

Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2024-01-28

Diarienummer 0051/23

Handläggare

Thomas Lidén, förvaltningscontroller

Telefon: 031 – 368 59 35

E-post: thomas.liden@intraservice.goteborg.se

Årsrapport

Förslag till beslut

I nämnden för Intraservice

1. Årsrapport 2023 med tillhörande bilagor godkänns.
2. Protokollsutdrag bifogas årsrapport i Stratsys
3. Paragrafen förklaras som omedelbart justerad
4. Nämnden antecknar anmält delegationsbeslut med slutreglering till kund av överskott per 2023-12-31
5. 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.
6. 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.

Sammanfattning

Årsrapporten beskriver förvaltningens utveckling under året och uppföljning av kommunfullmäktiges budget samt nämndens mål och uppdrag.

Årsrapporten ingår som en del i processen för planering och uppföljning av förvaltningar och bolag i Göteborgs Stad.

Nämnden för Intraservices årsrapport för 2023 redovisas med bilagor enligt stadens anvisning och mallar.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Förvaltningen redovisar en ekonomi i balans, har dämpat kostnadsutvecklingen och återbetalat överskott till kundförvaltningar under året.

Bedömning ur social dimension

Förvaltningen har under året följt upp miljöledningssystem, och etablerat systematiskt arbete med hållbarhet inom den sociala dimensionen.

Samverkan

Ärendet samverkas i förvaltningssamverkansgruppen 2024-02-01.

Bilagor

- Uppföljning av riskbild och intern kontroll
- Barnrättsbokslut 2023
- Delegationsbeslut slutreglering
- Tjänstekostnad per tjänst/tjänsteerbjudande - Utfall 2023 jämfört med prognos mars 2023
- Visningsbilder Årsrapport 2023

Ärendet

Nämnden för Intraservices årsrapport för 2023

Beskrivning av ärendet

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 (Cicéron) 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.

Förvaltningens /bolagets bedömning

Förvaltningen bedömer att verksamhetsplan följts med god måluppfyllnad och att uppdrag fullgjorts under verksamhetsåret med en ekonomi i balans.

Peter Söderström
Förvaltningsdirektör

Thomas Lidén
Förvaltningscontroller