna av omvärldsfaktorerna har inneburit en högre insats kring säkerhetsfrågorna på förvaltningen under 2023, både gällande den fysiska säkerheten och IT-säkerheten. Förvaltningen har också arbetat aktivt med planer för krigsplaceringar.

Stadsrevisionen rekommenderar nämnden att stärka IT-säkerheten och avhjälpa brister kring personuppgiftshantering enligt dataskyddsombudens årsrapport. Ett samlat projekt för efterlevnad av processer och arbetssätt inom informationssäkerhet ska omhänderta dessa rekommendationer (2023–2026). Ett större driftstopp på ett IT-system under våren berodde på störning hos en driftsleverantör. Status rapporteras löpande till nämnden för Intracare.

Anpassning till riktlinje 2023

Samarbete med övriga tjänsteförvaltningar och Stadsledningskontoret under 2023, med uppdaterad process och rapportering av Årlig analys, har skapat bättre förutsättningar och tydlighet för arbetet framåt. Förvaltningen har varit aktiv i detta arbete och styrt om förvaltningsresurser för att prioritera detta arbete tillsammans med de övriga tjänsteleverantörerna.

Kompetensförsörjning

Förvaltningen bedömer att den samlade risken kan sänkas då antalet vakanser på grund av kompetensbrist sjunkit och att få störningar uppkommit utifrån denna risk. Dock är utmaningarna kvar för enskilda funktioner och processer att föra över kunskap till övrig personal vid personalomsättning.

Finansiella/ekonomiska risker, förvaltningens finansiering och inflation

Förvaltningens verksamhet innehåller risker som kan påverka det ekonomiska utfallet. Under året har förvaltningen arbetat med att utveckla modell för kalkylering av tjänsterna i syfte att standardisera och dokumentera processen. Förvaltningen redovisar en verksamhet i balans och återbetalning har skett till kunderna i två steg under verksamhetsåret. Återhållsamhet i bemanning och inköp, som en inbromsning inför 2024 års budgetförutsättningar, har medfört lägre kostnader än budgeterat.

Kostnader som är av karaktär kortsiktiga, då ersättningsrekryteringar inte skett under 2023, men att behov kan fortsatt finnas för kommande budgetår.

Förvaltningen har hög avtalstrohet, men inflationen driver på kostnaden för konsulter, köpta tjänster och material. Ökade sociala avgifter ökar personalkostnaden över kompensationen som beslutats i stadens budget. Under 2023 konstaterar förvaltningen att indexökning på befintliga avtal, vid omförhandling och vid tecknande av nya avtal, är betydligt högre än vad kommunfullmäktiges indexökning ger. Detta innebär att anpassningar inom övrig verksamhet behöver ske kontinuerligt, för att bibehålla en ekonomi i balans.

Tjänsteleveranser

Analys av utvecklingsplanerna för 2023 visar att omvärldsfaktorer påverkar möjligheten att avsluta projekt i tid och utifrån budgetförutsättningarna. För t ex projektet Digitala navet har informationssäkerhetsfrågor varit en faktor som påverkat leveranstidplanen. Detta har skapat sämre förutsättningar att få klart arbetet i tid.

Utförlig uppföljning redovisas i bilaga Uppföljning av riskbild och intern kontroll.

5.3 Mål

Område	Centrala mål
Kund och ägare	 Vi ska tillhandahålla en god intern service till stadens verksamheter och medarbetare.
	 Vi ska förbättra kundernas upplevelse av kvalitet, service och samarbete
Medarbetare	 Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer
Process	 Göteborg stads inköp- och upphandlingsprocesser ska bli mer effektiva och bidra till att nå samtliga hållbarhetsmål.
	 Vi ska jobba effektivt tillsammans med leverans av våra tjänster
Ekonomi	 Vi ska ha en ekonomi i balans
Hållbarhet	 Vi ska inom ramen för vårt uppdrag ta ansvar för en hållbar utveckling

5.3.1 Kund och ägare

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

Inledning

Intraservice levererar tjänster och digital infrastruktur, som hjälper medarbetare och chefer i Göteborgs Stad att arbeta smart och effektivt. Tjänsterna bidrar till effektiva och gemensamma arbetssätt i Staden och gör det enklare att arbeta i Göteborgs Stad och bidrar på det sättet med att staden kan ge god service till göteborgarna.

Intraservice levererar dagligen ett hundratal olika tjänster till stadens förvaltningar och bolag med en hög och stabil leverans kvalitet med relativt få incidenter och avvikelser i den dagliga driften.

Tjänsteportföljen har under året utvecklats och kompletteras med nya tjänster och tjänsteerbjudanden utifrån stadens behov. Under 2023 har tjänstekatalogen innehållit 92 tjänsteerbjudanden fördelat på 43 tjänster. Under 2023 har flera tjänster

vidareutvecklats och ett par mindre nya har tagits fram för att tas i drift och göras tillgängliga från 2024.

Incidenter

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

Under 2023 inträffade totalt drygt 30 000 incidenter varav 60 bedömdes som allvarliga kvalitetsavvikelser/incidenter vilka åtgärdats utifrån de processer som finns fastställda.

Den största avvikelsen under året inträffade när tjänsten stöd i Arbete med rekrytering under våren drabbades av en major incident och personuppgiftsincident. Leverantörens underleverantör utsattes för en cyberattack och tjänsten låg helt ner i sju dagar. Incidenten fick en påverkan på stadens förvaltningar och bolag i en kritisk period på året då den sammanföll med rekrytering till sommarperioden. Intraservice har analyserat hanteringen av incidenten och bland annat konstaterat att kommunikation till kunderna kunde varit snabbare och mer tydlig.

Förvaltningen följer upp efterlevnad av avtalade servicenivåer (SLA). Förvaltningen har succesivt under året ökat följsamheten och processen utvecklas successivt 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 under året ökat från 70 till 75 %.

Utvecklad service

Intraservice Kompetenscenter har under året erbjudit ett antal kunskapshöjande insatser till staden kopplat till olika kompetensområden inom digitalisering så som AI-cirklar, föreläsningar, poddinspelningar, nyhetsbrev med mera. Återkopplingen från stadens verksamheter är väldigt positiv och de blir ofta anlitade från olika delar av stadens verksamheter.

Under året har det införts självbetjäning av support för delar av Intraservices tjänsteerbjudande och därmed ett utökat öppethållande för support Intraservice.

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 kunders långsiktiga behov och hur vi kan stödja kunders ökade digitalisering.

Det har införts lösningar för att kunna stödja stadens verksamheter i arbetet att optimera licensinnehav. Detta arbete möter det uppdrag som lyfts i stadens budget 2024 att minska licenskostnader.

Nyttjande av Intraservice i staden

Under åren 2022–2025 pågår ett systematiskt konsolideringsarbete med att konsolidera bolagen till bastjänsterna samt införa gemensam IT-infrastruktur för stadens bolag. Uppdraget genomförs i samarbete mellan Intraservice, Stadshus AB och bolagen. 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. Det pågår även ett fortsatt arbete i syfte att skapa förutsättningar för Framtidenkoncernens konsolidering till gemensam digital

infrastruktur. Bland annat har det genomförts en gemensam initieringsfas under 2023. Det mångåriga införandet av bolagen in i ekonomitjänsterna är i sitt slutskede.

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

Flera kunder valde under året att säga upp avtalet för redovisningstjänsten för att själva äga och förvalta sin redovisning. Detta har inneburit att Intraservice under året avvecklat tjänsten och under året fört över verksamheten till respektive mottagande kund. 44 medarbetare påverkades av avvecklingen och alla har fått nya uppdrag i staden eller själva sökt sig till andra arbetsgivare. Ingen övertalighet uppstod på Intraservice.

Vi skall leverera enligt förvaltnings- och utvecklingsplaner

Utvecklingsplaner och förvaltningsplaner särredovisas med egen ekonomisk ram 2023. Förvaltningen summerar utvecklingsinitiativen nedan.

Digitala navet (intranät)

Det interna digitala navet har varit ett flerårigt projekt där lansering skett under hösten. Det interna digitala navet ger ökade möjligheter till en modern och digital arbetsplats för medarbetarna inom Göteborgs Stad med förbättrad arbetsmiljö och tidsbesparingar genom att relevant information och arbetsverktyg nås lättare och snabbare. Det interna digitala navet kommer att bli en av de största tjänsterna/leveranserna från Intraservice till staden. Projektets lansering har fördröjts på grund av komplexitet i dataskyddsfrågan. Detta har lett till ökade projektkostnader med förlängd projekttid som sträcker sig fram till mars 2024. Samtidigt har det gamla Intranätet varit aktivt längre än tänkt men avvecklas under nästa år och kostnaderna där kommer successivt att minska.

Dokument och ärendehantering (Ciceron)

Införandet av nytt stöd för dokument- och ärendehantering, har under året påbörjat sitt breddinförande. Först ut var NOS-förvaltningarna (Ny organisation för stadsutveckling) som fick en anpassad version. Tidplanen har flyttats fram vilket innebär att projektet löper fram till 2026. Avvikelsen medför att nyttor med modern ärendehantering och gemensamma processer dröjer samt att dubbla kostnader i och med att gamla system, ex LIS (Ledning i samverkan), kvarstår.

Den nya politiska ärendehanteringens är en omfattande förflyttning för staden och omfattar flera delar: stöd för diarium, styrande dokument, synpunktshantering, ärendehantering samt dokumenthantering av övriga allmänna handlingar. Samtidigt tas kommungemensamma processer och arbetssätt fram för vissa av dessa delar. Införandet har ett nära beroende till projekt och tjänst för Digitalt bevarande (mellanarkiv) samt även avvecklingen av tjänsten LIS.

Avveckling av tjänsten LIS intensifierades inom ramen för ett koordineringsprojekt. Det är viktigt att staden kan ha en snabb övergång till ny teknisk lösning. Tidplanen idag är fram till 2028 och innebär dubbla tjänstekostnader. Kritiskt är förmågan i staden att ha ett bra digitalt bevarande av information i system som avvecklas.

HR

För 2023 har HR 16 utvecklingsinitiativ. Syftet med utvecklingsinitiativen är främst att konkurrensutsätta befintliga avtal för IT-stöd samt digitalisering. Under året har fem projekt slutförts, ytterligare sex projekt är pågående och ett är pausat.

Upphandling IT-stöd för förmånsportal har försenats på grund av resursbrist för it-säkerhet samt försenade beslut gällande styrande dokument.

Tjänsten Stöd i arbetet med rekrytering kunde ej levereras under sju dygn månadsskiftet april/maj, till följd av att en tredjepartsleverantör utsattes för en cyberattack. Detta hade väsentlig påverkan för verksamheterna och i synnerhet för verksamheter med stora rekryteringsbehov inför sommarperioden. Händelsen kategoriserades som major incident samt personuppgiftsincident. Förebyggande arbete har genomförts, för att minimera effekterna i händelse av nya cyberattacker, och omfattar uppgiftsminimering, dvs gallra och tömma It-stödet) i enlighet med GDPR.

Inom ramen för förvaltningsplanerna har antal projekt och uppdrag genomförts

- Automatisering överföring data mellan IT-stöden TimeCare-Personec (pågår).
- Effektivisering av behörighetshantering i It-stödet Adato för tjänsten Stöd i arbetet med rehabilitering avbröts då informationssäkerhet ej kunde säkerställas med förslaget (avslutat hösten 2023).
- Upphandling pensionsadministratör, på uppdrag av Stadsledningskontoret, tillika finansiär (avslutat våren 2023).
- Upphandling e-learning för chefer är slutfört.

Ekonomi

Inom ekonomiområdet har förstudien kring stadens framtida ekonomisystem påbörjats. Förstudien beräknas vara klar under våren 2024.

Projektet IAM Självservice / Mina sidor 2023 rapporterar försenad tidplan pga. beroenden andra projekt.

Digital infrastruktur

Tjänsteportföljen inom digital infrastruktur möjliggör till stor del leveranser av gemensamma och verksamhetsspecifika digitala tjänster i staden. De gemensamma infrastrukturella tjänsterna är en förutsättning för att kunna tillvarata digitaliseringens möjligheter i form av gemensam infrastruktur, gemensamma standarder, ramverk, arkitektur, informationssäkerhet, kostnadseffektiv drift, förvaltning och utveckling av plattformar, system och tjänster.

Under 2023 har flera befintliga tjänster vidareutvecklats. Vi redovisar de viktigaste i lista nedan.

- En grund för många tjänsteleveranser är vårt datacenter. Det har utvecklats under året med några kvalitetshöjande åtgärder med livscykelhantering för fillagring och säkerhetskopiering, säkerhetshöjande åtgärder för infrastrukturkomponenter
- Ett nytt tjänsteerbjudande tagits fram för fysisk plats för hårdvara som erbjuds till de kunder som har behov av att nyttja datacenter för egen hårdvara.
- Inom tjänsten IT-arbetsplats har automatiseringsarbete genomförts kopplat till livscykelhantering av de olika klientplattformarna och dess operativsystem.
- En helautomatiserad process för ominstallation av Windows- och macdatorer har införts och samtliga windowsdatorer har uppgraderats till Windows 11.
- Vi genomför ett initiativ för att införa samordnad utskriftshantering på stadens nätverksanslutna skrivare, och konsolidering av skrivarmodeller. Detta bidrar till minskade kostnader i staden för support, administration och inköp.

- Säkerhetshöjande åtgärder har införts kopplat till mobila enheter
- Ökad etablering av interna webbaserade mobiltjänster så som P-mobile, Digital Navet med flera.
- Kvalitets- och säkerhetshöjande under året, så som livscykelhantering av, och avveckling av applikationer.
- Det pågår åldersutbyte både av hemtjänstens välfärdstelefoner och av datorer som ingår i Klient som tjänst.
- Nya tjänsteerbjudanden inom IT-arbetsplats har tagits fram
- Inom tjänsten Office 365 har vi förbättrat tjänsten med flera nya features och funktioner
- Tjänsten Mina meddelanden har utvecklats under året med fler nya användare och ny statistikfunktion.
- Fler RPA-tjänster används för att digitalisera hela processer. Kunderna uppskattar att de kan halvera handläggningstiden för ärenden
- Behovet av att printa på papper har minskat när verksamheten kan lägga över hela sin posthantering till Intraservice integrerade post- och printtjänst. Den nya statistikfunktionen i tjänsten hjälper verksamheten att planera och räkna på nyttoeffekter. Under 2023 skickades 300 000 meddelanden i tjänsten. Kostnadsbesparingen för staden beräknas till 7 500 000kr (300 000*25kr).
- Arbete för att förbereda för byte till ny leverantör av stadsnätsförbindelser har genomförts under året.
- Inom telefoni har konkurrensutsättning och ny avtalsupphandling blivit försenat.

Utifrån ny styrmodell så ska utveckling av befintliga tjänster ingå i ordinarie tjänstekostnad. Förändring och konsekvenser utreds i samverkan med Stadsledningskontoret.

Förvaltningen följer pågående utvecklingsprojekt med projektgrupper och uppföljning av projektportföljer med status av projektens kostnad, kvalitet och tidplan).

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

Under året har Intraservice fokuserat på att anpassa förvaltningens arbetsprocesser till den nya styrmodellen i staden. Förändringsinsatser pågår och har kommit olika långt beroenden på utmaningarnas omfattning. En viktig grundförutsättning för Intraservice är att öka förmågan att arbeta transparent och systematiskt i kundrelationerna och därför pågår ett förändringsarbete för att skapa en mer kundorienterad organisation och kundorienterade processer. Kundorienterade aktiviteter och processer är prioriterat och kommer behöva fortsätta att utvecklas vad gäller systematik, kritiska systemstöd och ett mer sammanhållet arbete i förvaltningen de närmsta åren.

Förvaltningen har under året haft vissa utmaningar att få kundavtalen undertecknade. Det har framför allt handlat om att det finns en otydlighet i Staden gällande ansvaret för personuppgiftsbehandlingar för de tjänster som Intraservice levererar. Frågan har eskalerats för förtydligande till kommunstyrelsen. Revidering av kundavtalets innehåll är genomförd utifrån inkommande synpunkter från kunderna, vilket lett till att flertalet kunder har undertecknat avtalet under året. Vid årets slut har alla stadens förvaltningar undertecknat avtalet medan några av avtalsförslag till bolagen kvarstår utan godkännande. 93 procent av Intraservice leveranser går till stadens förvaltningar vilket innebär att en stor del av den totala leveransen är överenskommen med kund.

Förvaltningen utvecklar sitt arbete med mätning och analys av kundnöjdhet, för bättre analys av kunders upplevelse av kvalitet, service och samarbete. Då praktisk

implementering av ny styrmodell, i projektform, förtydligar samspelet, har ingen nöjdhetsmätning har genomförts 2023. Ny mätning sker 2024.

Intraservice utvecklar arbetet med datadriven uppföljning av leveranser, support och servicenivåer för tydligare och mer kvalitetssäkrade underlag, för en bättre helhetsbild.

Viktiga processer kring styrning av servicenivå och instyrning av nya behov håller också på att ta form, för att stödja stadens verksamheter, som har behov av att i ett tidigt skede få utforska digitaliseringens möjligheter.

5.3.2 Medarbetare

5.3.2.1 Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer

I denna rapport redovisas personalområdet i kapitel 3.1.

Kompetensförsörjning

Förvaltningen har uppdaterat en plan per chef. Färre tjänster är vakanta på grund av kompetensbrist.

5.3.3 Process

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

Förvaltningen har följt Göteborgs Stads handlingsplan för hur inköps- och beställarkompetensen i alla Stadens nämnder och styrelser kan förstärkas har förvaltningen där förvaltningen uppdaterar anvisningar och etablerar behöriga beställare, med certifiering att utföra det operativa inköpsarbetet i stadens e-handelssystem.

En viktig del inom det strategiska inköpsarbetet är spendanalys (inköpsanalys). Detta för att kunna säkerställa att strategiska och taktiska beslut fattas på en fakтамässig grund med omfattning av inköp per inköpskategori, leverantör och köpande funktion inom förvaltningen. Intraservice har en rapportering, följer i stort det format som nämnden för Inköp och upphandling har i stadenövergripande rapportering. Förvaltningen mäter också leverantörstrohet (avtalstrohet) med bra resultat (99%).

Förvaltningen ser ökade inköpskostnader som kommit till följd av hög inflation och svag växelkurs för svensk krona.

Upphandlingsmallar uppdateras för att kravställa utifrån hållbarhetsmål vid kommande upphandlingar. Uppdaterade anvisningar för operativt inköp beskriver ytterligare centralisering av inköp till färre beställare inom förvaltningen.

5.3.3.2 Vi ska jobba effektivt tillsammans med leverans av våra tjänster

Intraservice har ett stort antal förvaltningsövergripande processer som bidrar till att vi arbetar effektivt tillsammans med att leverera våra tjänster. Förvaltningen har under året arbetat med att anpassa huvudprocesserna *Ta emot kundbehov, utforska kundbehov, bereda och styra in, Utveckla förändra och införa tjänster* samt att *Förvalta leverera och att avveckla tjänster* och slutligen *Att följa upp kundnöjdhet* utifrån den nya Styr-, finansierings- och samordningsmodellen för digitalisering.

Revision har gjorts på ett antal processer kopplade till Change- och supportområdet. Där pågår nu både förbättringsarbete och utbildningsinsatser. Under året har förvaltningen använt stadens vägledning för kvalitetsledningssystem i Göteborgs stad med fokus på avvikelser och risker. Särskilt fokus är att ta fram plan för identifierade förbättringsområden för portföljstyrningen och arbete i projekt.

Intraservices egen digitaliseringsplan ses som en del i det arbetet, där vi påbörjat kartlägga befintliga och önskade stärkta förmågor.

För att arbeta ännu mer effektivt ser Intraservice behov av att tydliggöra processtyrningen i förhållande till linjestyrningen ytterligare.

5.3.4 Ekonomi

5.3.4.1 Vi ska ha en ekonomi i balans

Budgeten för 2023 omvärderades i början av 2023 då förvaltningen såg att vissa kostnader som budgeterades inte skulle uppkomma under året, t ex vissa avtalsförhandlingar, som gav positiva överskott, samt att budgeterade personalförändringar bedömdes inte uppstå. I prognos mars justerades därför kostnaderna ner för helåret och intäktsbudgeten till kund minskades med motsvarande.

Årets ekonomiska situation påverkades också av den dialog som skedde i Strategisk samordningsgrupp under våren kring budgetförutsättningar för 2024. Förvaltningen bedömde att anpassningsarbetet behövde starta redan under våren 2023 för att kunna ge effekt för helåret 2024. Detta innebär att kostnaderna minskade under 2023 som en effekt av anpassningsarbetet.

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. På så sätt lyfts avvikelser och åtgärder tidigt för att upprätthålla en ekonomi i balans.

I övrigt se kommentarer i avsnitt 3 och 4 ovan över beskrivningar av utfall och uppföljning mot prognoser under året.

5.3.5 Hållbarhet

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

Förvaltningen har systematiserat hållbarhetsarbetet med syfte att nå ökad tydlighet och administrativ förenkling och integrera de tre hållbarhetsdimensionerna social, ekologisk och ekonomisk hållbarhet i ordinarie arbete med övergripande planering, styrning, uppföljning och utveckling. Nedan listas ett urval av uppnådd framgång

- I tjänstekatalogen har förutsättningar skapats för att lägga in hållbarhetsinformation om tjänsterna.
- Ett specialistteam för sociala dimensionen etablerats
- Cirkulär ekonomi har medvetandegjorts och aktiviteter tagits fram.
- Förvaltningen är delaktig i stadens övergripande strategiarbete i cirkulär ekonomi
- Ökad återanvändning av elektronik
- Fler hållbara inköp och ökat användande av återvinningssystemet i staden (Tage).

- Ökad livslängden på bärbar elektronik inom kommunens verksamheter (livscykeljänst för 87 procent av alla stadens datorer i 48 + 3 månader).
- Läsplatta till alla politiker inom förvaltningar och bolag som livscykeljänst, med en livslängd på 48 månader.
- Förvaltningen har tagit emot priset som "Årets cykelvänligaste arbetsplats", som arrangeras av Cykelvänligast. Intraservice vann i kategorin "Stora arbetsplatser".
- Intraservice har analyserat de risker som klimatförändringarna medför i en klimatanpassningsplan, som följs upp årligen.
- Anpassningar för att minska elförbrukning generellt och även effektuttaget specifikt under högbelastningstimmor. (belysning, laddning av elbilarna nattetid, information)
- Minskade utsläpp från tjänsteresor med en helt fossilfri fordonsflotta
- Intraservice i övre kvartilen i stadens miljörevision.
- 26 nyheter kopplade till hållbarhet på intranätet.

5.4 Aktiviteter

5.4.1 Kund och ägare

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

5.4.2 Medarbetare

Status	Aktiviteter
	Kompetensförsörjningsplan
	Tillitskultur

5.4.3 Process

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

Förutsättningar för god informationsförvaltning har förbättrats (klassning, behandling, skydda och bevara). Roller för att hantera så väl informationsförvaltning, informationssäkerhet inklusive dataskydd samt tekniskt arkivansvar har identifierats.

Årlig analys av digital utveckling och förvaltning har utvecklats i gemensamt

projekt, som underlag till Strategisk samordningsgrupp (Stratsam) inför deras rekommendation och budgetunderlag till Kommunfullmäktige.

5.4.4 Ekonomi

Status	Aktiviteter
✓	Säkra intäkter och ta rätt betalt
✓	Kostnadskontroll och korrekta inköp

Säkra intäkter och ta rätt betalt

Förfaktureringsystem har implementerats enligt projektplan under 2023 i Service Now med start i september 2023. Faktureringen är därmed automatiserad och kvaliteten har ökat. I samband med projektet sattes även rutiner och arbetssätt kring systemet och input/output. Faktureringen i Service Now hanterar samtliga abonnemangstjänster, vilket är ca 90 procent av intäkterna för förvaltningen. Faktureringen bygger på avtalade tjänster per kund, fastställd tjänstekatalog, fastställd prislista och inrapporterade volymer per tjänst.

För övriga intäktsflöden har processen effektiviserats. En central arbetsgrupp under ledning av verksamhetsområde ekonomi ansvarar för fakturering av övriga tjänster. Uppföljning av intäkterna sker av controllers i samband med uppföljning och prognos av enheterna.

I takt med att förvaltningens tilläggsfakturering ökar, finns processer på plats för att hantera detta. Fortsatt arbete pågår med verksamhetsutveckling att automatisera överföring från fakturaunderlag in till faktureringsystemet Agresso.

Kostnadskontroll och korrekta inköp

Under året har översyn skett av inköpsprocessen i syfte att effektivisera rutinerna genom förändrade beställningsrutiner och hantering av fakturaflödet. Syftet är att öka användandet av orderbeställning och mer riktade fakturareferenser, vilket innebär mer automatisk matchning i leverantörsfakturasystemet Proceedo och effektivare kontering och godkännande och attest av fakturor.

Fortsatt arbete pågår för att utbilda verksamheten i de nya rutinerna.

5.4.5 Hållbarhet

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

5.5 Indikatorer

5.5.1 Kund och ägare

Indikator (År)	Utfall Dec 2022	Utfall Dec 2023	Mål Dec 2023	Prognos (helår)	Årsmål 2023
Nöjd Kund Index (NKI) 23	66,9%		70%		70%

Ingen mätning 2023

Indikator (Tertial)	Utfall Dec 2022	Utfall Dec 2023	Mål Dec 2023	Prognos (helår)	Årsmål 2023
Pedagogiska datorer	77 700	77 600	75 000		75 000
Administrativa datorer	33 057	24 800	31 000		31 000
Datalagring	5 658	5 584	8 500		8 500
IT-infrastruktur	1 470 000	1 506 000	1 500 000		1 500 000
Efterlevnad servicenivå - SLA 23	70%	75%	80%		80%

Indikator (Månad)	Utfall Dec 2022	Utfall Dec 2023	Mål Dec 2023	Prognos (helår)	Årsmål 2023	R12 Utfall Dec 2023
Löne-specifikationer	709 486	747 942	700 000		700 000	747 942
Löneärenden	75 007	70 680	79 000		79 000	70 680
Leverantörs-fakturor	1 711 960	1 834 930	1 650 000		1 650 000	1 834 930
Kundfakturor	1 517 333	1 634 565	1 549 993		1 550 000	1 634 565
Service-ärenden 23	377 739	370 074	360 000		360 000	370 074

6 Redovisning av nämndens uppdrag

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

Uppdrag från KF/KS	Uppdragets status och kommentar
Stadens nämnder och styrelser får i uppdrag att under 2022 genomföra förbättringar på de områden som brister i linje med svaren i enkäten gällande bland annat cykelparkeringsmöjligheter för anställda. Uppdragsår 2021 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag utanför budgetbeslut	✓ Avslutad 2023-09-05 Återrapporterad till nämnden 2022-12-21 §259 dnr 0464/21 och expedierad till kommunstyrelsen.
Göteborgs Stads samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att informera om att i Göteborgs Stad förväntar vi oss ett öppet och transparent informationsflöde om verksamheten och där alla anställda välkomnas att vid identifierade brister kontakta politiker. Uppdragsår 2022 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag utanför budgetbeslut	✓ Avslutad 2023-04-04 Återrapporterat i Nämnden för Intraservice 2023-03-30 § 72 (0275/22)
Göteborgs Stads samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att tillse att alla anställda informeras om grundlagens meddelarfrihet, meddelarskydd och i förekommande fall lagstadgade skyldigheter att rapportera om missförhållanden. Uppdragsår 2022 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag utanför budgetbeslut	✓ Avslutad 2023-04-04 Återrapporterat i Nämnden för Intraservice 2023-03-30 § 72 (0275/22).

Uppdrag från KF/KS	Uppdragets status och kommentar
Kommunstyrelsen hemställer till samtliga nämnder och bolag att sammanställa vilka verksamhetsmässiga eller affärsmässiga konsekvenser som kriget i Ukraina och tillhörande effekter har inneburit för verksamheterna. Samtliga nämnder och bolag ska även redovisa verksamheternas prognoser på kostnadsutvecklingen för direkta kostnader som är kopplade till flyktingmottagandet. Uppföljningen ska redovisas i samband med delårsrapport per mars för Staden. <i>Uppdragsår</i> 2022 <i>Typ av KF/KS-uppdrag</i> Hemställan	✓ Avslutad 2023-09-06 Nämnden för Intraservices svar på kommunstyrelsens hemställan finns i delårsrapport mars för 2022 med beslut 2022-04-21 § 98.
Nämnden för Intraservice får i uppdrag att se över möjligheterna att starta en hemtagning av Skatteverkets uppgifter i Navet till en server inom Göteborgs Stad och sedan möjliggöra för förvaltningar och bolag att beställa utdrag ur innehållet. <i>Uppdragsår</i> 2022	✓ Avslutad 2023-12-11 Återrapporterad till nämnden 2023-11-22 § 205 dnr 0514/22 och protokollsutdrag har expedierats till kommunstyrelsen för fortsatt beredning inför kommunfullmäktige.
Nämnden för Intraservice får i uppdrag att utreda vilka förmåner som är möjliga att administrera tekniskt via förmånsportalen samt hur den reviderade inriktningen med varierade förmåner påverkar möjligheterna att använda en förmånsportal. <i>Uppdragsår</i> 2022 <i>Typ av KF/KS-uppdrag</i> Uppdrag utanför budgetbeslut	✓ Avslutad 2023-09-05 Slutredovisades i nämnden för Intraservice 2022-12-11 §255 och expedierades till kommunstyrelsen.
Nämnden för Intraservice får i uppdrag att verka för ökad samordning, samutnyttjning och synergier mellan stadens nämnder avseende geografisk data. <i>Uppdragsår</i> 2022 <i>Typ av KF/KS-uppdrag</i> Uppdrag inom budgetbeslut	✓ Avslutad 2023-09-05 Slutredovisades i Nämnden för Intraservice 2022-12-21 §263 och expedierades till kommunstyrelsen.
Samtliga nämnder och bolag får i uppdrag att förbereda och genomföra energieffektiviserande och energibesparande åtgärder i syfte att minska energiförbrukningen och effektbehovet inför vintern 2022/23. <i>Uppdragsår</i> 2022 <i>Typ av KF/KS-uppdrag</i> Uppdrag utanför budgetbeslut	✓ Avslutad 2023-09-05 Ärendet slutredovisades i Nämnden för Intraservice 2023-03-30 § 68 och expedierades till kommunfullmäktige.

Uppdrag från KF/KS	Uppdragets status och kommentar
Samtliga nämnder och bolag får i uppdrag att se över sin kapacitet att hantera kontanter i händelse av kris. <i>Uppdragsår</i> 2022 <i>Typ av KF/KS-uppdrag</i> Uppdrag utanför budgetbeslut	✓ Avslutad 2023-09-05 Ärendet slutredovisades i Nämnden för Intraservice 2022-12-21 § 252 och expedierades till kommunfullmäktige.
Alla nämnder och styrelser får i uppdrag att aktivt arbeta med hållbarhetsperspektiven i budget- och uppföljningsprocesser. Detta gäller även jämställdhetsperspektivet och framför allt i investeringsbudgetar. <i>Uppdragsår</i> 2023 <i>Typ av KF/KS-uppdrag</i> Uppdrag inom budgetbeslut	✓ Avslutad 2024-01-22 Förvaltningen har integrerat hållbarhetsfrågorna genom att integrera hållbarhet som nämndmål och har med en analys av de tre hållbarhetsdimensionerna i planeringsdokument, genomförande i förvaltningens hållbarhetsråd, alla beslutsunderlag och som en del i förvaltningens uppföljning. Förvaltningen fortsätter arbetet enligt målsättningen i KF budget 2024 för att fortsätta integrationen till ännu bättre nivå Uppdrag återrapporteras i samband med årsrapporten 2023 (D:e nr 0051/24)
Alla nämnder och styrelser får i uppdrag att arbeta för att andelen arbetade timmar som utförs av timanställda inte överstiger fem procent. <i>Uppdragsår</i> 2023 <i>Typ av KF/KS-uppdrag</i> Uppdrag inom budgetbeslut	✓ Avslutad 2023-12-11 Uppdraget återredovisas till Nämnden för Intraservice den 26 oktober 2023 §185 dnr 0114/23 och expedierades till kommunstyrelsen. Andelen arbetad tid utförd av timanställda är mycket låg i förvaltningen och har så varit över tid. Inga åtgärder planeras.
Alla nämnder och styrelser får i uppdrag att stärka de organisatoriska förutsättningarna för första linjens chefer och genomföra utbildningar om tillitsbaserat ledarskap. <i>Uppdragsår</i> 2023 <i>Typ av KF/KS-uppdrag</i> Uppdrag inom budgetbeslut	✓ Avslutad 2023-12-11 Ärendet slutredovisades i nämnden för Intraservice enligt uppdrag den 22 november 2023 § 206 0113/23 och protokollsutdrag har expedierats till kommunstyrelsen.

Uppdrag från KF/KS	Uppdragets status och kommentar
Göteborgs Stads nämnder och styrelser får i uppdrag att analysera klimateffekternas påverkan och konsekvenser för sin verksamhet, samt identifiera och nominera åtgärdsbehov till stadens kommande klimatanpassningsplan. Uppdraget ska återrapporteras till kommunstyrelsen senast kvartal 3 2023. <i>Uppdragsår 2023 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag utanför budgetbeslut</i>	✓ Avslutad 2023-11-23 Ärendet slutredovisades i nämnden för Intraservice enligt uppdrag 2023-08-31 § 147 och protokollsutdrag har expedierats till kommunfullmäktige.
Samtliga nämnder och bolag får i uppdrag att, utifrån rapporten, ta fram konkreta åtgärder i syfte att minska administrationen. Uppdraget ska återredovisas i respektive nämnd/bolag. <i>Uppdragsår 2023 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag utanför budgetbeslut</i>	✓ Avslutad 2024-01-17 Uppdrag har avslutats av KF under 2023. Därmed avslutas detta ärende automatiskt för nämnden för Intraservice. Uppdrag återrapporteras till nämnd i ärende årsrapport 2023 (0051/24). Aktiviteter fortsätter under 2024 utifrån nya mål och inriktningar i KF budget 2024.

6.2 Redovisning av nämndens egna uppdrag

2023-02-22 § 43 0120/22 Dataskyddsombudets granskning av dataskyddsarbetet 2022 *Uppdra åt förvaltningen att ta fram en handlingsplan med tidplan för att omhänderta brister i kontrollområden som framkommer i dataskyddsenhetens årsrapport 2022.*

Status: Handlingsplan godkänd av nämnden 2023-08-31 § 158.

2023-04-26 § 93 0569/22 Antagande av Göteborgs Stads riktlinje för arkitekturprinciper *Nämnden för Intraservice uppdrar åt förvaltningen att ta fram en anvisning som konkretiserar arkitekturprinciperna.*

Status: Arbetet pågår - förvaltningsremiss beräknas skickas till urval nämnder och bolag i början 2024 - preliminärt till nämnden vid sammanträdet i mars 2024.

2023-06-21 § 127 0564/22 Beslut om Intraservice konsekvensbedömning samt egen användning av nya intranätet Digitala Navet

Förvaltningen för Intraservice uppdras att ta fram en utträdesstrategi för IT-produkter som används i gemensamma tjänster och tjänster tillhörande digital infrastruktur i de fall leverantören enligt tredje lands rättsordning kan åläggas en skyldighet att lämna ut kundens uppgifter till en myndighet i tredje land i strid med svensk rättsordning.

Status: Arbetet pågår i samband med projekt informationssäkerhet dataskydd.

2023-08-31 § 157 0273/23 Komplettering av preliminära tidplaner till åtgärdsplan utifrån iakttagelser i Stadsrevisionens granskning av 2022 års verksamhet

Uppdra åt förvaltningen att återkomma med statusrapportering i oktober 2023 samt

december 2023.

Status: Slutrapport 2023-11-26 §210 - kvarstående aktiviteter överförs till 2024

2023-09-28 § 168 0287/23 Uppdrag till Stadsfastighetsnämnden att söka alternativa eller ombyggda lokaler 2025

Stadsfastighetsnämnden får i uppdrag att för Intraservice söka alternativa lokaler med central placering samt ta fram alternativ för att kvarstanna i befintliga, men i så fall ombyggda och anpassade, lokaler på Rosenlundsgatan 4

Status: Lokalprojektet pågår till 2025-12-31