



Årsrapport 2023

Nämnden för Intraservice

Tjänsteutlåtande 0051/24

Årsrapport 2023

- Årsrapport 2023
- Bilagor
 - Uppföljning samlad riskbild och intern kontrollplan
 - Barnrättsbokslut
 - Tjänstekostnad per tjänst/tjänsteerbjudande
 - Delegationsbeslut Slutreglering 2023
 - Visningsbilder

Agenda 2024-02-08 – redovisning Årsrapport 2023



Göteborgs
Stad

Väsentlig styrinformation till kommunledningen	Presentatör
Väsentlig avvikelser – Informationssäkerhet (IT)	AC Styrning och stöd, AC DI
Kommunfullmäktiges budgetmål uppfylls	vävs in i redovisning i nedanstående punkter
Övrig uppföljning till kommunledningen	
Utveckling inom personalområdet (kommunmål, KF-uppdrag och nämndmål)	HR-chef
Ekonomisk uppföljning (kommunmål, KF-uppdrag och nämndmål)	Ekonomichef
<u>Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag</u>	
• System för styrning, uppföljning och kontroll	Förvaltningscontroller / AC Styrning och stöd
• Begränsa administration, ledningsarbete och konsultanvändning	AC Styrning och stöd
• som tjänsteleverantör säkerställa informationssäkerhet	AC Styrning och stöd, AC DI
• Barnrättsbokslut	AC Styrning och stöd
• Digitalisering och automation	AC Uppdrag, AC GT, AC DI
Styrinformation till nämnden	
Risker och kontroller	Förvaltningscontroller / AC Styrning och stöd/alla
Kund	AC Kund- och servicecenter
Process	AC Styrning och stöd, AC GT, AC DI
Hållbarhet	AC Styrning och stöd
KF uppdrag	AC Styrning och stöd

Väsentlig styrinformation till kommunledningen



Göteborgs
Stad

Väsentlig avvikelser – Informationssäkerhet (IT)	AC Styrning och stöd, AC DI
--	-----------------------------

- Förbättringsförslag från Stadsrevisionen, Dataskyddsombud och egen efterlevnadskontroll
- Åtgärder i samlat projekt för att säkerställa arbetssätt och efterlevnad regelverk inom informationsäkerhet
- Samlat projekt 2023-2026 med särskild statusrapportering till nämnden

Övrig uppföljning till kommunledningen

Övrig uppföljning till kommunledningen	AC Styrning och stöd, Förvaltningscontroller
--	--

-  Göteborg stads inköp- och upphandlingsprocesser ska bli mer effektiva och bidra till att nå samtliga hållbarhetsmål.
-  Göteborgs Stad ska styras transparent och resurseffektivt.
-  Arbetsmiljön och arbetsvillkoren för Göteborgs Stads anställda ska förbättras.
-  Sjukskrivningarna till följd av arbetsrelaterad ohälsa ska minska.
 - Livsvillkoren för Göteborgs invånare ska bli mer jämlika.
 - Göteborg ska vara en jämlik och jämställd stad där alla bemöts likvärdigt, får sina mänskliga rättigheter tillgodosedda och ges likvärdiga möjligheter oberoende av kön.
 - Göteborgs klimatavtryck ska kraftigt minska för att vara nära noll senast 2030 i linje med Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram.

Utveckling inom personalområdet

Utveckling inom personalområdet (kommunmål, KF-uppdrag och nämndmål)

HR-chef

- Arbetsmiljö och arbetsvillkor
 - Förbättrat utfall i HME 2023 (78)
 - Åtgärder utifrån medarbetar- och chefsenkäter
- Sjukfrånvaro
 - Låg korttidsfrånvaro
 - Åtgärder har gett resultat på verksamhetsområde med hög frånvaro
- Färre anställda
- Förvaltningen har lyckats kompetensförsörja
 - Något minskad personalomsättning
 - Kunskapsöverföring tar mycket kraft
 - Många nya chefer
- Samordning rekrytering/avgång

	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

Resultatuppföljning 2023

Resultatutfall 2023

- I mars 2023 uppdaterades årets budget och prognos mars 2023 blev den nya budgeten
 - Minskning kostnader i förvaltning 40 mkr och utveckling 20 mkr
- Löpande under hösten har resultatutfallet följt prognosen
- Resultatutfall (intäkter-kostnader) är högt efter sommaren och semesterperioden, då intäktsperiodisering sker med 1/12. Detta överskott återhämtas under hösten enligt plan.
- Arbetet med budgetanpassningar från våren 2023 inför budget 2024 skapade ett överskott vid årets slut.

Resultatutfall 2023

- Förvaltning av tjänster har gett ett överskott, främst avseende
 - Vakanser på grund av restriktion med ny- och ersättningsrektyrering
 - Interna projekt och utveckling som förskjutits i plan
- Tjänsteutveckling visar ett underskott, vilket beror främst på ökade kostnader för de största stadenövergripande projekten
 - Politisk ärendehantering
 - Digitala navet

Sammanställning – förvaltningen totalt

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

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

Sammanställning - områden

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

Sammanställning – områden

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)

Sammanställning - slutreglering

Enligt riktlinjen ska slutreglering ske av bastjänsterna vid årets slut. Intraservice har slutreglerat bastjänster och digital infrastruktur per 2023-12-31 och återbetalat överskottet av dessa tjänster till kunderna.

- I bokslutet har slutreglering skett till kund med netto 14,5 mkr

Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag



Göteborgs
Stad

Särskilda beslut och uppdrag	AC Styrning och stöd, Förvaltningscontroller, AC DI, AC GT
------------------------------	--

- ☐ Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll
- ☐ Brukar-/kundorienterad kvalitetsledning
- ☐ På vilket sätt har nämnden begränsat uppgifter inom bland annat administration,, ledningsarbete och konsultanvändning?
- ☐ Beskriv hur nämnden som tjänsteleverantör säkerställer/arbetar för att de digitala tjänsterna uppfyller lagkrav och verksamhetskrav som kunderna definierat utifrån informationssäkerhet?
- ☐ Barnbokslut
 - Digitalisering och automatisering (kompetensstöd till staden)

Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll

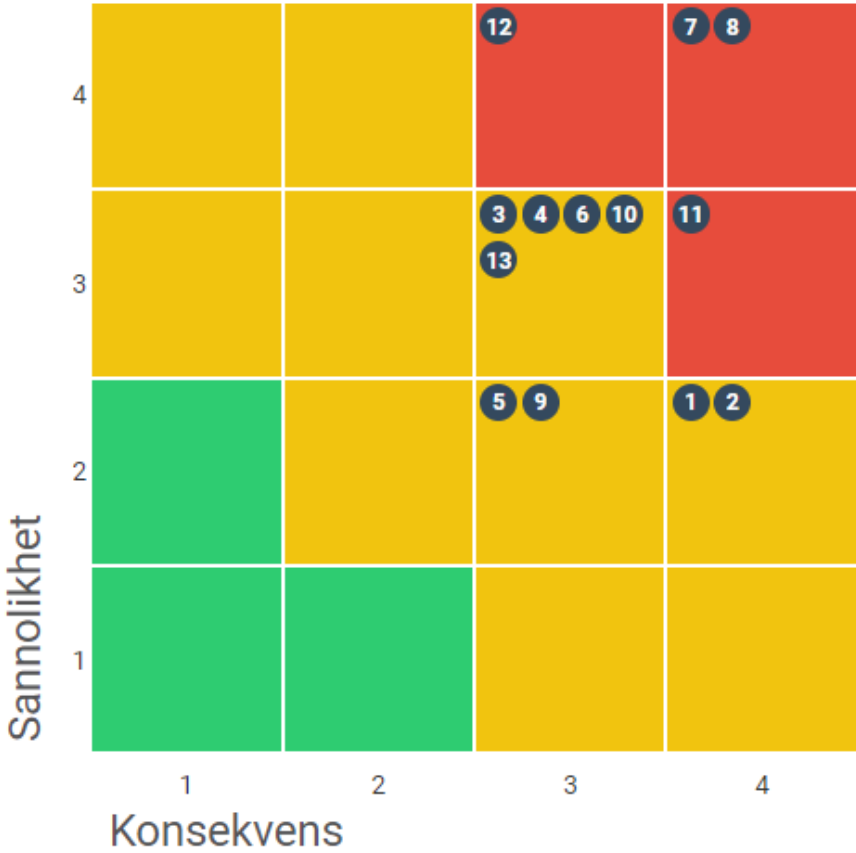
Område	Frågeställning	Styrka eller OK
Kultur	Självklarhet att följa förhållningssätt, regelverk och överenskomna arbetssätt	50%
	Arbetssätt och medvetenhet för att identifiera oönskat beteende och vidtar åtgärder	100%
	Uppmuntra till tidig och öppen dialog för allas förståelse för sammanhanget och god återkoppling	50%
Planering och uppföljning	Arbetssätt 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 arbetssätt 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%
Hållbar stad – öppen för värdet	Uppföljning och korrigering av utvecklingsarbete och förbättringar för att effekterna ska bli som det är tänkt.	50%

Styrinformation till nämnden

Risker och kontroller, nämndmål

Uppföljning av åtgärder och internkontroll i separat bilaga. Uppdatering av risker har gett reviderad riskbild inför 2024 efter samverkan mellan nämnd och förvaltningsledning under kvartal fyra 2023

Riskområde	Risk	Sannolikhet	Konsekvens 2024	Riskvärde 2024
Omvärld	1 Extremväder, naturkatastrofer och effekter av klimatförändringar Petra Bengelsdorff	2. Mindre sannolik	4. Allvarlig	8. Mellan
	2 Säkerhetsläget Petra Bengelsdorff	2. Mindre sannolik	4. Allvarlig	8. Mellan
	3 Höjd terrorhotnivå Petra Bengelsdorff	3. Möjlig	3. Kännbar	9. Mellan
Strategiska	4 Praktisk tillämpning av ny riktlinje (2023) Carina Helgesson Björk	3. Möjlig	3. Kännbar	9. Mellan
	5 Kompetensförsörjning Charlotta Öh Brorsson	2. Mindre sannolik	3. Kännbar	6. Mellan
Operativa	6 Inköp och upphandling Tommy Karlsson	3. Möjlig	3. Kännbar	9. Mellan
Finansiella	7 Förvaltningens finansiering Marie-Louise Strand	4. Sannolik	4. Allvarlig	16. Hög
	8 Inflation Tommy Karlsson	4. Sannolik	4. Allvarlig	16. Hög
Regelefterlevnad och oegentligheter	9 Mutor, jäv, oegentligheter Tommy Karlsson	2. Mindre sannolik	3. Kännbar	6. Mellan
	10 Delegering, ärendehantering Patrik Skog	3. Möjlig	3. Kännbar	9. Mellan
	11 Informationssäkerhet Anna Björk, Malin Lundqvist	3. Möjlig	4. Allvarlig	12. Hög
	12 Arkivhantering Patrik Skog	4. Sannolik	3. Kännbar	12. Hög
Stadenleveranser	13 Fullgörande av förvaltnings- och utvecklingsplaner Kristina Högström, Malin Lundqvist	3. Möjlig	3. Kännbar	9. Mellan



Styrinformation till nämnden

Risker och kontroller, nämndmål



Göteborgs
Stad

Kund Medarbetare Process Ekonomi Hållbarhet	AC Kund- och tjänstestyrning HR-chef AC Styrning och stöd, AC DI, AC GT Ekonomichef AC Styrning och stöd
---	--

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

Uppdrag från KF och nämnd	AC Styrning och stöd, Kanslichef
---------------------------	----------------------------------

- Alla KF-uppdrag är återrapporterade i och med Årsrapport 2023
 - Återredovisning av två uppdrag i detta ärende
- Tre nämnduppdrag pågår fortsatt under 2024
 - Arkitekturprinciper, egen användning av nya intranätet Digitala Navet, att söka alternativa eller ombyggda lokaler 2025

Återrapportering KF-uppdrag

1. Uppdraget ”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” förklaras slutförd.
 - Förvaltningen fångar hållbarhetsmål och uppdrag inom alla tre dimensionerna i nämndens hållbarhetsmål, med kontinuerlig statusbeskrivning i förvaltningens delårsrapporteringar. Fortsatt arbete för integration i alla tjänsteleveranser utvecklas vidare enligt mål i verksamhetsplan 2024.
2. Uppdraget ”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.” har avslutats av Kommunfullmäktige under 2023 och förklaras slutförd.
 - Förvaltningens arbete fortsätter som kontinuerlig utveckling under 2024, utifrån målbeskrivning i KF-budget 2024