

Månadsrapport inklusive ekonomisk uppföljning januari – maj 2025

Nämnden för Intraservice

Innehållsförteckning

1 Sammanfattning	3
1.1 Avvikelser	3
2 Ekonomisk uppföljning.....	4
3 Uppföljning av verksamhetens mål, indikatorer och aktiviteter	7
3.1 Kund och ägare	7
3.2 Process	8
3.3 Medarbetare	10
3.4 Göteborg Stads Budget	14
4 Uppdrag.....	21
4.1 Kund och ägare	21
4.2 Process	22
4.3 Medarbetare	25
4.4 Göteborg Stads Budget	26
5 Risker.....	27
5.1 Omvärld	27
5.2 Strategiska.....	27
5.3 Operativa.....	28
5.4 Regelefterlevnad och oegentligheter	28

1 Sammanfattning

I maj månad har förvaltningen genomfört en utökad uppföljning. Följande delar ingår i uppföljningen:

- Ekonomi
- Mål
- Strategier
- Aktiviteter
- Indikatorer (nyckeltal)
- Uppdrag
- Risker
- Projekt

Förvaltningen har sammantaget en stabil leverans när det gäller förvaltning och utveckling av tjänster samt pågående uppdrag. Förvaltningen har ett stort antal projekt som pågår (se bilaga 2). Inga större avvikelser finns för projekten, utan generellt löper de på som planerat.

Förvaltningen har en relativt låg sjukfrånvaro på förvaltningsnivå, den är även relativt låg jämfört med övriga förvaltningar i staden. Den längre sjukfrånvaron har minskat jämfört med 2024, vilket är positivt.

Förvaltningens planerade aktiviteter pågår i stort enligt plan. Det finns några enstaka aktiviteter som inte ännu påbörjats. Orsaken är omprioriteringar som behöver göras löpande för att hantera förändringar som påverkar förvaltningen utifrån att vi även har begränsade resurser samt att vi inte kan påbörja och arbeta med alla aktiviteter samtidigt.

Ekonomiska uppföljningen för perioden januari tom maj visar en positiv budgetavvikelse om 27,4 mnkr jämfört med budget och avvikelse 19,4 mnkr per april månad. Överskott uppkommer både inom personalkostnader och övriga kostnader. Intäkter minskar, då volymer är lägre för bastjänster och digital infrastruktur, men för vissa tilläggstjänster som till exempel Klient som tjänst ökar intäkterna.

Under vårt arbete med helårsprognosen per maj har vi identifierat ett antal områden där vi ser risker, framför allt fortsatt minskade intäkter, men även ökade kostnader. En djupare genomlysning har skett med att genomföra åtgärder för att få fortsatt ekonomi i balans under 2025. Trots risk för lägre resultat bedömer förvaltningen att helårsprognosen per maj är en nollprognos.

1.1 Avvikelser

Förvaltningen har inga väsentliga avvikelser att rapportera till nämnden.

2 Ekonomisk uppföljning

Analys av utfall

Förvaltning

Ekonomiska uppföljningen för perioden visar en positiv budgetavvikelse om 27,4 mnkr jämfört med budget och avvikelse 19,4 mnkr per april månad. Överskottet beror fortsatt på att personalkostnaderna är lägre än budget då anställningar inte skett fullt ut ännu. Kostnader för IT-program, IT-licenser och konsulter är fortsatt lägre än budget per maj månad. Kostnader för IT-rustning ökar, främst på grund av ökade volymer i Klient som tjänst.

Intäkterna visar lägre resultat än budget för bastjänster och digital infrastruktur samt vissa tilläggstjänster, då volymminskningar i tjänsterna ger minskad försäljning. Intäkter har ökat avseende bidrag för AI-satsning under april månad med 3,2 mkr, vilket redovisas i sin helhet som intäkt i april. Bidraget kommer nyttjas mot kostnader under resten av året. Intäkter har också ökat för t ex Klient som tjänst, där även motsvarande ökning finns i kostnaderna.

Förändringsinitiativ (utveckling)

Förändringsinitiativen följer i stort sett plan ackumulerat. Kostnaderna är något lägre än budget ackumulerat för perioden, men för helåret bedöms budgeten i balans, med ett mindre överskott.

Indikator (månad)	Utfall ack	Budget ack	Budget avvikelse	Budget helår	Prognos helår	Utfall ack föreg år
Verksamhetens intäkter	669,6	669,6	0	1 509,6	1 501,8	614,9
Verksamhetens kostnader	-658,9	-686,4	27,4	-1 509,6	-1 501,8	-604,3
Verksamhetens resultat	10,6	-16,8	27,4	0	0	10,6
<i>varav</i>						
<i>Personalkostnader</i>	-241,2	-255,9	14,7	-593,1	-567,7	-232,8
<i>Konsultkostnader</i>	-40,7	-52,1	11,3	-135,9	-130,2	-44,5
<i>IT-tjänster, IT-program och licenser</i>	-157,5	-177,9	20,4	-428,6	-431,4	-165,4
<i>Hyra, leasing inventarier</i>	-96,6	-87,2	-9,5	-209,5	-206,7	-80,4

Prognos

Redovisning per avdelning

Budgetöverskott redovisas inom avdelning gemensamma tjänster. Inom verksamhetsområde kommunikation, ledning och styrning har kostnader för förändringsinitiativ i befintlig tjänst ännu ej uppkommit samt att mer intäkter redovisas än budgeterat. Mer försäljning av arbetad tid har skett. För verksamhetsområde Ekonomi och för HR redovisas budgetöverskott för personalkostnaderna.

Avdelning digital infrastruktur visar underskott på grund av minskade intäkter då volymerna är lägre än budget. Dessutom redovisas ökade kostnader inom framför allt verksamhetsområde mjuk infrastruktur där bland annat konsultkostnader ökat.

Inom staben redovisas överskott då förvaltningsgemensam reserv inte utnyttjats fullt

ännu. Under 2025 kommer projektkostnader att uppkomma för de nya lokalerna, vilket kommer finansieras av gemensamma medel. Gemensamma medel används också för att täcka konsolideringsprojekt där finansiering ännu inte erhållits från kund.

Resultat, tkr	Prognos helår maj	Budgetavvikelse ack	Budgetavvikelse ack föreg månad
Gemensamma tjänster			
- Ekonomi	2,0	2,5	2,9
- HR	2,3	4,9	3,8
- Kommunikation, ledning, styrning	2,0	11,3	8,8
Digital infrastruktur	-14,3	-12,2	-15,2
Avdelningen styr och stöd	0	1,8	1,5
Avdelningen styr och stöd - gemensamma kostnader	-0,6	8,2	9,0
Avdelningen Kund och service	6,8	8,2	7,2
Summa förvaltning	-1,8	24,7	18,0
Gemensamma tjänster			
- Ekonomi	-	-	-
- HR	-	0,1	0,1
-Kommunikation, ledning/styrning	1,8	0,7	0,5
Digital infrastruktur	-	1,9	0,8
Summa utveckling	1,8	2,7	1,4
Resultat, tkr	0	27,4	19,4

Prognos

Förvaltningen upprättade per mars en helårsprognos för 2025 med nollprognos. Denna prognos har uppdaterats per maj. Bedömningen är att förvaltningen har en ekonomi i balans för 2025. Budgetöverskottet som redovisas per maj beräknas utnyttjas i verksamheten under resterande del av 2025.

Under arbetet med helårsprognosen per maj har ett antal områden identifierats där förvaltningen ser risker, framför allt fortsatt minskade intäkter, men även ökade kostnader. En djupare genomlysning har skett med att genomföra åtgärder för att få fortsatt ekonomi i balans under 2025. Trots risk för lägre resultat bedömer förvaltningen att helårsprognosen per maj är en nollprognos.

Större områden som identifierats:

- **Konsolideringsprojektet Framtiden;** i dagsläget är det oklart om ersättning erhålls för de extrakostnader som förseningen i projektet inneburit. Även om påskrift skett av avtalet med kund, behövs det vidtas åtgärder för att ta hand om uppkomna kostnader om dessa inte ersätts, samt minska risken för fortsatt ökade kostnader.
- **Försäljning volym;** bedömning sker av effekten av att volymer i tjänsterna blivit lägre, både vad gäller bastjänster och digital infrastruktur samt tilläggstjänster. Kundernas arbete med att minska volymerna i syfte att

effektivisera sin verksamhet och kostnader påverkar intäkterna direkt, eftersom debitering av flera tjänster sker med rörliga volymer. En effektivisering som är svårt att ställa om till på kort sikt. Lägre intäkter för tilläggstjänster än budgeterat är också en risk. Dessutom är det svårt att få kunder att ansluta sig till nya tjänster, vilket gör att kostnaderna vid uppstart påverkar resultatet negativt.

- **Ökad verksamhet inom digital infrastruktur**, framför allt inom mjuk infrastruktur; driver mer kostnader än vad som budgeterats, kostnader som inte kan undvikas och där viss omställning behöver ske, antingen inom området eller inom förvaltningen i övrigt för att kompensera kostnadsökningarna.
- **Uppstarten av lokalprojektet** påverkar också förvaltningens kostnader, kostnader som medvetet inte beaktats i Årlig analys, utan där omdisponering sker av budgetmedel för att täcka projektets kostnader.
- **Säkerhetsarbete** och förberedelser inför NIS2 samt Cybersäkerhetslagen 2026; här pågår stadengemensamt arbete och i dagsläget pågår dialog kring ansvar och roller kring fortsatt arbete. En utökning av uppdrag till Intraservice kommer påverka kostnaderna för 2025. Förvaltningen planerar att hemställa om kompletteringsbudget under 2025 för det utökade ansvaret. Behovet av tilläggsfinansiering kommer finnas även för budgeten 2026, då detta utökade ansvar inte fanns vid upprättandet av Årlig analys 2026.

3 Uppföljning av verksamhetens mål, indikatorer och aktiviteter

Förvaltningens planerade aktiviteter pågår i stort enligt plan. Det finns några enstaka aktiviteter som inte ännu påbörjats. Orsaken är omprioriteringar som behöver göras löpande för att hantera förändringar som påverkar förvaltningen utifrån att vi även har begränsade resurser samt att vi inte kan påbörja och arbeta med alla aktiviteter samtidigt.

3.1 Kund och ägare

Centrala mål	Måluppfyllelse	Kommentar
Förbättra kundernas och användarnas upplevelse av nytta, kvalitet, service och samarbete	 God måluppfyllelse	Utifrån NKI mätningen 2024 har en plan för att utveckla, bevara och stärka vårt samarbete med kunderna tagits fram och beslut är fattat av ILG. Det pågår även flera aktiviteter inom detta område, se aktiviteterna. En dialog är uppstartad för att hantera onboarding i befintliga tjänster inom digital infrastruktur, främst inom ramen för processautomation, informationshantering, smart stad och digital signering.

Mål/delmål	Måluppfyllelse	Kommentar
Fortsätta att stärka kundkultur och kundinsikt	 God måluppfyllelse	Flertalet aktiviteter pågår som syftar till att stärka kundkultur och kundinsikt såsom såsom arbetet med att utveckla samordningsmodellen, analys och uppföljning samt utveckling av olika former av kunduppföljningar. Utifrån NKI mätningen 2024 har en plan för att utveckla, bevara och stärka vårt samarbete med kunderna tagits fram och beslut är fattat av ILG. Ytterligare dialog krävs på strategisk nivå för att tydliggöra uppdraget och samordning med andra pågående aktiviteter i syfte att stärka kultur och tillit.

Aktiviteter	Status	Kommentar
Utveckla gemensamma strukturer för kundkommunikation	 Pågående	Arbetet med samordningsmodellen pågår. Projektplan är fastställd för arbetet. Styrgrupp och även arbetsgrupp är utsedd. Referensgrupp kund och referensgrupp internt håller på att tillsättas. Arbeta med kommunikationsmodell är påbörjat.

Aktiviteter	Status	Kommentar
Fortsätta att utveckla modeller och processer för att ta fram potentiella nyttor för kunderna per tjänst	 Ej påbörjad	Arbetet har inte påbörjats än.
Mäta NKI en gång per år	 Pågående	NKI genomfördes i slutet av 2024 och arbete med att omhänderta resultatet pågår.

3.2 Process

Centrala mål	Måluppfyllelse	Kommentar
Vi ska jobba effektivt tillsammans i processen från behov till leverans av våra tjänster	 God måluppfyllelse	Arbete med informationsklassning, riskanalys, kontinuitetsplanering och tjänstespecifikation pågår. Förvaltningen har flera aktiviteter inom detta område som pågår. Se aktiviteterna.
Systematisera vår omvärldsanalys och öka vår innovationsförmåga	 God måluppfyllelse	Arbete pågår med att ta fram en metod för systematisk omvärldsanalys. När metoden är framtagen kommer förvaltningen även börja arbeta enligt metoden. Steg 2 är att arbeta med innovationsförmågan.

Indikator (Tertial)	Utfall Ack perioden	Mål Ack perioden	Prognos helår	Mål helår	Utfall Ack föregående år	Kommentar
Avtalsföljsamhet 	99,7%					Inköpsanalys av genomförda inköp 2024 som slutfördes under februari 2025 visar att 99,7% av inköpsvolym är baserade på inköp på upphandlade avtal.

Aktiviteter	Status	Kommentar
Göra översyn av processerna så att vi säkerställer att processerna är effektiva och relevanta utifrån vårt grunduppdrag	 Pågående	Översyn pågår för flera av förvaltningens processer. Det pågår ett arbete med översyn av ledningsprocesserna, stödprocesserna och huvudprocesserna. För pre on-off boarding är processkartläggningen klar, nästa steg är bedömning av automatisering. Effekter som arbetet troligen bidragit till är ökad automatisering, enklare för cheferna att göra rätt, en upplevelse att vi är en mer professionell och attraktiv arbetsgivare.

Aktiviteter	Status	Kommentar
		Även budgetprocessen har setts över för att förenkla processen. Införandet av det digitala verktyget ALFI innebär att budgetarbetet effektiviseras. Arbetet med ALFI och hur verktyget kan användas fortsätter under 2025. Under arbetet med årlig analys 2026 har översyn gjorts av processen, detta får främst genomslag i arbetet med årlig analys 2027 genom tydligare strukturer och gemensamma mallar som därmed förenklar arbetet.
Fortsätta att stärka och utveckla affärsstyrning (hur vi bygger vår affär) utifrån ny styrmodell	 Pågående	
Fortsätta utveckla gemensamma arbetssätt kring hur vi möter kunder och användare kopplat till vår samordningsmodell	 Pågående	
Utveckla introduktion för chefer vad gäller hur vi samarbetar tillsammans och arbetar i gemensamma processer	 Ej påbörjad	
Ta fram/tydliggöra den interna digitala informationsstrukturen	 Pågående	Verktyg för att förenkla informationen på förvaltningen är chefsida, årshjul i Stratsys och översyn av ledningssystemet. I årshjulet har vi samlat aktiviteter som chefer behöver genomföra under året. Årshjulet innehåller vad och när aktiviteter ska genomföras, men inte hur aktiviteterna ska genomföras. Syftet med årshjulet är att möjliggöra planering av chefers arbetstid och skapa en förutsägbarhet kring det som är möjligt att förutse.
Balansera kontroll och uppföljning i rapporteringen genom översyn av processen planering och uppföljning	 Pågående	Förvaltningen har effektiviserat den interna uppföljningsprocessen för 2025. Detta innebär mindre omfattande uppföljning och rapportering internt för att minska administrationen för cheferna samtidigt som vi utgår från de behov och krav som finns. Fokus är på analys och dialog i stället för omfattande rapportering. Arbete med att se över hur förvaltningen kan arbeta effektivare med nulägesanalysen pågår.
Ta fram en metod för att omvärldsanalysera på strategisk nivå	 Pågående	Omvärldsanalysen är påbörjad. Representeranter från förvaltningen som jobbar med

Aktiviteter	Status	Kommentar
		omvärldsanalys ingår i detta arbete. Work shop har genomförts tillsammans med denna arbetsgrupp. Uppdragsdirektiv ska tas fram för arbetet.
Börja arbeta efter metoden för systematisk omvärldsanalys	 Ej påbörjad	När metoden för omvärldsanalysen är framtagen kommer förvaltningen att börja arbeta enligt den.
Ta fram aktivitet som innebär att vi ökar vår innovationsförmåga	 Ej påbörjad	Detta är steg två efter att metod för omvärldsanalys tagits fram.

3.3 Medarbetare

Centrala mål	Måluppfyllelse	Kommentar
Göteborg ska klara kompetensförsörjningen.	 God måluppfyllelse	Förvaltningen arbetar med omvärldsbevakning, utveckling av automatisering och forskning med AI. Tanken är att hjälpa verksamheterna att se möjligheter med ny teknik och i hur vi behöver förändra bland annat arbetssätt och processer kopplat till att kunna kompetensförsörja genom digitalisering. Förvaltningen bidrar till KF-målet via sina tjänster inom verksamhetsområde HR. Inom detta KF-mål arbetar förvaltningen även med aktiviteter som ingår i Göteborgs stads kompetensförsörjningsplan. Se under aktiviteter.
Göteborgs Stad ska ge sina anställda en bra arbetsmiljö och goda arbetsvillkor.	 God måluppfyllelse	Genom Intraservice leveranser och digitala infrastruktur strävar förvaltningen efter att göra det enklare att arbeta i Göteborgs Stad, genom effektivare processer och mer lättanvända system. Under året har förvaltningen arbetat med chefskopet för att förbättra chefers förutsättningar. Flera aktiviteter pågår inom detta arbete, se aktiviteten "utveckla chefers förutsättningar". Förvaltningen har goda resultat i medarbetarenkäten och har beslutat om en handlingsplan med aktiviteter, för områden där vi ser att vi behöver utvecklas.
Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer	 God måluppfyllelse	Förvaltningen upplever att vi attraherar nya medarbetare då vi i de flesta fall har haft relevanta ansökningsunderlag vid rekryteringar. Vi arbetar på olika sätt för att utveckla och behålla medarbetare.

Centrala mål	Måluppfyllelse	Kommentar
		På förvaltningen pågår flera aktiviteter som bidrar till måluppfyllelse, se under aktiviteterna. Förvaltningen har en relativt låg sjukfrånvaro på förvaltningsnivå samt även en låg personalomsättning.

Mål/delmål	Måluppfyllelse	Kommentar
Kompetensförsörjningsplan	 God måluppfyllelse	Generellt är det enklare att rekrytera just nu, men det finns ett fåtal områden där det fortfarande är svårt att rekrytera, exempelvis chefer. På förvaltningen pågår det flera aktiviteter när det gäller kompetensförsörjning, bland annat kompetensutveckling inom AI och kompetensöverföring över enhetsgränserna.
Fortsätta arbeta enligt Intraservice beslutade arbetsmiljömål	 God måluppfyllelse	Intraservices hälsomål inom arbetsmiljö är följande: - Vi har ett hållbart arbetsliv där verksamhet utvecklas och hälsa främjas För att detta mål har Intracservice definierat ett antal strategier: • Medarbetare och chefer upplever en rimlig arbetsbelastning vilket ger goda förutsättningar för ett hållbart arbetsliv. • Det bedrivs ett aktivt arbete för att trakasserier eller kränkande särbehandling inte ska förekomma på förvaltningen • Ansvar och roller inom förvaltningen ska vara tydligt formulerade och kommunicerade • För att främja en god samarbetskultur, kommunikation och tillit ska medarbetare ses på kontoret minst 50 procent av arbetstiden. Målet och strategierna kommer Intracservice arbeta med fram till 2026.

Indikator (Månad)	Utfall Ack period	Mål Ack period	Prognos helår	Mål helår	Utfall Ack föreg år	Kommentar
Bemanning 	638,7		650		623,8	
Sjukfrånvaro 	5,1 %		5 %		5,5 %	Förvaltningen har en relativt låg sjukfrånvaro, den långa

Indikator (Månad)	Utfall Ack period	Mål Ack period	Prognos helår	Mål helår	Utfall Ack föreg år	Kommentar
						sjukfrånvaron har minskat. Sjukfrånvaron är även låg jämfört med andra förvaltningar.

Aktiviteter	Status	Kommentar
Öka utvecklingstakten av digitala lösningar som effektiviserar samt förenklar administrativa processer inom HR-området.	 Pågående	Intraservice arbetar löpande med att effektivisera och förenkla administrativa processer inom HR-området. Nedan nämns några viktiga pågående arbeten för att nå detta mål: I projektet <i>Digitala anställningsavtal</i> arbetar Intraservice för att digitalisera och delvis automatisera hanteringen av anställningsavtal och överenskommelser om timlön. Hanteringen av detta är idag helt manuell och tidskrävande med fysiska papper som skickas fram och tillbaka mellan den blivande arbetstagaren och arbetsgivaren. September 2025 kommer fyra av stadens bemanningsenheter börja nyttja lösningen för digitala anställningsavtal för att digitalt signera överenskommelser om timlön. Då dessa enheter hanterar mycket stora volymer av överenskommelser om timlön bör detta få stor effekt. Parallellt med att lösningen börjar nyttjas så fortsätter intraservice arbeta med att automatisera lösningen för digitala anställningsavtal. Arbete pågår för att ta bort manuella moment vid registrering av feriearbetares arbetade timmar. Detta är idag ett omfattande arbete där vi beräknar att 3200 h/år kan frigöras på förvaltningen för arbetsmarknad och vuxenutbildning genom att registreringen sker digitalt i stället för manuellt. Intraservice har upphandlat ett nytt IT-stöd för rekryteringsprocessen som ersätter Visma recruit. Det upphandlade IT-stödet ska bidra till frigjord arbetstid genom mindre administration för chefer och HR-specialister i rekryteringsarbetet.

Aktiviteter	Status	Kommentar
Genomföra riktade insatser för att nå högskolestuderande till semestervikariat och bemanningsenheter i stadens verksamheter.	 Pågående	Uppdraget för 2024 är slutfört. Intraservice har inför sommaren haft en kampanj för alla lediga semestervikariat via stadsinfotavlor, sociala medier samt via Göteborgs universitets jobbannons-portal. Intraservice avser att fortsätta med motsvarande kampanj även 2025 och 2026. Vi avser även se på möjligheter att utöka kommande kampanjer till att omfatta fler lärosäten i Göteborg.
Ta fram målgruppsanpassad digital introduktion för elever till och med gymnasienivå som används i samband med exempelvis prao och lovjobb.	 Pågående	Idé och koncept för den digitala introduktionen är nu framtaget. Produktionen är startad och pågår under hösten 2025. Den digitala introduktionen beräknas vara klar till början av 2026.
Utöka antalet platser och se över fördelningen av platser i programmet Morgondagens chef	 Pågående	Arbetet med utökning av antal platser i på morgondagens chef löper på Vi uppskattar att cirka 100 deltagare kommer genomgå programmet under 2025 och ytterligare ökning av antal platser sker nästa år.
Utveckla chefers förutsättningar	 Pågående	Handlingsplanen för chefskopet presenterades på Chefsforum den 20 februari. Handlingsplanen är beslutad och aktiviteter pågår enligt med planen. Här finns flera delaktiviteter som pågår. Förvaltningen har implementerat ett närmare HR stöd (HR partner). Det pågår ett arbete med att tydliggöra och skapa förståelse för roller som upplevs som otydliga idag och som påverkar chefers arbetsmiljö. Vi har även startat upp ett arbete med att ta fram lösningar för att hantera behovet av tillförordnade chefer vid vakanser, i syfte att skapa rimlig arbetsbelastning under pågående rekrytering för överordnad chef och chefskollegor.
Aktiviteter utifrån resultatet från medarbetarenkäten	 Pågående	Förvaltningens handlingsplan utifrån medarbetarenkäten är beslutad. Följande områden kommer förvaltningen arbeta med: - Organisatorisk tillit - Kränkande särbehandling och trakasserier - Arbetsmiljö i nuvarande lokaler - Arbetsbelastning

Aktiviteter	Status	Kommentar
Förankra tillitskulturen	 Pågående	En aktivitet kopplat till att förankra tillitskulturen är att fortsätta synliggöra ledningsgruppen genom bland annat återkommande köksmöten. Under maj har förvaltningsdirektören och delar av ledningsgruppen anordnat köksmöten för förvaltningen. På köksmötena får förvaltningens medarbetare information direkt från högsta ledningen och har även möjlighet att ställa frågor till högsta ledningen. Vi fortsätter även att stärka den strategiska ledningen. I juni planeras en resultatdialog med utökad strategisk ledning (ILG, alla verksamhetschefer och enhetschefer direkt under avdelningscheferna). Förvaltningen har även chefsforum varje månad, då samtliga chefer samlas för information och dialog om väsentliga frågor. Detta är ytterligare ett sätt att skapa och öka tilliten på förvaltningen.

3.4 Göteborg Stads Budget

Centrala mål	Måluppfyllelse	Kommentar
Göteborg ska vara en jämlik och trygg stad där alla invånare ges inflytande och möjlighet till delaktighet.	 God måluppfyllelse	Förvaltningen bidrar övergripande till målet genom att bidra med gemensamma tjänster och en tillgänglig digital infrastruktur. Tjänsterna inom verksamhetsområde bidrar till att Staden kan sköta administrationen kring sin ekonomi på ett förutsägbart och stabilt sätt, vilket är en förutsättning för Stadens övriga arbete. Ett i sammanhanget särskilt viktigt område är utbetalning av ekonomiskt bistånd, som är direkt avgörande för vardagstryggheten för en utsatt grupp i samhället. Verksamhetsområde HR:s tjänster är möjliggörare för en god arbetsmiljö för Stadens samtliga anställda. Jämlikhet, inflytande och delaktighet finns integrerat i ordinarie tjänsteleverans för enheten visuell kommunikation genom normmedvetet arbetssätt, medveten representation i bildmaterial, samt aktivt arbete med att säkra

Centrala mål	Måluppfyllelse	Kommentar
		tillgänglighet i enlighet med tillgänglighetslagstiftningen. I detta arbete är en aktiv och medveten kunddialog central. De tjänster som verksamhetsstyrning, process och automation levererar bidrar indirekt genom att möjliggöra både styrning och ett effektivt genomförande av Stadens service till medborgarna. Automatiseringstjänsten kommer på sikt kunna leda till att minska antalet monotona arbetsuppgifter för medarbetarna, och därmed leda till en förbättrad social arbetsmiljö. Även för ärendehantering och digitalt bevarande är bidrag till målet integrerat i ordinarie tjänsteleverans, eftersom bevarande och tillgängliggörande av allmänna handlingar är en grundsten i demokratin. Förvaltningen arbetar med att påminna om vårt demokratiska uppdrag, inte minst genom dialog med nyckelpersoner och chefer. Vi har kontinuerligt arbetat med att effektivisera och utveckla nämndadministrationen genom att förbereda för vårt införande av dokument- och ärendehantering i Ciceron. Förvaltningen har utbildat och kommunicerat om delegationsordningen så att beslut kvalitetssäkras och fattas på rätt nivå. Vi hanterar arkivskulder genom avveckling av Lotus Notes och utvecklar vår arkivförmåga kring genom att införa processbaserad informationsredovisning såväl i vår tjänsteutveckling och förvaltning liksom som egen myndighet. EU-projektet European Citiverses Uniting for Inclusiveness innebär att vi bidrar till måluppfyllelse av målet. Intracservice är projektägare för "European Citiverses Uniting for Inclusiveness" som ska hjälpa besökare med särskilda behov att besöka Göteborg. Det görs möjligt genom att utveckla stadens digitala tvilling, AI och avancerad visualisering. Se även uppföljning av aktiviteten som är kopplad till detta mål.
Segregationen i Göteborg ska brytas.	 God måluppfyllelse	Intracservice bidrar till detta mål genom förvaltning och

Centrala mål	Måluppfyllelse	Kommentar
		utveckling av gemensamma tjänster och gemensam digital infrastruktur. Genom dessa bidrar vi till minskad och mer effektiv administration i staden, möjlighet till bättre dataanalys inom stadens verksamheter och möjlighet för förvaltningar och bolag att se visuella flöden och kopplingar inom processer och arbetsflöden samt till andra förvaltningar eller myndigheter. Förvaltningen levererar tjänster inom visuell kommunikation och i den tekniska plattformen goteborg.se som skapar förutsättningar för göteborgarna att ta del av information om sina demokratiska rättigheter och den service och tjänster som Göteborgs Stad erbjuder utifrån ett inkluderande och normmedvetet förhållningssätt. Inom ramen för detta arbetar vi tillsammans med andra förvaltningar i att använda ett medvetet, lättillgängligt språk samt analys och bildutbud för att spegla befolkningen i Göteborg. Vi bidrar till Göteborgs Stads processer och systemstöd för kompetensbaserad, normkritisk rekrytering, ett perspektiv som också är med i kommande förstudie för nytt rekryteringsverktyg. Detta kan motverka diskriminering och skapa förutsättningar för fler göteborgare som söker arbete inom Göteborgs Stad.
Göteborg ska byggas ihop till en grön och levande stad utan bostadsbrist.	 God måluppfyllelse	Intraservice har en indirekt påverkan genom tjänster som skapar förutsättning för andra förvaltningar. Digitalisering är central för en hållbar samhällsutveckling. Detta förutsätter bättre samverkan och bättre förmåga hos organisationer och system att kommunicera med varandra samt säker och stabil infrastruktur. Digitaliseringen är även central för en lyckad hållbar omställning. Vår tjänsteportfölj ska stödja en omställning mot ett mer hållbart samhälle. Detta sker exempelvis genom att tillhandahålla lösningar för automation, bättre utnyttjande av resurser och strategisk användning av data och artificiell intelligens. Enligt World Economic Forum kan 70 procent av hållbarhetsmålen i Agenda 2030 bli möjliga genom digitalisering med uppkopplade

Centrala mål	Måluppfyllelse	Kommentar
		produkter, AI och automation.
Göteborg ska vara ledande i klimatomställningen och ha en hög biologisk mångfald.	 God måluppfyllelse	Förvaltningen bidrar övergripande genom att bidra med gemensamma tjänster och en tillgänglig digital infrastruktur. Vi bidrar för vår del att stötta de leveranserna och vi processleder till stor del i arbetet med de tre hållbarhetsdimensionerna, social, ekologisk, och ekonomisk hållbarhet som ska integreras i ordinarie arbete. Däribland arbetet med att processleda arbetet med att identifiera hållbarheten i våra tjänster. Klimatomställningen jobbar förvaltningen aktivt med genom att samordna och arbeta hållbart med intern it, cirkulär ekonomi och inköp kopplat till möbler och telefoner. Vid inköp ska vi ställa sociala och etiska krav vid upphandling för att sänka kostnaderna och bidra till social och ekologisk hållbarhet. Inköpsprocessen ska präglas av cirkulärt och minimal påverkan på miljö och klimat. Förvaltningens tjänster bidrar genom att tjänsterna är möjliggörare för andra inom Göteborgs Stad som på ett mer direkt sätt kan arbeta mot målet. Vissa tjänster bidrar till en minskad posthantering och färre resor, genom till exempel digitala handlingar, digital signering och e-fakturor, vilket bidrar till minskade transporter och därmed en minskad belastning för klimatet. Förvaltningen bidrar även med tjänsterna klient som tjänst, mina meddelanden, säker digital kommunikation. Dessa tjänster Tjänsten bidrar till ekologisk, social och ekonomisk hållbarhet i Göteborgs stad.
Göteborgs Stad ska ha en välfärd som möter göteborgarnas behov.	 God måluppfyllelse	Förvaltningen bidrar indirekt till målet genom att tjänsterna är möjliggörare för andra inom Göteborgs Stad som på ett mer direkt sätt kan arbeta mot målet. Förvaltningen bidrar även direkt genom till exempel e-fakturor, samt ärendehantering och digitalt bevarande som möjliggör för göteborgarna att vara aktiva medborgare och ta del av allmänna handlingar. Förvaltningen bidrar även indirekt genom att stötta förvaltningen i arbetet med våra

Centrala mål	Måluppfyllelse	Kommentar
		huvudprocesser och utifrån samtliga styrnings- och stödperspektiv. Där bland genom att främja det demokratiska perspektivet och påminna om enskildas behov och rättigheter utifrån grunduppdraget, lagstiftningar och styrande dokument samt kommunikation.

Indikator (Månad)	Utfall Ack period	Mål Ack period	Prognos helår	Mål helår	Utfall Ack föreg år	Kommentar
Andel klient som tjänst 	96 %					Av de ca 35000 PC inom IT-arbetsplats är 96% inom Klient som tjänst
Samordnad utskriftshantering 	99 %					99% av totalt antal skrivare är inom tjänsten samordnad utskriftshantering 15 skrivare är utanför tjänsten
Intern miljöstatistik 						Återanvändning av mobiltelefoner: sparat 62 400 tkr Fossilfri fordonsflotta 100 % Tage: 128 annonser med 550 föremål varav 237 återanvänds i staden
Mina meddelanden 	78 %					Av totalt skickade utskick via tjänsten är andelen digitala utskick 78%
Säker digital kommunikation 	64 %					

Aktiviteter	Status	Kommentar
EU-projektet European Citiverses Uniting for Inclusiveness	 Pågående	I projektet European Citiverse Uniting for Inclusiveness kommer vi att utveckla en tjänst som sänker trösklar för fysiska besök och göra staden mer tillgänglig på nya sätt. Med hjälp av Göteborgs digitala tvilling och AI kommer vi göra det möjligt att öva och lägga upp strategier för ett besök, tryggt i sitt hem, på sin egen enhet. Projektet pågår mellan oktober 2024 och mars 2027 (30 månader). Projektet går ut på att utforska och integrera AI i form av en digital assistent. Det ingår 12 partners från 5 länder. Från Göteborgs Stad deltar förutom Intraservice även Demokrati- och medborgarförvaltningen och Stadsbyggnadsförvaltningen. Det finns goda möjligheter att samarbeta med fler organisationer och utveckla verktyget över tid. Projektet arbetar även aktivt för att skapa en lösning som är lätt att replikera för andra kommuner och städer i Europa. Intraservice deltar i flera av projektets leveranser, utifrån specifik kompetens som vi har på förvaltningen. Exempelvis ingår visuellt kommunikation i en av projektets leveranser och även digital infrastruktur ingår i en leverans. Genom projektet bidrar vi till att uppnå KF-målet om jämlik stad. Projektet går enligt plan.
Ta fram hållbarhetsdata för våra tjänster	 Pågående	Vi har analyserat två tjänster under våren, en preliminär plan finns för hösten. Tjänsten o365 är plansatt i tid, övriga ca 4 tjänster är inte det. Viss påverkan finns då nuvarande uppdragsledare kommer att prioritera uppdraget Utveckla Samordningsmodell under hösten, dessutom signalerar förvaltningsteam om ökade uppgifter kopplat till informationssäkerhet som begränsar genomförbarheten.

4 Uppdrag

4.1 Kund och ägare

Centrala uppdrag	Kommentar
▶ 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. Uppföljningsansvarig Carina Helgesson Björk 2022	Halvår 1 2025 Uppdraget är ursprungligen beslutat av KF 2022-11-24 § 15. Nämnden för Intraservice beslutade om återrapportering av uppdraget 2023-11-22 § 205. KF beslutade om att inte anse uppdraget som slutfört 2024-03-21 § 115. Ärendet planeras att tas upp för nytt beslut i nämnden för Intraservice i juni 2025. Därefter återrapporteras ärendet till KS/KF.
▶ Förvaltningen ska fortsätta sitt uppdrag att minska kostnaderna för IT-licenser, andra mjukvarulicenser och hårdvarulicenser i övriga nämnder i staden. I uppdraget ligger också att pröva digitala verktyg mot behovet i varje verksamhet. Förvaltningen får i uppdrag att fortsatt ha extra fokus på att skapa vikariepaket licenser i samverkan med berörda förvaltningar. Uppföljningsansvarig Razvan Nutu 2025	Halvår 1 2025 Slutlig återrapportering till nämnden görs i samband med årsrapporten. Digital infrastruktur fortsätter dialog med nämnder i staden om behov av olika licensformer kopplat till olika yrkesgrupper för att hitta rätt omfattning. I plan ligger att utveckla Licens som tjänst som ger staden kostnadsfördelar i upphandling och i förenklad administration av licenser. Specifikt för utbildningsområdet kommer vi att beskriva på vilket sätt våra tjänster används och hur nya tjänster kan effektivisera och stödja skolan
▶ 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. Uppföljningsansvarig Stina Hall Hellqvist 2023	Halvår 1 2025 Förvaltningen har tagit fram hur vi internt ska arbeta med uppdraget. Uppdraget ska slutföras 2025-06-30. Inom ramen för projektet Etablera systematiskt informationssäkerhetsarbete uppdateras processer med aktiviteter för framtagande av exitstrategier i samband med exempelvis inköp av system eller produkter och uppdatering av befintliga system eller produkter. Befintliga exitstrategier ska vid behov uppdateras i samband med omvärldsbevakning. Kopplat till exitstrategi ska dokumentation finnas där det framgår vad ska utföras i samband med avveckling av ett system eller produkt. Respektive verksamhetschef/tjänsteägare är ansvarig för att exitstrategier tas fram för de system och produkter som används inom en eller flera processer respektive tjänst/er. Inom projektet Etablera systematiskt informationssäkerhetsarbete pågår därtill ett arbete med framtagande av anvisning för molntjänster. En anvisning där det ska framgå vad som behöver hanteras i samband med utvärdering av ett eventuellt inköp av ett system eller produkt som bygger på molntjänst/er.

Aktiviteter	Datum	Kommentar
▶ Plan för utträdesstrategier	Stina Hall Hellqvist	Startdatum 2025-02-01 Slutdatum 2025-06-30

4.2 Process

Centrala uppdrag	Kommentar
▶ Intraservice får i uppdrag att aktivt informera övriga nämnder och bolag om hur Intraservice kan hjälpa till att nå stadens mål – ”Alla nämnder och bolagsstyrelser får i uppdrag att säkerställa en hållbar livscykelhantering av bärbar elektronik”. Uppföljningsansvarig Malin Lundqvist 2025	Halvår 1 2025 Slutlig återrapportering till nämnden görs i samband med årsrapporten. Arbete pågår med att ta fram ytterligare beskrivningar av hur Intraservice tjänster bidrar till hållbar livscykelhantering och tillföra information på Digitala Navet. Informationsspridning sker även på flera olika sätt, exempelvis genom deltagande i olika nätverk och forum.
▶ Intraservice får i uppdrag arbeta stöttande gentemot nämnderna i syfte att minska och effektivisera deras IT-kostnader. Nämnden ska särskilt stödja skolornas datorhantering och datorsupport för att avlasta skolan resurser som i stället kan läggas på undervisning. Uppföljningsansvarig Malin Lundqvist 2025	Halvår 1 2025 Slutlig återrapportering till nämnden görs i samband med årsrapporten. Förvaltningen utvecklar dialogen med cluster och stötta i on-boarding av tjänster. För utbildningsområdet kommer vi att beskriva och redovisa för nämnden på vilket sätt våra tjänster används och hur nya tjänster kan effektivisera och stödja skolans kärnverksamhet. Beskrivningen kommer att spegla specifikt den faktiska användningen och hur dessa tjänster avlastar.
▶ Alla nämnder och bolagsstyrelser får i uppdrag att säkerställa en hållbar livscykelhantering av bärbar elektronik. Uppföljningsansvarig Stina Hall Hellqvist, Malin Lundqvist 2025	Halvår 1 2025 Slutlig återrapportering till nämnden görs i samband med årsrapporten. Intraservice skapar förutsättningar för att övriga staden ska kunna säkerställa en hållbar livscykelhantering genom ”Klient som tjänst” Intraservice använder själv de tjänster som erbjuds ”Klient som tjänst”. För klient som tjänst finns en indikator där vi mäter andelen av stadens PC som är anslutna till tjänsten. I maj månad är det 96 % av stadens ca 35 000 PC som är anslutna till klient som tjänst. Intraservice har uppnått målsättningen med klient som tjänst. Ipads kommer att bli en ny komponent inom tjänsten Klient som tjänst, troligen under hösten. Förvaltningen säkerställer en hållbar livscykelhantering på följande sätt: • återanvända gamla telefoner • i första hand reparera telefoner • fortsätta arbetet med central hantering • säkerställa våra abonnemang från klient som tjänst att de faktiskt är aktiva • fortsätta utvecklingen med pre on och off-boarding • utveckla hanteringen av datorer för konsulter för att säkerställa att datorerna blir mer effektivt hanterande
▶ Alla nämnder och bolagsstyrelser får i uppdrag att analysera sina inköp utifrån Göteborgs Stads spendrapport och ta fram förslag på hur inköpsarbetet kan förbättras avseende kostnadsmedvetenhet, långsiktighet och hållbarhet. Inköps- och upphandlingsnämnden ska stötta i detta arbete. Uppföljningsansvarig Tommy Karlsson 2025	Halvår 1 2025 Förslag presenteras för nämnden senast oktober. Förvaltningen har fått ta del av Inköps och upphandlingsförvaltningens stöd och material för att analysera förvaltningens inköp utifrån Göteborgs Stads spendrapport och ta fram förslag på hur inköpsarbetet kan förbättras avseende kostnadsmedvetenhet, långsiktighet och hållbarhet. Utifrån stödet kommer förvaltningen inledningsvis analysera förvaltningens inköp och under hösten 2025 ta fram förvaltningsspecifika

Centrala uppdrag	Kommentar
	förslag på hur inköpsarbetet kan förbättras avseende kostnadsmedvetenhet, långsiktighet och hållbarhet. Förslag på åtgärder kommer att presenteras till Nämnden under hösten 2025.
 Förvaltningen får i uppdrag att ta fram förslag inför 2026 med ytterligare punkter för hållbarhetsförbättringar med fokus på miljöförbättringar. Uppföljningsansvarig Stina Hall Hellqvist 2025	Halvår 1 2025 Förvaltningen har påbörjat en övergripande analys av vilka potentiella miljöförbättringar vi kan åstadkomma 2026. Detta genom att samtliga enheter får nominera vilka ytterligare åtgärder som skulle kunna vara möjliga. Under hösten (oktober) rapporterar vi till nämnden kring var vi gör kopplat till miljö och hållbarhet idag. Vi kommer att presentera hur vi har integrerat arbetet i ordinarie verksamhet samt visa de indikatorer vi har som följer vårt hållbarhetsarbete. Vi rapporterar våra tankar kring hur vi integrerar även miljöledning i vårt ordinarie arbete. Vi presenterar vår befintliga miljöpåverkan och vad vi har för fortsatta ambitioner och åtgärder framåt utifrån våra kärnuppdrag.
 Förvaltningen ska i sin omvärldsbevakning särskilt beakta lösningar som motverkar digitalt utanförskap. Uppföljningsansvarig Kristina Högström, Malin Lundqvist 2025	Halvår 1 2025 Uppdraget pågår under hela året eftersom detta är något vi behöver arbeta med löpande. Slutlig återrapporering till nämnden görs i samband med årsrapporten. Förvaltningen har möjlighet att påverka genom att säkerställa att de it-system som förvaltningen ansvarar för att leverera till Staden är användarvänliga och uppfyller kraven i tillgänghetslagstiftningen. Detta görs genom att säkerställa i förstudierna inför upphandlingar av nya it-systemen att systemen är användarvänliga och tillgänghetsanpassade utifrån sin målgrupp. Detta är särskilt viktigt när it-systemen har breda användargrupper. Förvaltningen tar även fram förutsättningar för att etablera fritt publikt WiFi som tjänst. Den fastställda DI-strategin hjälper oss att rikta vår tjänsteportfölj mot verksamhetsnytta. Strategin hjälper oss med dialogen inom staden. Fortsatt arbeta för att implementera vissa tjänster som kan motverka digitalt utanförskap, t. ex Mina meddelanden. Det pågår även en diskussion tillsammans med demokrati- och medborgarservice samt socialförvaltningarna kring hanteringen av publikt wifi. Det pågår även ett arbete med en förvaltningsövergripande strategin för omvärldsbevakning, som behöver inväntas.
 Förvaltningen för Intraservice får i uppdrag att löpande redovisa sin roll och sina ambitioner inom området AI. Uppföljningsansvarig Dan Folkesson, Carina Helgesson Björk 2025	Halvår 1 2025 Återrapporering till nämnden görs i maj, i delårsrapport i augusti samt i årsrapporten.
 Nämnden för Intraservice får i uppdrag att fram förslag på utvecklingsarbete i syfte att effektivisera och minska stadens administrativa och/eller IT-kostnader. Uppföljningsansvarig Stina Hall Hellqvist, Carina Helgesson Björk 2024	Halvår 1 2025 Förvaltningen återrapporerede uppdraget till nämnden 2025-03-20. Återrapporering har gjorts till KF, via SLK (fullgjort 2025-05-21).

Aktiviteter	Datum	Kommentar
▶ Analys av potentiella miljöförbättringar 2026 Stina Hall Hellqvist	Startdatum 2025-02-01 Slutdatum 2025-10-31	

4.3 Medarbetare

Centrala uppdrag	Kommentar
▶ Kommunstyrelsen får i uppdrag att i samverkan med samtliga nämnder utveckla det systematiska arbetsmiljöarbetet. Metoder ska tas fram och spridas för att förebygga sjukskrivningar. Uppföljningsansvarig Charlotta Öh Brorsson, Kristina Högström 2025	Halvår 1 2025 Uppdraget pågår under hela året och ägs av KS. Förvaltningen deltar i det nätverk som anordnas av Stadsledningskontoret kopplat till den stadengemensamma HR-processen avseende arbetsmiljö och hälsa. I detta nätverk tar förvaltningen del av nya och förändrade arbetssätt och metoder inom processen och bidrar vid behov i gemensamma utvecklingsarbeten. Likaså deltar förvaltningen i det stadengemensamma nätverket avseende processen Rehabilitering på liknande sätt som i processen för arbetsmiljö och hälsa. Förvaltningens lokala processledare inom dessa båda HR-processer utbildar vid behov kollegor och förvaltningens chefer och ser till så att nya metoder implementeras. Ett annat forum där förvaltningen samverkar med övriga staden är i stadens nätverk för HR-chefer. Förvaltningsledarna för tjänsterna Stöd i arbetet med rehabilitering och Stöd i arbetet med arbetsmiljö och hälsa har kontakt med SLK, som håller på att förbereda arbetet med uppdraget (SLK ska bland annat göra en kartläggning och rekrytera personal till uppdraget).
▶ Förvaltningen ska säkerställa att alla första linjens chefer genomgått arbetsmiljöutbildning Uppföljningsansvarig Charlotta Öh Brorsson 2025	Halvår 1 2025 Uppdraget återrapporteras slutligt till nämnden i årsrapporten. Detta pågår löpande hela tiden, då nya chefer anställs. Förvaltningen omhändertar detta uppdrag genom att varje överordnad chef (verksamhetschef) under hösten 2025 kommer att ha samtal med sina underställda enhetschefer för att säkerställa kompetensen inom arbetsmiljöområdet samt vid behov se till så att enhetschefen (=första linjens chef) får komplettera och höja sin kompetens.
▶ Göteborgs Stads nämnder och styrelser får i uppdrag att med rapporten som utgångspunkt se över sina samverkansformer och arbetssätt för att aktivt samråda med och involvera funktionsrättsrörelsen inom områden där det anses vara befogat. Uppdraget återredovisas i respektive nämnds och styrelses del- eller årsrapport. Uppföljningsansvarig Charlotta Öh Brorsson, Kristina Högström 2025	Halvår 1 2025 Slutlig återrapportering till nämnden görs i samband med årsrapporten. Visuell kommunikation samverkar med relevanta delar av funktionsrättsrörelsen vid framtagande och utveckling av sina tjänster, för att säkerställa att tjänsterna uppfyller kraven i tillgänglighetslagstiftningen. Förvaltningen ska göra en analys av vilka områden bör samverka med funktionsrättsrörelsen kring ska tas fram. Målet är att analysen ska vara klar 2025-08-31.

Aktiviteter		Datum	Kommentar
	Analys av vilka områden vi bör samverka med funktionsrättsrörelsen	Stina	Startdatum
		Hall	2025-05-01
		Hellqvist	Slutdatum
			2025-08-31

5 Risker

5.1 Omvärld

Risk	Åtgärd
 Säkerhetsläget	▶ Ta fram övningsplan för områdena: incidenter, utrymning, kontinuitet, krisledning, beredskapsplan. Övningsplan för krisledningsgruppen och nämnden är planerad och framtagen. Det finns ett APT-material för utrymning, kommuniceras via chefsnytt. Övningen ska genomföras under Q3. Arbete med uppdatering av beredskapsplan är påbörjad. Övning för kontinuitetsplaner och uppdatering av incidentprocesser samordnas via ESI-projektet.
	▶ Översyn av förvaltningens säkerhetsarbete för att optimera styrningen Arbetet med översyn/genomlysning pågår. Två workshops med ledningsgruppen är genomförda. Rapport för prioriterade och kommande aktiviteter är redovisad 27 maj. Ledningsgruppens fortsatta arbete är planerat till den 25 juni.
	▶ Implementera TIB-rollen i förvaltningen. Beslut fattat på ledningsgruppen 23 april att Tjänsteperson i beredskap (TiB) från och med nu ingår i rollbeskrivningen för verksamhetschefer och enhetschefer som är direkt underställda avdelningschef och att information om detta ska ges i alla kommande rekryteringar. För att snabbt kunna etablera rollen i förvaltningen ska avdelningscheferna ta med sig rollbeskrivningen till sina respektive ledningsgrupper och föra dialog om vilka som är lämpliga för rollen. När avdelningscheferna återkopplar startar intervjuer enligt fastställd kravspecifikation.
 Cyberattacker	▶ Översyn av incidentprocessen för att bedöma om de behöver kompletteras eller förändras. Under perioden har fokus ökat på arbete med informationssäkerhet. Det allmänna säkerhetsläget innebär skärpt incidenthantering med särskild kompetens och anpassade arbetssätt. MI-hantering utgör en viktig del i kontinuitet- och krishantering och informationsspridning. Översyn pågår inom ramen för ESI-projektet och behov av utökad beredskap analyseras. Förslag kommer presenteras under hösten.
	▶ Säkerställa att cyberattacker är ett scenario i kontinuitetsplanerna. Arbete pågår med att se över och uppdatera samt färdigställa kontinuitetsplanerna.

5.2 Strategiska

Risk	Åtgärd
 Strategiska behov utifrån stadens utmaningar	▶ Strategisk dialog Dialog på strategisk nivå förs med staden förvaltningar och bolag i klustermöten, på

Risk	Åtgärd
	Stratsam och i enskilda kunddialoger. Detta behöver fortsatt utvecklas och är en del av arbetet i projektet gällande hur samordningsmodellen med kunderna ska se ut framåt. Projektet pågår Q1 2025 till Q3 2026.
 Intäktsbortfall vid utträde av bastjänster och tilläggstjänster	 Säkerställa att vi har avtal som minskar den ekonomiska risken Tecknande av avtal ingår i processen för att ansluta nya kunder till våra tjänster.

5.3 Operativa

Risk	Åtgärd
 Bristande följsamhet till stadens riktlinje för inköp och upphandling samt till LoU	 Säkerställa kunskap hos chefer, även de som varit här länge Detta är en ständigt pågående aktivitet. Under 2025 har nya chefer fått riktad utbildning av Inköpsstrateg som föreläsning(utbildning) därpå har det varit inköpsmöten i dialogform med samtliga verksamhetschefer och deras ledningsgrupper där information om inköpsföljsamhet har givits.  Utbilda i rutiner och processer • Totalt 4 nätverksträffar med behöriga beställarna där vi gått igenom våra inköpsprocesser: ○ 2 stora nätverksträffar genomförda ○ 1 kort nätverksträff genomförd ○ 1 kort nätverksträff planerad • Infört ny obligatorisk del i onboarding processen av nya behöriga beställare: 1 timmes introduktionsmöte om Intraservice inköpsorganisation, inköpsprocesser samt deras roll som behörig beställare • Förbättring av Sharepoint-ytan dedikerad till behöriga beställarna med samlingsyta för inspelade nätverksträffar och andra stödjande dokument (checklistor, instruktioner mm).

5.4 Regelefterlevnad och oegentligheter

Risk	Åtgärd
 Informationssäkerhet	 Säkerställ process, ansvar och uppföljning av informationssäkerhetsanalys (projekt ESI) Projektet Etablera systematiskt informationsarbete Inom projektet finns 25 delprojekt, vilka samtliga innehåller riskminimerande aktiviteter. Det rör sig om administrativa och tekniska åtgärder, uppdatering av befintliga processer och etablering av nya processer, framtagande av anvisningar, rutiner och instruktioner, samt översyn och justering av organisation, roller, ansvar och mandat. Projektet pågår och kommer även fortsätta under 2026.

Risk	Åtgärd
 Oegentligheter	 Informationsinsats till chefer Planen är att detta genomförs under hösten.