



### Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2022-01-24

Diarienummer 0109/22

### Handläggare

Mia Winterfjord, Raimonda Jonkute Sandberg

Telefon: 031-368 01 33, 031-368 01 92

E-post: mia.winterfjord@stadshuset.goteborg.se,

raimonda.jonkute.sandberg@stadshuset.goteborg.se

## Överlämnande av allmänna handlingar i samband med revidering av regler för kommungemensamma interna tjänster avseende tjänsteområde utbildning

### Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

Nämnden för Intraservice ska överlämna samt överlämna och införliva de allmänna handlingar som hör till tjänsteområde utbildning till utbildningsnämnden, grundskolenämnden och förskolenämnden.

### Sammanfattning

Nämnden för Intraservice har 2022-01-20, § 18, i enlighet med riktlinjerna för styrning av kommungemensamma interna tjänster, beslutade av kommunfullmäktige 2014-06-05, § 25, hemställt att tjänsteområde utbildning ska upphöra att gälla hos Intraservice.

Utbildningsnämnden, grundskolenämnden och förskolenämnden (skolnämnderna) ställer sig bakom förslaget om att tjänsterna övergår från kommungemensamma till verksamhets specifika för skolnämnderna. Nämnden för Intraservice och skolnämnderna har lämnat önskemål om att överföringen av utbildningstjänster ska ske 2022-08-01, det vill säga fem månader tidigare än vad som framgår av riktlinjen för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning (kommunfullmäktige, 2021-11-25, § 29). Enligt detta önskemål har stadsdirektören 2022-01-27 (pt 3.1 i stadsdirektörens delegationsordning) beslutat att tjänsteområde utbildning ska upphöra hos nämnden för Intraservice 2022-08-01.

I samband med att tjänsteområde utbildning går över till skolnämnderna ska nämnden för Intraservice även överlämna eller överlämna och införliva allmänna handlingar rörande Intraservice verksamhetsområde utbildning till förskolenämnden, grundskolenämnden och utbildningsnämnden.

### Bedömning ur ekonomisk dimension

Nämnden för Intraservice fakturerar berörda förvaltningar och bolag för de kostnader Intraservice har för att utveckla och upprätthålla de kommungemensamma tjänsterna. Skolnämnderna har med andra ord redan idag i sin respektive budget de kostnader som omfattar bland annat personal och licenser för tjänsterna inom tjänsteområde utbildning.

En dialog mellan Intraservice och skolförvaltningarna pågår nu om vad skolförvaltningarna ska göra i egen regi och vad skolförvaltningarna vill fortsätta beställa av Intraservice inom tjänsteområde utbildning.

Framöver kommer en större andel av kostnader för till exempel personal och licenser tas inom de egna organisationerna och faktureringen från Intraservice kommer att minska.

### **Bedömning ur ekologisk dimension**

Stadsledningskontoret har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

### **Bedömning ur social dimension**

Överföringen av utbildningstjänster, från kommungemensamma till verksamhetsspecifika, till skolförvaltningarna innebär att personal som idag arbetar med dessa tjänster på Intraservice kommer att gå över till skolförvaltningarna från och med 2022-08-01. En gemensam plan för hur det ska genomföras ska tas fram i samarbete mellan Intraservice och skolförvaltningarna.

### **Bilagor**

- Bilaga 1 Nämnden för Intraservices handlingar 2022-01-20, § 18.
- Bilaga 2 Göteborgs Stads regler för kommungemensamma interna tjänster.
- Bilaga 3 Stadsdirektörens delegationsbeslut 2022-01-27.

## Ärendet

Kommunstyrelsen och kommunfullmäktige har att fatta beslut utifrån hemställan från nämnden för Intraservice om att få överlämna eller överlämna och införliva allmänna handlingar till skolnämnderna i samband med överföringen av tjänsteområde utbildning.

## Beskrivning av ärendet

### Bakgrund

Inom Göteborgs Stads stadsdelsorganisation har nämnden för Intraservice, tidigare ADB-kontoret, haft i uppdrag att hantera drift och support av stadens gemensamma IT-system, till stor del stadsdelsgemensamma IT-system bland annat inom utbildningsområdet.

I samband med stadens omorganisation från stadsdelar till fackförvaltningar har en bedömning gjorts gällande vad som ska vara gemensamma tjänster och hanteras av nämnden för Intraservice och vad som ska vara verksamhets specifika tjänster och hanteras av respektive nämnd.

Kommunfullmäktige beslutade 2021-11-25, § 29, att fastställa Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning. Denna nya riktlinje träder i kraft 2023-01-01. Enligt riktlinjen kommer Intraservice bland annat att sätta ett större fokus på att leverera gemensamma bastjänster till stadens förvaltningar och bolag. Ansvar, utveckling och förvaltning av tjänster som inte betraktas som bastjänster i den nya styrmodellen (alltså verksamhets specifika tjänster) kommer därför att överföras från Intraservice till de förvaltningar och verksamheter som äger tjänsterna. Tjänsteområden som berörs av detta är operativt inköp, utbildning samt vård och omsorg.

Under 2021 har nämnden för Intraservices presidium fört dialog med presidierna för skolnämnderna utifrån förslaget att överföra ansvar för tjänsterna inom utbildningsområdet fem månader tidigare än vad som framgår av den fastställda nya riktlinjen. Under denna dialog har samtliga presidier ställt sig positiva till detta förslag och berörda förvaltningar har därför under 2021 arbetat med målsättningen att tjänsterna inom utbildningsområdet förs över 2022-08-01. Enligt detta förslag har stadsdirektören 2022-01-27 (pt 3.1 i stadsdirektörens delegationsordning) beslutat att tjänsteområde utbildning ska upphöra hos nämnden för Intraservice 2022-08-01.

### Plan för förändring

En gemensam plan för hur förändringen ska genomföras ska tas fram av Intraservice och skolförvaltningarna.

Som en del i förändringen ska allmänna handlingar överlämnas samt överlämnas och införlivas från nämnden för Intraservice till skolnämnderna.

### Handlingar som vid en verksamhetsövergång behöver överlämnas samt överlämnas och införliva

För att skolnämnderna obehindrat ska kunna driva tjänsterna vidare krävs att nämnden för Intraservice överlämnar samt överlämnar och införlivar verksamhetens allmänna handlingar skolnämnderna.

Handlingar som överlämnas är sådana som de mottagande nämnderna, det vill säga skolnämnderna, behöver för att driva verksamheten vidare och som ska förvaras åtskilt från de mottagande nämndernas arkiv. Handlingar som överlämnas och införlivas är

sådana som exempelvis tillhör pågående ärenden som ska tillföras ny information hos de mottagande förvaltningarna och som därmed ska införlivas i de mottagande nämndernas arkiv.

För att ett överlämnande av allmänna handlingar ska ske krävs enligt arkivlagen (1990:782, 15 §) ett beslut av kommunfullmäktige. Enligt Göteborgs Stads föreskrifter och riktlinjer om arkiv- och informationshantering (8 kap 10 §) ska arkivnämnden för Västra Götalandsregionen och Göteborgs Stad därefter besluta om vilka handlingar som överlämnas till eller överlämnas och införlivas hos mottagande nämnd. När handlingarna överlämnas eller överlämnas och införlivas tar mottagande nämnd över ansvaret för den pågående hanteringen och handläggningen och kan tillföra ny information till aktuella ärenden, akter, register, IT-lösningar och arkiv.

Handlingar ska ha tillkommit i verksamheten och kunna hänföras till de verksamhetsområden som framgår av berörda nämnders reglementen. Handlingarna kan vara såväl fysiska, i huvudsak pappershandlingar, som elektroniska i olika IT-lösningar. Handlingarna kan innehålla uppgifter som omfattas av sekretess, till exempel uppgifter om enskilds hälsa och skyddade personuppgifter. De mottagande nämnderna ska fortsätta att hantera dessa uppgifter enligt för verksamheterna gällande sekretessbestämmelser. Uppgifter om överlämnande samt överlämnande och införlivande av handlingar ska föras in i aktuella nämnders arkivförteckningar och arkivbeskrivningar.

Under våren 2022 kommer nämnden för Intraservice att föreslå att hemställa åt arkivnämnden om överlämnande samt överlämnande och införlivande av allmänna handlingar. I hemställan kommer det att framgå vilka handlingar som bedöms vara nödvändiga att överlämna till samt överlämna och införliva i de mottagande nämnderna.

## **Stadsledningskontorets bedömning**

Stadsledningskontoret bedömer att ett överlämnande samt överlämnande och införlivande av aktuella allmänna handlingar krävs för att säkerställa en korrekt och ändamålsenlig informationshantering för övergång från kommungemensamma interna tjänster till verksamhetsspecifika tjänster.

För att kontinuitet av tjänsterna ska kunna upprätthållas ska ett överlämnande samt överlämnande och införlivande av allmänna handlingar ske samtidigt som övergången av tjänsteområde utbildning. För det krävs att arkivnämnden, efter att kommunstyrelsen och kommunfullmäktige beslutat i ärendet, fattar beslut före sommaren 2022.

Jonas Kinnander

Eva Hessman

Direktör Ärende och utredning

Stadsdirektör



## Revidering av regler för kommungemensamma interna tjänster avseende tjänsteområde Utbildning

### § 18, 0487/21

Förvaltningen har 2022-01-10 utfärdat ett tjänsteutlåtande i rubricerat ärende.

### Beslut

1. Nämnden för Intraservice hemställer till kommunstyrelsen att Göteborgs Stads regler för kommungemensamma interna tjänster revideras med att tjänsteområde Utbildning upphör från och med 1 augusti 2022
2. Nämnden för Intraservice hemställer till kommunfullmäktige att få överlämna eller överlämna och införliva allmänna handlingar rörande Intraservice verksamhetsområde Utbildning till förskolenämnden, grundskolenämnden och utbildningsnämnden den 1 augusti 2022
3. Besluten fattas med omedelbar justering

### Handlingar

Tjänsteutlåtande - Revidering av Regler för kommungemensamma interna tjänster avseende tjänsteområde utbildning

### Yrkanden

Ordförande Monika Beiring (M) yrkar bifall till förslag till beslut enligt tjänsteutlåtandet

### Propositionsordning

Ordförande Monika Beiring (M) finner att det finns ett förslag till beslut enligt förvaltningens tjänsteutlåtande, det vill säga bifall till tjänsteutlåtandet och att nämnden för Intraservice beslutar enligt det.

### Dag för justering

2022-01-20



## Vid protokollet

### **Sekreterare**

Tilde Lövgren

### **Ordförande**

Monika Beiring (M)

### **Justerande**

Bertil Lidfeldt (S)

**Tjänsteutlåtande**

Utfärdat 2022-01-10

Diarienummer 0487/21

Handläggare

Daniel Klaminder

Telefon: 031-368 65 08

E-post: daniel.klaminder@intraservice.goteborg.se

## Revidering av Regler för kommungemensamma interna tjänster avseende tjänsteområde utbildning

### Förslag till beslut

I nämnden för Intraservice:

1. Nämnden för Intraservice hemställer till kommunstyrelsen att Göteborgs Stads regler för kommungemensamma interna tjänster revideras med att tjänsteområde Utbildning upphör från och med 1 augusti 2022
2. Nämnden för Intraservice hemställer till kommunfullmäktige att få överlämna eller överlämna och införliva allmänna handlingar rörande Intraservice verksamhetsområde Utbildning till förskolenämnden, grundskolenämnden och utbildningsnämnden den 1 augusti 2022
3. Besluten fattas med omedelbar justering

### Sammanfattning

Utbildningsnämnden, grundskolenämnden och förskolenämnden har lämnat önskemål om att överföringen av utbildningstjänster ska överlämnas till dem tidigare än vad som framgår av riktlinjen för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning (KF 2021-11-25 § 29). För att denna överföring av utbildningstjänsterna ska kunna ske behöver beslut fattas om att tjänsteområde Utbildning upphör i Göteborgs Stads regler för kommungemensamma interna tjänster 2022-08-01. Dessutom behöver beslut fattas så att nämnden för Intraservice ges möjlighet att överlämna allmänna handlingar rörande tjänsteområde Utbildning till de tre skolenämnderna.

### Bedömning ur ekonomisk dimension

Om tjänsterna inom utbildningsområdet överlämnas fem månader tidigare ger det följden att Intraservice inte kommer fakturera skolförvaltningarna för dessa tjänster från den 1 augusti 2022. Istället kommer skolförvaltningarna att ta över ansvaret för finansieringen. Sannolikt kan vissa kostnader uppstå i samband med omställning till den nya riktlinjen, men dessa omställningskostnader bedöms dock inte påverkas av om överlämningen till de tre skolenämnderna sker 2023-01-01 eller fem månader tidigare.

### Bedömning ur ekologisk dimension

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

## **Bedömning ur social dimension**

Överföringen av utbildningstjänster till skolförvaltningarna innebär att personal som idag arbetar med dessa tjänster på Intraservice kommer gå över till skolförvaltningarna from den 1 augusti 2022. En gemensam plan för hur det ska genomföras ska tas fram i samarbete mellan Intraservice och skolförvaltningarna.

## **Samverkan**

Samverkan sker med de fackliga representanterna i FSG 2022-01-11.



## Ärendet

Nämnden för Intraservice har att besluta om att hemställa till kommunstyrelsen att revidera Göteborgs Stads regler för kommungemensamma interna tjänster och därmed låta tjänsteområde Utbildning upphöra 2022-08-01.

Nämnden för Intraservice har också att besluta om att hemställa åt kommunfullmäktige att få överlämna allmänna handlingar rörande tjänsteområde Utbildning till förskolenämnden, grundskolenämnden och utbildningsnämnden.

För att ärendet ska kunna anmälas till kommunstyrelsen enligt tidplan föreslås besluten i detta ärende fattas med omedelbar justering.

## Bakgrund

Nämnden för Intraservice har till uppgift att utveckla, leverera och följa upp samordnade interna tjänster med IT-stöd i Göteborgs Stad. Detta sker i enlighet med de av kommunfullmäktige fastställda riktlinjerna och reglerna för kommungemensamma interna tjänster. Enligt nuvarande regler för kommungemensamma interna tjänster är Intraservice tjänster indelade i nio tjänsteområden, ett av dessa är tjänsteområde Utbildning.

Tjänsteområde Utbildning har till uppgift att stödja förskole- och skolförvaltningarna (samtliga skolformer) med ändamålsenliga och kostnadseffektiva tjänster. Utvecklingen av tjänsterna ska, där det är möjligt, utgå från beslutade processer och fokusområden.

Tjänsterna inom verksamhetsområde Utbildning är:

Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet/nyttan
<b>Förskole- och skoladministration (inklusive elevhälsa)</b>	Tjänsten tillhandahåller funktionalitet för pedagogisk administration, elevhälsans dokumentation, skolpliktsbevakning, ansökan och placering, fakturor samt stöd för uppföljning och utvärdering av verksamheten.	Stöd i myndighetsprocessens administrativa och pedagogiskt administrativa aktiviteter. Effektiv och tillgänglig service åt medborgarna. Säkerställer skolans elevhälsoarbete. Skapar en rättssäker process för elever i behov av stöd av elevhälsan. Stödjer skolans processer inom elevhälsan.
<b>Lärmiljö</b>	Tjänsten tillhandahåller funktionalitet för kommunikation, dokumenthantering, samverkan och digitala lärresurser	Stöd i myndighetsprocessens och förskole-/ skolverksamhetens pedagogiska aktiviteter. Samordnat pedagogiskt IT-stöd för alla skolformer. Skapar möjligheter för nya arbetssätt. Möjliggör likvärdighet för alla elever. Möjliggör kommunikation skola/hem.

Kommunfullmäktige beslutade 2021-11-25 § 29 att fastställa ny riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning. Denna nya riktlinje träder i kraft 2023-01-01 och innebär bland annat att Intraservice kommer att sätta ett större fokus på att leverera gemensamma bastjänster till Stadens förvaltningar och bolag. Ansvar, utveckling och förvaltning av tjänster som inte betraktas som bastjänster i den nya styrmodellen (alltså verksamhets specifika tjänster) kommer att därför att överföras från Intraservice till de förvaltningar och verksamheter som nyttjar tjänsterna. De tjänsteområden som berörs av detta är Operativt inköp, Utbildning samt Vård och omsorg.

Under 2021 har nämnden för Intraservice presidium fört dialog med presidierna för utbildningsnämnden, grundskolenämnden och förskolenämnden utifrån förslaget att överföra ansvar för tjänsterna inom utbildningsområdet fem månader tidigare än vad som framgår av den fastställda nya riktlinjen. Under den förda dialogen har samtliga presidier ställt sig positiva till detta förslag och berörda förvaltningar har därför under 2021 arbetat med målsättningen att tjänsterna inom utbildningsområdet förs över 2022-08-01.

### **Revidering av Göteborgs Stads regler för kommungemensamma interna tjänster**

Enligt kommunfullmäktiges beslut 2021-11-25 § 29 upphör Göteborgs Stads regler för kommungemensamma interna tjänster att gälla 2022-12-31 men för att överföringen av ansvar för utbildningstjänsterna till utbildningsnämnderna ska kunna ske tidigare behöver Göteborgs Stads regler för kommungemensamma interna tjänster revideras medan de ännu är gällande. Nämnden för Intraservice föreslås därför att hemställa åt kommunstyrelsen att revidera reglerna för kommungemensamma interna tjänster och låta tjänsteområde Utbildning att upphöra 2022-08-01.

### **Överlämning och hantering av allmänna handlingar**

För att överföringen av ansvar för utbildningstjänsterna till de tre utbildningsnämnderna ska kunna ske ändamålsenligt och effektivt krävs att mottagande nämnd får berörd verksamhets allmänna handlingar överlämnade eller överlämnade och införlivade.

För att ett överlämnande av allmänna handlingar ska kunna ske krävs enligt arkivlagen (15 §) ett beslut i kommunfullmäktige. Nämnden för Intraservice föreslås därför att hemställa åt kommunfullmäktige att besluta om överföring av allmänna handlingar från Intraservice till förskolenämnden, grundskolenämnden och utbildningsnämnden. Enligt Göteborgs Stads föreskrifter och riktlinjer om arkiv- och informationshantering (8 kap 10 §) ska Arkivnämnden därefter besluta om vilka handlingar som överlämnas eller överlämnas och införlivas med mottagande nämnd. Under kommande sammanträde under våren 2022 kommer nämnden för Intraservice att föreslås att hemställa åt Arkivnämnden om detta. I hemställan till Arkivnämnden kommer det att framgå vilka handlingar som bedöms vara nödvändiga att överlämna till eller överlämna och införliva till mottagande nämnd.

### **Förvaltningens bedömning**

Förvaltningen bedömer att ett överförande av ansvar för tjänsterna inom tjänsteområde Utbildning till de tre utbildningsnämnderna kommer att kunna ske effektivt och ändamålsenligt. De tre skolnämnderna har framfört önskemål om att utbildningstjänsterna överförs så snart som möjligt och Intraservice har inte funnit något hinder för det.

Överföringen av ansvar föreslås därför ske fem månader tidigare än vad som framgår av riktlinjen för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling.

För att ärendet ska kunna anmälas till kommunstyrelsen enligt tidplan föreslås besluten i detta ärende fattas med omedelbar justering.

Daniel Klaminder  
Nämndsekreterare

Patrik Skog  
Kanslichef

Carina Helgesson Björk  
Verksamhetschef

Peter Söderström  
Förvaltningsdirektör



! Göteborgs  
Stad

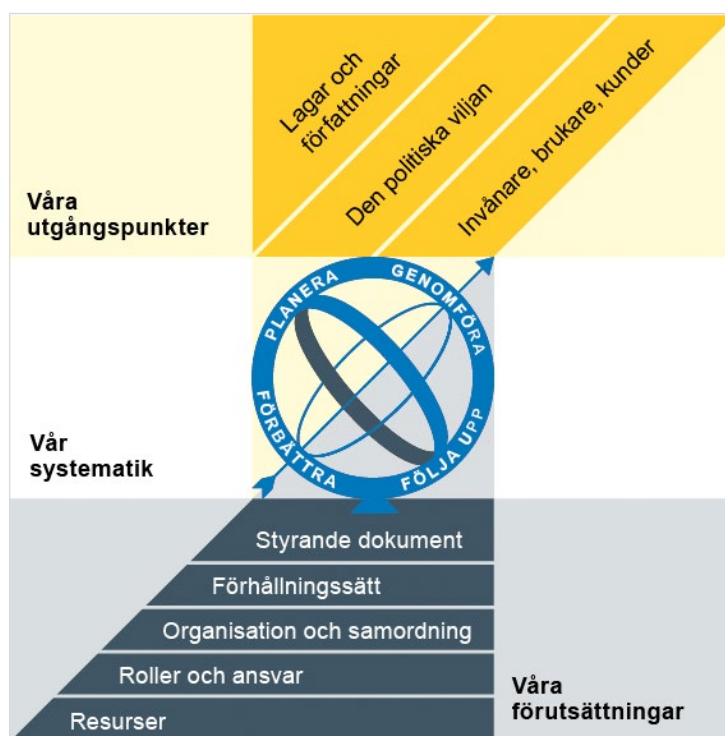
# Göteborgs Stads regler för kommungemensamma interna tjänster

Reglerande styrande dokument

Policy  
Riktlinje  
► Regel  
Anvisning  
Rutin  
Instruktion

## Göteborgs Stads styrssystem

Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

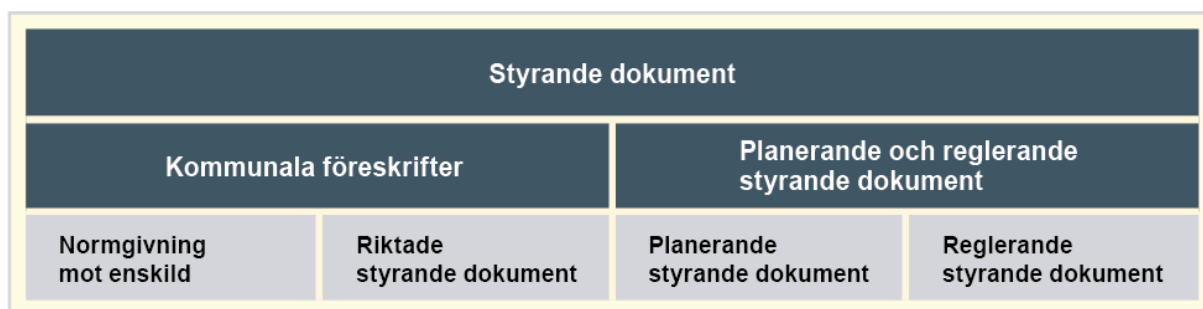


## Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.



Dokumentnamn: Göteborgs Stads regler för kommungemensamma interna tjänster			
Beslutad av: Kommunstyrelsen	Gäller för: Nämnder och styrelser	Diarienummer: 0013/14 (0109/22)	Datum och paragraf för beslutet: 2015-03-11
Dokumentsort: Regel	Giltighetstid: Till 2022-12-31	Senast reviderad: 2022-01-27	Dokumentansvarig: Direktör Utveckling av stadens verksamheter
Bilagor: [Bilagor]			

# Innehåll

<b>Inledning .....</b>	<b>4</b>
Syftet med dessa regler .....	4
Vem omfattas av dessa regler .....	4
Bakgrund .....	4
Koppling till andra styrande dokument .....	4
<b>Regler för kommungemensamma interna tjänster.....</b>	<b>5</b>
<b>Tjänsteområden.....</b>	<b>5</b>
Ledning och styrning.....	6
Kort beskrivning av tjänsteområdet .....	6
Tjänster .....	6
Ekonomistyrningsprinciper .....	9
Prioriteringsforum .....	9
Vård och omsorg .....	10
Kort beskrivning av tjänsteområdet .....	10
Tjänster .....	10
Ekonomistyrningsprinciper .....	13
Prioriteringsforum .....	13
Utbildning (Tjänsteområdet upphör att gälla 2022-08-01) .....	14
Kort beskrivning av tjänsteområdet .....	14
Tjänster .....	14
Ekonomistyrningsprinciper .....	15
Prioriteringsforum .....	15
Kultur och Fritid samt Service .....	16
Kort beskrivning av tjänsteområdet .....	16
Tjänster .....	16
Ekonomistyrningsprinciper .....	16
Prioriteringsforum .....	16

Ekonomi.....	17
Kort beskrivning av tjänsteområdet .....	17
Tjänster .....	17
Ekonomistyrningsprinciper .....	19
Prioriteringsforum .....	19
Inköp.....	20
Kort beskrivning av tjänsteområdet .....	20
Tjänster .....	20
Ekonomistyrningsprinciper .....	22
Prioriteringsforum .....	22
HR .....	23
Kort beskrivning av tjänsteområdet .....	23
Tjänster .....	23
Ekonomistyrningsprinciper .....	25
Prioriteringsforum .....	25
Kommunikation .....	26
Kort beskrivning av tjänsteområdet .....	26
Tjänster .....	26
Ekonomistyrningsprinciper .....	30
Prioriteringsforum .....	30
IT-tjänster .....	31
Kort beskrivning av tjänsteområdet .....	31
Tjänster .....	32
Ekonomistyrningsprinciper .....	41
Prioriteringsforum .....	41

# Inledning

## Syftet med dessa regler

Göteborgs Stads regler för kommungemensamma interna tjänster fastställer vilka tjänster som ska vara kommungemensamma interna tjänster och hur dessa tjänster ska grupperas i tjänsteområden. Reglerna kompletterar riktlinjer för styrning av kommungemensamma interna tjänster som beslutats av kommunfullmäktige, 2014-06-05 § 25.

## Vem omfattas av dessa regler

Göteborgs Stads regler för kommungemensamma interna tjänster gäller främst för nämnden för Intraservice men alla nämnder och styrelser har ansvar att tydliggöra den egna verksamhetens behov och krav kring kommungemensamma interna tjänster.

## Bakgrund

Ursprungligen version av regler för kommungemensamma interna tjänster beslutades av kommunstyrelsen, 2015-03-11 § 142.

Göteborgs Stads regler för kommungemensamma interna tjänster beslutades av stadsdirektören på delegation av kommunstyrelsen 2022-01-27 (dnr 0109/22).

Detta dokument ersätter tidigare regler för kommungemensamma interna tjänster som senast reviderades 2021-12-07, dnr 0014/21.

## Koppling till andra styrande dokument

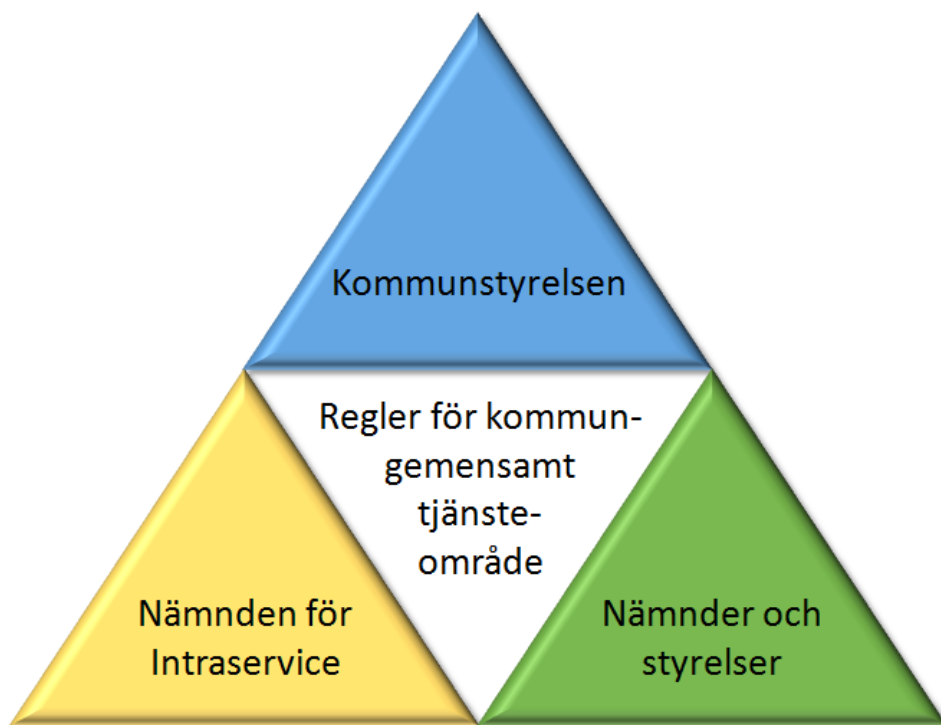
Riktlinjerna för styrning av kommungemensamma interna tjänster beslutade av kommunfullmäktige, 2014-06-05 § 25, ger en övergripande beskrivning av vad som är en kommungemensam intern tjänst. Riktlinjerna beskriver även prioriterings- och beslutsordningen samt aktörerna med dess olika roller och ansvar i planerings, budget- och uppföljningsprocessens olika faser.

Dessa regler kompletterar riktlinjer för styrning av kommungemensamma interna tjänster och fastställer vilka tjänster som ska vara kommungemensamma interna tjänster och vilka tjänsteområden som ska finnas.

I enlighet med Göteborgs Stads generella regler för kommungemensamma interna tjänster ska nämnden för Intraservice utifrån tjänsterna i Göteborgs Stads regler för kommungemensamma interna tjänster upprätta tjänstebeskrivningar som mer utförligt ska beskriva den tjänst/service som Intraservice levererar till stadens verksamheter. Tjänstebeskrivningen ska vara målgruppsanpassad, begriplig och tydligt beskriva tjänstens innehåll, tjänstevillkor, säkerhetsnivå som uppfylls, kostnad/pris samt vilket värde tjänsten är tänkt att tillföra.



## Regler för kommungemensamma interna tjänster



### Tjänsteområden

Ledning och styrning	Vård och omsorg	Utbildning
Kultur och fritid samt service	Ekonomi	Inköp
HR	Kommunikation	IT-tjänster

Aktuella tjänsteområden och tillhörande tjänster beskrivs under respektive avsnitt nedan.

## Ledning och styrning

Ansvarig för tjänsteområdet: Direktör för Ärende, Utredning och Styrning

### Kort beskrivning av tjänsteområdet

Tjänsteområdet ska förvalta och utveckla tjänster som *stödjer* lednings- och styrningsprocesser i Göteborgs Stad. Tjänsterna ska i första hand stödja stadengemensam systematik för styrning och ledning som fastställs via beslut i kommunfullmäktige, kommunstyrelsen eller via nämnd/styrelse på fullmäktiges uppdrag. Därutöver kan tjänsterna stödja *rekommenderad* stadengemensam systematik som förmedlas i stödjande dokument kopplade till de reglerande styrande besluten.

Tjänsteområdet ska bidra till att stötta stadens chefer, på alla nivåer, i arbetet med att styra och leda verksamheten. De kommungemensamma styrnings- och ledningsprocesser som omfattas av området är:

- Planering-, budget och uppföljningsprocessen
- Intern styrning och kontroll
- Politisk ärendeprocess
- Diarieföring och arkivering
- Systematisk kvalitetsledning och utveckling
- Dataskyddsombud

Tjänsterna ska vara hållbara över tid. Tjänsternas långsiktiga inriktning och mål styrs av ledorden:

- effektiviserande, genom att vara ekonomiskt försvarbara och ambitionsnivå ska avvägas utifrån kostnad och nytta
- förenklande, för chefer på alla nivåer
- skickliggörande, genom att tjänsterna ska stärka chefer i att i förlängningen skapa värde
- rationaliserande, genom att med minsta möjliga administrativa belastning frigöra tid för chefers närvaro i verksamheten.

### Tjänster

Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet/nyttan
Dataskyddsombud	<p>Tjänsten innebär att dataskyddsenheten utför dataskyddsombudets uppgifter som en tjänst, med huvudfokus att verka proaktivt för lagefterlevnad och för att främja en god dataskyddskultur inom Göteborgs Stad.</p> <p>Dataskyddsombudets åtaganden:</p> <p>Informera om dataskyddsfrågor genom exempelvis utbildningar, nyhetsbrev, med mera</p> <p>Agera rådgivare och vägleda i dataskyddsrelaterade frågor</p> <p>På ett oberoende sätt bistå kunden att övervaka den interna efterlevnaden av lagstiftning och strategier</p> <p>Rapportera iakttagelser till nämnd/styrelse</p>	<p>I EU:s dataskyddsförordning samt i brotts-datalagen finns krav att utse ett dataskyddsombud. Kravet omfattar kommunstyrelsen, nämnder och de flesta bolag inom Göteborgs Stad.</p> <p>Dataskyddsombud ska ha hög sakkunskap och lagen kräver att kunskapen upprätthålls. En samlad enhet möjliggör professionalisering i dataskyddsfrågor på heltid. Tjänsten syftar till att säkerställa att kompetenskravet uppfylls, upprätthålls och behovet av</p>

	<p>Ge råd vid konsekvensbedömningar avseende dataskydd samt övervaka genomförandet</p> <p>Delta i processen för att hantera och anmäla incidenter</p> <p>Samverka med kundernas dataskyddskontakter och verka för kunskapsutbyte</p> <p>Verka för enhetlig och effektiv hantering av dataskyddsfrågor inom Göteborgs Stad</p> <p>Samarbeta med och vara kontaktperson för tillsynsmyndigheten.</p> <p>Vara kontakt i förhållande till de registrerade</p> <p>Fullgöra andra uppgifter så som arbete med mallar, avtal eller rutiner, efter överenskommelse, i den mån det inte leder till en intressekonflikt med uppdraget i övrigt.</p>	<p>kunnigt ombud tillgodoses hos samtliga verksamheter.</p> <p>Tjänsten möjliggör en helhetssyn på dataskyddsfrågor inom staden vilket kan nyttjas för att öka enhetligheten, effektiviteten och jämförbarheten i arbetet.</p> <p>Tjänsten möjliggör synergier och ökad kostnadseffektivitet genom att kunderna delar på resurser, genom gemensamma utbildningar, genomensam information, med mera</p> <p>Enligt lagen ska dataskyddsområdet, på ett korrekt sätt och i god tid, delta i alla frågor som rör skyddet av person-uppgifter. Tjänsten syftar till att möjliggöra för kunden att uppfylla kravet.</p>
<p>Kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling</p>	<p>Tjänsten ger möjlighet till systematiskt kvalitetsarbete med fokus på verksamhetens brukare och kunder till exempel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• marknads-, opinions- och attitydundersökningar</li> <li>• processkartläggning.</li> </ul>	<p>Tjänsten bidrar till stärkt fokus på den verksamheten är till för.</p> <p>Tjänsten är ett stöd till förvaltningsledningar och chefer att utveckla verksamhetens kvalitet.</p>
<p>LIS (Ledning i samverkan)</p>	<p>Tjänsten är ett IT-stöd som ger stöd för ett processororienterat arbetssätt.</p> <p>Tjänsten stödjer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• diarieföring för att uppfylla legala krav i hantering av ärenden och allmänna handlingar</li> <li>• hantering av handläggning av ärende inför olika politiska beslut</li> <li>• arbetet med möteshandlingar för genomförande av möten i nämnder och styrelser</li> <li>• processen för fastställande och versionshantering av styrande och stödjande dokument</li> <li>• gemensam arbetsytta för hantering av strukturerad</li> </ul>	<p>Tjänsten är ett stöd för att underlätta informationsflöden kopplat till lednings- och styrningsprocesser.</p> <p>Tjänsten bidrar till bättre kvalitet samt ordning och reda i ärendeberedning och beslutsfattande.</p>

	<p>information med behörighetsstyrning</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• förvaltning av avtal</li> <li>• hantering av inkomna synpunkter</li> <li>• digital anslagstavla och anmälningsförfarande</li> </ul>	
Planering och uppföljning	<p>Tjänsten skapar möjlighet för verksamheterna inom staden att systematiskt arbeta med planering, uppföljning och riskhantering kring sitt grunduppdrag, sina frågor kring styrning och ledning och att hantera och återrapportera stadens politiska mål och uppdrag.</p> <p>Som stöd för det arbetet erbjuder tjänsten vägledning i gemensamma processer och arbetssätt samt utbildning och support i ett gemensamt systemstöd som effektiviserar hanteringen av bland annat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nulägesanalys</li> <li>• verksamhetsplan/affärsplan</li> <li>• mål och uppdragshantering</li> <li>• uppföljningsrapporter</li> <li>• intern styrning och kontroll.</li> </ul>	<p>Tjänsten bidrar till att</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stadens förvaltningar och bolag kan styra och samordna verksamheterna i önskad riktning och mot uppsatta mål</li> <li>• förvaltningsledningar, chefer, chefsstöd och controllers kan planera och följa upp verksamheten enligt stadens styrsystem</li> <li>• verksamheterna kan skapa ett samlat underlag som stöd inför beslut</li> <li>• kunna analysera, jämföra och rapportera resultat</li> <li>• effektivisera verksamheternas egna och kommuncentrala rapportering.</li> </ul>
Stöd för kemikaliregistrering	<p>Tjänsten innebär</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ett IT-stöd för att dokumentera, styra, följa upp och rapportera kemikalieanvändningen inom respektive verksamhet</li> <li>• stöd till förvaltningar och bolag för måluppfyllelse av kemikalieplanen</li> <li>• stöd i uppföljningen av åtgärder i kemikalieplanen</li> <li>• tillgång till expertkunskap inom kemikalieområdet.</li> </ul>	<p>Tjänsten underlättar hanteringen av kemiska produkter enligt gällande lagkrav vilket, utan systemstöd, innebär betydande mängd manuellt arbete.</p> <p>Tjänsten är till nytta för förvaltningar och bolag i arbetet med att kartlägga användningen av kemiska produkter samt med att systematiskt minska användningen av farliga ämnen.</p>
Stöd för arkivering	<p>Tjänsten ger dig tillgång till:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ett IT-stöd för digital mellanarkivering inklusive drift och förvaltning</li> </ul>	<p>Tjänsten bidrar till bättre lagefterlevnad gällande arkivering samt bättre möjlighet till återsökning.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stödmaterial, guider och checklistor som gör det möjligt att förbereda din information till mellanarkivet.</li> <li>• Specialistkompetens inom informationsförvaltning, arkivering och projektledning</li> <li>• stöd vid inleverans från mellanarkivet till Regionarkivets digitala slutarkiv.</li> <li>• IT-stöd för arkivförteckning grundläggande utbildning i systemet</li> </ul>	<p><i>Tjänsten möjliggör för Staden att följa en standardiserad kvalitetssäkrad metod för arbete med leverans till mellanarkiv och slutarkiv.</i></p> <p>Tjänsten gäller för stadens förvaltningar och bolag efter beslut i tjänsteforum.</p>
--	---	---

### Ekonomistyrningsprinciper

Tjänsterna ska stödja de beslutade processerna.

### Prioriteringsforum

<b>Forum:</b>	Prioriteringsforum Kommunikation samt ledning och styrning i staden
<b>Ordförande:</b>	Direktör för Ärende, Utredning och styrning/ Kommunikationsdirektör
<b>Forumdeltagare:</b>	6–8 förvaltnings- och bolagschefer
<b>Föredragande:</b>	Tjänsteansvarig, Intraservice
<b>Nominering:</b>	Forumdeltagare utses av direktör för Ärende, Utredning och Styrning

## Vård och omsorg

Ansvarig för tjänsteområdet: Direktör Utveckling av stadens verksamheter

### Kort beskrivning av tjänsteområdet

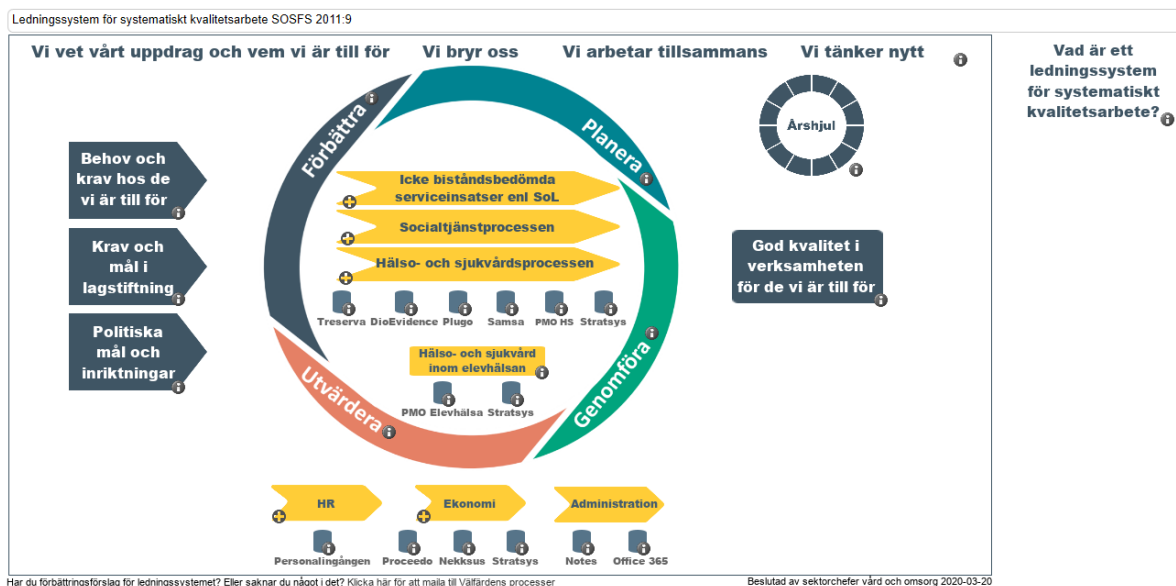
Inom området Vård och omsorg ingår verksamheterna äldreomsorg, kommunal hälso- och sjukvård, funktionshinder, individ och familjeomsorg.

Målsättningen är ”en välfärd som ger förutsättningar för ett självständigt liv samt service, vård och omsorg med rätt kvalitet”. Målet kan uttryckas i fyra grundläggande områden för den digitala utvecklingen, medborgarnyttor.

- Tillgänglighet och service
- Trygghet och säkerhet
- Kommunikation och samverkan
- Livskvalité, självständighet, integritet

Inom området Vård och omsorg pågår sedan 2012 ett arbete med processororienterad verksamhetsutveckling - ”Välfärdens processer”, där beslutade processer ligger till grund för verksamhetens krav på IT-stöd.

Arbetet med Välfärdens processer har bl.a. sin grund i Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd om systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) som föreskriver att varje verksamhet som bedriver socialtjänst eller hälso- och sjukvård ska beskriva sina processer. Bilden nedan visar Göteborgs stads visualisering av SOSFS 2011:9. Den har beslutats av respektive berörd nämnd.



Ansvar för välfärdens processer är sedan årsskiftet 2020/2021 uppdelat och överflyttat till de sex nya facknämnder som bildades 2021-01-04.

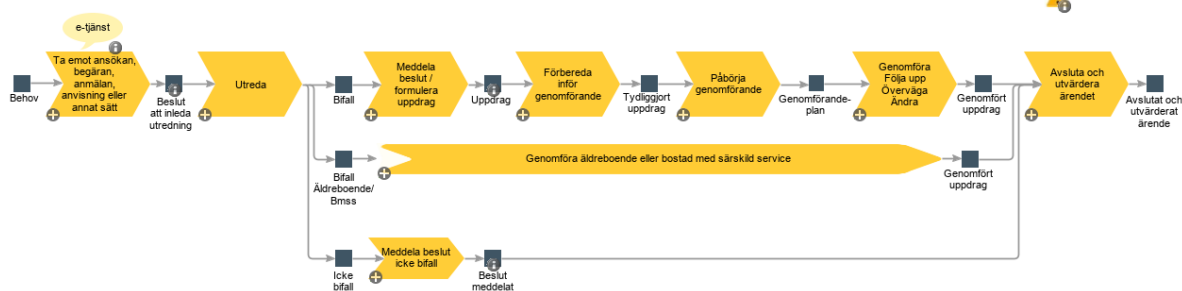
### Tjänster

Verksamheterna för Vård och omsorg är lagstyrda och utgår ifrån de skyldigheter kommunen har enligt Socialtjänstlagen, LVM, LVU, LSS, Hälso- och sjukvårdslagen, Förvaltningslagen, Sekretesslagen, Arkivlagen m.fl. lagar.

Tjänster inom området Vård och omsorg ska utgå från beslutade processer. Nedan illustreras beslutade huvudprocesser.

## Socialtjänstprocessen

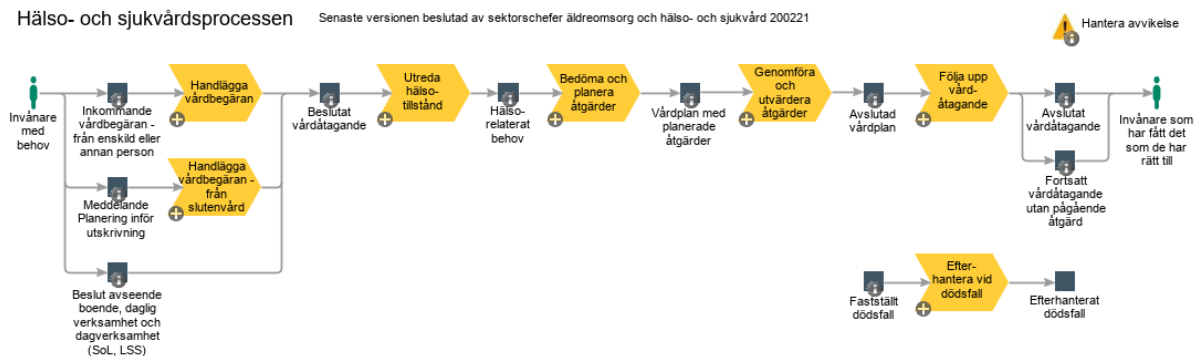
Senaste version beslutad 2020-03-20 av sektorschefer vård och omsorg



Socialtjänstprocessen gäller för verksamheter inom Stadsdelarnas funktionshinderområde, individ- och familjeomsorg, äldreomsorg. Processen avser både myndighetsutövning och genomförande av beslutade insatser inom samtliga verksamhetsområden.

## Hälsa- och sjukvårdsprocessen

Senaste versionen beslutad av sektorschefer äldreomsorg och hälso- och sjukvård 200221



Hälsa- och sjukvårdsprocessen beskriver förutsättningarna för att skrivas in i, och ut ur, hemsjukvården och hur planering, genomförande och uppföljning av vårdåtgärder genomförs på enhetligt och patientsäkert sätt.

Enligt gällande lagstiftning och avtal har kommunen ansvar för patienter som ingår i kommuns hälso- och sjukvårdsansvar enligt 18 § *hälso- och sjukvårdslagen* (HSL)

- Personer i särskilda boendeformer samt bostäder med särskild service (5 kap 5 §, andra stycket, 7 §, tredje stycket samt 7 kap. 1 §, första stycket, *socialtjänstlagen* (SoL).
- Personer under vistelsetiden vid biståndsbedömd dagverksamhet (3 kap. 6 §, *socialtjänstlagen*) samt daglig verksamhet enligt *lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade* (LSS).
- Personer som erhåller hemsjukvård i ordinärt boende.

Pågående arbete med att stödja de strategiska områdena kräver olika digitala lösningar och tjänster. Detta påverkar och förändrar behovet av interna tjänster inom området Vård och omsorg.

Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet/nyttan
<b>Stöd för handläggning och beslut av vård och omsorg</b>	<p>Tjänsten ger stöd för handläggning och beslut gällande vård och omsorg enligt socialtjänstlagen, lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, hälso- och sjukvårdslagen, patientdatalagen, tvångsvårdslagstiftningen och familjerättslagstiftningen.</p> <p>Du kan påbörja ärenden, dokumentera utredningar samt fatta beslut om bistånd, stöd och service och tvångsvård. Du kan också handlägga förenklad vårdbegäran och dokumentera utredningar och vårdåtgärder. Du kan även hantera avvikelser och delegering av hälso- och sjukvårdsuppgifter. Det finns dessutom funktioner för att administrera utbetalningar, avgifter, ersättningar och arvoden samt registrera assistansbeslut från Försäkringskassan. Det finns också möjlighet att överföra information mellan vårdgivare vid planering av insatser efter slutenvård.</p> <p>I tjänsten ingår förvaltning och utveckling av program och data utifrån en livscykelmodell och etablerade processer och rutiner. I detta ingår support och stöd till lokala verksamhetsstöd (LVS).</p>	<p><b>Tjänstens nytta</b></p> <p>En effektiv och kvalitetssäkrad myndighetsutövning, vilket ökar kvaliteten, rättssäkerheten och patientsäkerheten för dem vi är till för.</p> <p><b>Tjänsten stödjer:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialtjänstprocessen</li> <li>• Hälso- och sjukvårdsprocessen</li> <li>• Processen för planering av insatser efter slutenvård</li> <li>• Ledningssystem för kvalitet – hantera avvikelse</li> </ul>
<b>Stöd för genomförande av vård och omsorg</b>	<p>Tjänsten ger stöd vid genomförande av vård och omsorg enligt socialtjänstlagen, lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, hälso- och sjukvårdslagen, patientdatalagen och lag om vård av unga.</p> <p>Du kan se, ta emot och fördela uppdrag, journalföra vård och behandling, dokumentera genomförandet och se aktuell information om dina brukare/klienter/patienter. Du kan även skapa dokument, ta emot och skicka meddelanden samt hantera avvikelser och delegering av hälso- och sjukvårdsuppgifter.</p> <p>Du som arbetar inom hemtjänsten eller boendestöd kan även göra daganteckningar och registrera utförd tid direkt i din mobil. Du kan även se dagplanering och genomförandeplaner i mobilen.</p> <p>I tjänsten ingår förvaltning och utveckling av program och data utifrån en livscykelmodell och etablerade processer och rutiner. I detta ingår support och stöd till lokala verksamhetsstöd (LVS).</p>	<p><b>Tjänstens nytta</b></p> <p>Tjänsten bidrar till ett effektivt och kvalitetssäkrat genomförande, vilket ger en ökad kvalitet och patientsäkerhet för dem vi är till för. Genom en ökad mobilitet skapas förutsättningar för en bättre kontinuitet, mer utförd tid av beviljad tid och att bli en attraktivare arbetsgivare.</p> <p><b>Tjänsten stödjer:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialtjänstprocessen</li> <li>• Hälso- och sjukvårdsprocessen</li> <li>• Ledningssystem för kvalitet – hantera avvikelse</li> </ul>
<b>Stöd för administration och uppföljning av vård och omsorg</b>	<p>Tjänsten ger stöd för administration och uppföljning av vård och omsorg enligt socialtjänstlagen, lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, hälso- och sjukvårdslagen,</p>	<p>Tjänstens nytta</p> <p>Tjänsten bidrar till en effektiv och kvalitetssäkrad administration och</p>



	<p>patientdatalagen, tvångsvårdslagstiftningen och familjerättslagstiftningen</p> <p>Du kan genomföra egenkontroll, granska dokumentation, följa upp beslut, beslutad tid, utförd tid, köpta och sålda boendeplatser, köpt vård, utbetalningar samt avvikelser och delegering av hälso- och sjukvårdsuppgifter. Det finns också funktioner för boendesamordning. Lokala verksamhetsstöd (LVS) kan även utföra systemadministration och registervård.</p> <p>I tjänsten ingår förvaltning och utveckling av program och data utifrån en livscykelmodell och etablerade processer och rutiner. I detta ingår support och stöd till lokala verksamhetsstöd (LVS).</p>	<p>uppföljning, vilket ger en ökad kvalitet och patientsäkerhet för dem vi är till för. Det skapar också förutsättningar för en effektivare användning av resurser.</p> <p>Tjänsten stödjer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialtjänstprocessen</li> <li>• Hälso- och sjukvårdsprocessen</li> <li>• Ledningssystem för kvalitet – genomföra egenkontroll</li> <li>• Ledningssystem för kvalitet – förbättra processer och rutiner</li> </ul>
--	--	--

### Ekonomistyrningsprinciper

Tjänsterna ska stödja de beslutade processerna. Resultatet av den processorienterade verksamhetsutvecklingen, förväntas bli;

- Säkrad kvalitet i stadens verksamheter
- Identifierade förbättringsområden
- Ökade möjligheter till insyn och delaktighet för medborgarna
- Lärande organisation
- Stadens organisation är tydlig
- Tillgängliga och gemensamma instruktioner, rutiner, mallar och dokument
- Enhetligt arbetssätt

### Prioriteringsforum

<b>Forum:</b>	Prioriteringsforum Vård och omsorg, Utbildning, Kultur och fritid samt service
<b>Ordförande:</b>	Direktör Utveckling av stadens verksamheter
<b>Forumdeltagare:</b>	3–13 förvaltningsdirektörer, eventuellt med några sektorschefer eller chefer på motsvarande nivå.
<b>Föredragande:</b>	Tjänsteansvarig, Intraservice
<b>Nominering:</b>	Forumdeltagare utses av Direktör Utveckling av stadens verksamheter

## Utbildning (Tjänsteområdet upphör att gälla 2022-08-01)

Ansvarig för tjänsteområdet: Direktör Utveckling av stadens verksamheter

### Kort beskrivning av tjänsteområdet

Förskole- och skolförvaltningarnas arbete utgår från de skyldigheter kommunen har enligt skollag och förordningar, till exempel att säkerställa kvaliteten i den pedagogiska verksamheten, myndighetsutövning såsom skolpliktsbevakning och behov av att registrera och följa upp platser inom förskola, förskoleklass, fritidshem, och grundskola.

Tjänsteområdet stödjer förskole- och skolförvaltningarna (samtliga skolformer) med ändamålsenliga och kostnadseffektiva tjänster. Utvecklingen av tjänsterna ska, där det är möjligt, utgå från beslutade processer och fokusområden.

Tjänsteområdet upphör att gälla 2022-08-01 och tjänsterna övergår då till verksamhetsspecifika tjänster för utbildningsnämnden, grundskolenämnden och förskolenämnden.

### Tjänster

Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet/nyttan
<b>Förskole- och skoladministration (inklusive elevhälsa)</b>	Tjänsten tillhandahåller funktionalitet för pedagogisk administration, elevhälsans dokumentation, skolpliktsbevakning, ansökan och placering, fakturor samt stöd för uppföljning och utvärdering av verksamheten.	Stöd i myndighetsprocessens administrativa och pedagogiskt administrativa aktiviteter.  Effektiv och tillgänglig service åt medborgarna.  Säkerställer skolans elevhälsoarbete.  Skapar en rättssäker process för elever i behov av stöd av elevhälsan.  Stödjer skolans processer inom elevhälsan.
<b>Lärmiljö</b>	Tjänsten tillhandahåller funktionalitet för kommunikation, dokumenthantering, samverkan och digitala läresurser	Stöd i myndighetsprocessens och förskole-/skolverksamhetens pedagogiska aktiviteter.  Samordnat pedagogiskt IT-stöd för alla skolformer.  Skapar möjligheter för nya arbetssätt.  Möjliggör likvärdighet för alla elever.  Möjliggör kommunikation skola/hem.

## **Ekonomistyrningsprinciper**

Tjänsteområdet ska ge stöd som säkerställer en likvärdig behandling av ersättning inom sektor utbildning oavsett huvudman för utbildningen.

Tjänsteområdet ska säkerställa att sektor utbildning kan följa upp verksamheten utifrån både befolknings- och produktionsperspektivet.

Tjänsteområdet ska ge stöd för effektiv och kvalitetssäkrad registrering av barn och elever, vilket möjliggör att resurser kan föras från ren handläggning till mer kvalitativt arbete utifrån ett medborgarperspektiv.

## **Prioriteringsforum**

<b>Forum:</b>	Prioriteringsforum Vård och omsorg, Utbildning, Kultur och fritid samt service
<b>Ordförande:</b>	Direktör Utveckling av stadens verksamheter
<b>Forumdeltagare:</b>	3–13 förvaltningsdirektörer, eventuellt med några sektors chefer eller chefer på motsvarande nivå.
<b>Föredragande:</b>	Tjänsteansvarig, Intraservice
<b>Nominering:</b>	Forumdeltagare utses av direktör Utveckling av stadens verksamheter

## Kultur och Fritid samt Service

Ansvarig för tjänsteområdet: Direktör Utveckling av stadens verksamheter

### Kort beskrivning av tjänsteområdet

Tjänsteområdet ska stödja verksamheter inom kulturförvaltningen, idrott- och föreningsförvaltningen, de fyra socialförvaltningarna, äldre vård- och omsorgsförvaltningen samt förvaltningen för funktionsstöd med ändamålsenliga, effektiva och kostnadseffektiva tjänster.

Verksamheternas arbete utgår från de skyldigheter kommunen har enligt lagar och förordningar, till exempel att ge service, säkerställa kvalitén i de olika verksamheterna och att registrera och följa upp resultaten.

Välfärdsområdet, där tjänsteområde kultur och fritid och service ingår, arbetar med processororienterad verksamhetsutveckling. Tjänsterna inom välfärdsområdet ska, där det är möjligt, utgå från beslutade processer.

### Tjänster

Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet/nyttan
<b>Stöd för kostplaneringsadministration inom måltidsverksamheterna</b>	Tjänsterna tillhandahåller funktionalitet för måltidsverksamheternas planering av måltider, beställningar och menyer.	Stöd i måltidsverksamheternas uppdrag genom måltidsverksamheternas måltidsplanering. Det digitala stödet bidrar till bättre kvalitet (närlagsriktighet), minskar svinn med ekonomiska och miljömässiga vinster som följd. Det förenklar hantering och administration och skapar möjligheter för statistik och uppföljning.

### Ekonomistyrningsprinciper

Uppnå effektivitet inom staden genom att effektivisera processer för bättre service till boende och medarbetare.

Uppnå kostnadseffektivitet genom att samordna tjänster inom området, vilket skapar synergier och kostnadseffektivitet för staden.

### Prioriteringsforum

<b>Forum:</b>	Prioriteringsforum Vård och omsorg, Utbildning, Kultur och fritid samt service
<b>Ordförande:</b>	Direktör Utveckling av stadens verksamheter
<b>Forumdeltagare:</b>	3–13 förvaltningsdirektörer, eventuellt med några sektors chefer eller chefer på motsvarande nivå.
<b>Föredragande:</b>	Tjänsteansvarig, Intraservice
<b>Nominering:</b>	Forumdeltagare utses av direktör Utveckling av stadens verksamheter

## Ekonomi

Ansvarig för tjänsteområdet: Ekonomidirektör

### Kort beskrivning av tjänsteområdet

De processer som tjänsteområdet ekonomi innehåller går från budget vidare till redovisning/bokföring. Därefter sker delårs- och årsbokslut. I anslutning till dessa processer genomförs också analyser kring framtiden i form av prognoser.



### Tjänster

Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet/nyttan
<b>Stöd i budget, prognos och analys processen</b>	<p>Tjänsten skapar förutsättning för chefer i staden att årligen lägga budget/personalbudget samt prognos/personalprognos för sin verksamhet. Förutsättningar för personalbudget/prognos kan skapas med hjälp av befintligt data från personalsystem.</p> <p>Det finns även möjlighet till investeringsbudget/prognos.</p> <p>Tjänsten skapar även förutsättning för chefer och berörda handläggare i staden att analysera sin verksamhet.</p> <p>Tjänsten ska bidra till att säkerställa, följa upp och utveckla effektiva processer och it-stöd. Ge stöd, utbildning och information till stadens ekonomiavdelningar.</p>	<p>Varje chef i staden behöver ett stöd för att upprätta sin budget/personalbudget, och sin prognos/personalprognos. Dessa behöver kunna rapporteras vidare till överställd chef.</p> <p>Genom att använda samma stöd för att lägga budget och prognos säkerställer staden att gemensamma krav uppfylls och att ett enhetligt, transparent och kvalitetssäkrat arbetsflöde används.</p> <p>Analys av verksamheten ger ett tryggare och mer genomarbetat beslutsunderlag.</p>
<b>Stöd i redovisningsprocessen</b>	<p>Tjänsten skapar förutsättningar att löpande sköta stadens redovisning avseende intern och externredovisning. I tjänsten ingår att tillhandahålla huvudbok.</p> <p>Tjänsten ska bidra till att säkerställa, följa upp och utveckla effektiva processer och it-stöd. I tjänsten ingår även att ge stöd, utbildning och</p>	<p>Tjänsten är grundförutsättning för att genomföra stadens redovisning och därmed följa kommunallag samt lagen om kommunalredovisning.</p>

	information kopplad till systemstödet och processen.	
<b>Stöd i anläggningsredovisningsprocessen</b>	<p>Tjänsten skapar förutsättningar att löpande sköta redovisning av stadens anläggningstillgångar.</p> <p>Tjänsten ska bidra till att säkerställa, följa upp och utveckla effektiva processer och it-stöd. I tjänsten ingår även att ge stöd, utbildning och information kopplad till systemstödet och processen.</p>	Tjänsten är grundförutsättningar för att genomföra stadens anläggningsredovisning och därmed följa kommunallag samt lagen om kommunalredovisning.
<b>Stöd till kundreskontraprocessen</b>	<p>Tjänsten skapar förutsättningar för stadens kundfakturerings, påminnelsehantering och socialt inkasso.</p> <p>Tjänsten ska bidra till att säkerställa, följa upp och utveckla effektiva processer och it-stöd. I tjänsten ingår även att ge stöd, utbildning och information kopplad till systemstödet och processen.</p>	Tjänsten möjliggör att staden kan fakturera sina kunder samt bevakning av inbetalningarna.
<b>Momsexpertis</b>	Tjänsten bidrar till att öka kvaliteten i stadens redovisning och syftar till att säkerställa att staden får rätt momsersättning/redovisar rätt mervärdesskatt. Stöd ges dels i enskilda frågor, dels genom information och utbildning.	Tjänsten ger stöd till chefer och handläggare som arbetar med moms i staden.
<b>Sammanställda räkenskaper</b>	<p>Tjänsten gör att staden kan samla alla förvaltningars och bolags redovisning till en samlad koncernredovisning enligt lagkrav.</p> <p>Den består av ett it-stöd som fungerar som både rapporterings -och konsolideringsverktyg.</p>	Tjänsten ger stöd till stadens organisationer då de ska rapportera in sitt resultat samt till den centrala ekonomifunktion då konsolidering för hela koncernen ska göras. Därför är tjänsten en obligatorisk tjänst.

### **Ekonomistyrningsprinciper**

Filosofin är att vi eftersträvar att uppnå synergieffekter och stordriftsfördelar och indata har hög kvalitet – Rätt första gången är viktigt!

Utdata skall vara ändamålsenlig.

### **Prioriteringsforum**

- Forum:** Prioriteringsforum Ekonomi
- Ordförande:** Ekonomidirektören, eller den ekonomidirektören delegerar till
- Forumdeltagare:** Tjänsteforum, ekonomichef Stadshus samt ordförande
- Föredragande:** Tjänsteansvarig, Intraservice
- Nominering:** Deltagare till forumet nomineras från respektive ekonomichefsgruppering och omprövas årligen.

## Inköp

Ansvarig för tjänsteområdet: direktör Göteborgs Stads förvaltning för inköp och upphandling.

### Kort beskrivning av tjänsteområdet

Tjänsteområdet stödjer organisationer i hela den gemensamma inköpsprocessen. Inom tjänsteområdet kan organisationer välja att nyttja olika tjänster från beställningsstöd till fullskalig e-handel eller andra tjänster inom processen.

Tjänsteområdet finns för att stödja stadens medarbetare att följa Göteborgs Stads riktlinje för inköp och upphandling. Tjänsteområdet ska bidra till en ökad trygghet för stadens medarbetare, tidsbesparingar, förbättrad styrning och uppföljning av inköp samt på sikt kostnadsbesparingar.

### Tjänster

Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet/nyttan
<b>Stöd vid inköp/beställning</b>	<p>Tjänsten ger medarbetare tillgång till stadens ramavtal och lokala avtal, samt möjlighet att avropa på avtal.</p> <p>Tjänsten innefattar support, systemadministration, förvaltning, deltagande och påverkan vid utveckling av avtal- och beställningsfunktionalitet ledd av systemleverantör samt utbildning och information till anslutna organisationer.</p> <p>Möjlighet till anslutning av verksamhetsspecifika system för att åstadkomma en effektiv beställningsprocess.</p> <p>Tjänsten ska bidra till att säkerställa, följa upp och utveckla effektiva processer och it-stöd. Ge stöd, utbildning och information till stadens organisationer.</p> <p>Enligt Göteborgs stads inköspolicy ska samtliga organisationer ansluta sig till denna tjänst, vilket gör tjänsten obligatorisk.</p>	<p>Tjänsten möjliggör att organisationer kan efterleva Göteborgs stads inköspolicy.</p> <p>Tjänsten ska ge en ökad trygghet för den enskilde och möjliggöra en effektiv beställningsprocess.</p> <p>Tjänsten skapa nytta genom att bidra till en samlad bild över stadens avtal och möjligheter till uppföljning av inköp.</p>
<b>Stöd i leverantörsreskontraprocessen</b>	<p>Tjänsten skapar förutsättningar för stadens att sköta betalningen av sina leverantörsfakturor.</p> <p>Tjänsten innebär att medarbetare kan hantera</p>	<p>Tjänsten möjliggör att staden kan betala sina leverantörer. Tjänsten ska säkerställa att stadens regelverk för attest följs och därmed öka</p>



	<p>leverantörsfakturor på ett effektivt sätt med uppsatta arbetsflöden för ordermatchning, abonnemang och efterattest, vilka följer stadens regler för attest.</p> <p>Tjänsten innefattar support, systemadministration, förvaltning, deltagande och påverkan vid utveckling av avtal- och beställningsfunktionalitet ledd av systemleverantör samt utbildning och information till anslutna organisationer.</p> <p>Tjänsten innebär även att registrera leverantörer i det kommungemensamma leverantörsregistret och administrera fakturor som kräver kompletteringar i leverantörsregistret.</p> <p>Tjänsten ska bidra till att säkerställa, följa upp och utveckla effektiva processer och it-stöd. Ge stöd, utbildning och information till stadens organisationer.</p>	<p>tryggheten för medarbetaren.</p> <p>Genom att ge förutsättningar för en effektiv fakturahanteringsprocess skapas möjligheter för tidsbesparingar för anslutna organisationer.</p> <p>Genom att ha ett gemensamt arbetssätt i samtliga organisationer skapas en större flexibilitet.</p>
<b>Mottagning, skanning och arkivering av leverantörsfakturor på papper</b>	<p>Tjänsten innefattar hantering av leverantörsfakturor på papper i samtliga moment från postmottagning till arkivering. I tjänsten ingår skanning och tolkning av pappersfakturor för att möjliggöra en effektiv fakturahanteringsprocess. I tjänsten ska även utveckling av nuvarande arbetssätt bedrivas för att säkerställa en effektiv fakturahanteringsprocess.</p> <p>Tjänsten förutsätter att organisationen har valt att ansluta sig till tjänsten Stöd i leverantörsreskontraprocessen.</p>	<p>Tjänsten ska leda till att anslutna organisationer får förutsättningar för en effektiv fakturahanteringsprocess.</p>
<b>Mottagning och arkivering av elektroniska leverantörsfakturor</b>	<p>Tjänsten innebär att anslutna organisationer kan ta emot elektroniska fakturor i aktuella format. I tjänsten ingår förutom bevakning och arkivering, även arbetet med att öka andelen</p>	<p>Tjänsten ska leda till att anslutna organisationer får förutsättningar för en effektiv fakturahanteringsprocess.</p> <p>En ökad andel elektroniska fakturor</p>

	elektroniska fakturor till anslutna organisationer. Tjänsten förutsätter att organisationen har valt att ansluta sig till tjänsten Stöd i leverantörsreskontraprocessen.	minskar stadens miljöpåverkan samt tidsbesparingar inom skanning och tolkning.
--	---	--

### **Ekonomistyrningsprinciper**

Uppnå kostnadseffektivitet och minskad sårbarhet inom staden genom ett gemensamt arbetssätt för beställning och fakturahantering. Tjänsterna ska stödja de av staden framtagna reglerna för inköp och attest.

### **Prioriteringsforum**

<b>Forum:</b>	Prioriteringsforum Inköp
<b>Ordförande:</b>	Direktör för Inköp och upphandlingsförvaltningen
<b>Forumdeltagare:</b>	Ledningsrepresentanter från stadsdels- och fackförvaltningar samt bolag. Representerade roller är förvaltningschef, ekonomi/finanschef och inköpschef.
<b>Föredragande:</b>	Tjänsteansvarig, Intraservice
<b>Nominering:</b>	Deltagare till forumet utses av direktören för Inköps- och upphandlingsförvaltningen.

## HR

Ansvarig för tjänsteområdet: HR-direktör

### Kort beskrivning av tjänsteområdet

Göteborgs Stad har tagit fram och utvecklat ett antal gemensamma arbetssätt och processer inom personalområdet. Dessa utgör grunden för tjänsteområdet. Tjänsteområdet ska stödja stadens verksamheter, chefer och medarbetare inom personalområdet och utgöra underlag för ett enhetligt, kvalitetssäkrat och effektivt arbetssätt i staden.

Göteborgs Stad ska med de gemensamma arbetssätten bedriva ett effektivt personalarbete, utveckla medarbetar- och ledarskapet samt bli en attraktivare arbetsgivare.

### Tjänster

Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet/nyttan
<b>Stöd i arbetet med arbetsmiljö och hälsa</b>	Utveckla processen, stödja stadens HR-avdelningar i arbetssätt, utbilda, informera och följa upp processen och IT-stöd.  Samordna nätverk med representanter från staden.	Tjänsten skapar förutsättningar för chefer och HR-avdelningar i staden att säkerställa kvalitén i arbetsmiljöarbetet.
<b>Stöd i arbetet med bemanning</b>	Utveckla processen, stödja staden i arbetssätt, utbilda, informera och följa upp processen och IT-stöd.  Samordna nätverk med representanter från staden.	Tjänsten skapar förutsättningar för staden att säkerställa kvalitén i arbetet med bemanning.
<b>Stöd i arbetet med chefsförsörjning</b>	Kompetenshöjande eller stödjande insatser för den individuella chefsutvecklingen samt insatser på uppdrag av processledaren för chefsförsörjning.	Tjänsten skapar förutsättningar för staden att säkerställa kompetens hos chefer.
<b>Stöd i arbetet med chefsrekrytering och chefsutveckling</b>	Genomför tester vid rekrytering och utveckling av chefer. Genomför rekryteringar. Samordnar tester för staden.	Tjänsten stödjer förvaltningarnas och bolagens arbete med att säkerställa en god chefsrekrytering och chefsutveckling.
<b>Stöd i arbetet med employer branding</b>	Utveckla, driva och följa upp arbetssätt.  Planera och genomföra insatser inom området.	Tjänsten stödjer arbetet med att marknadsföra staden som en attraktiv arbetsgivare och därmed stadens långsiktiga möjlighet till en bra kompetensförsörjning.  Det gemensamma arbetet skapar förutsättningar för samtliga förvaltningar och bolag att använd en enhetlig grafisk identitet och budskap som arbetsgivare, så att staden blir tydlig och starkare i sin kommunikation.

<b>Stöd i arbetet med förmåner</b>	Tillhandahålla IT-stöd för synliggörande och förenkla administration av förmåner, support, handläggning och kontroller	Tjänsten skapar förutsättningar för staden att likställa, anpassa, utveckla och synliggöra personalförmåner. Tjänsten stödjer en användarvänlig och effektiv hantering av förmånerna genom en hög grad av digitalisering.
<b>Stöd i arbetet med karriärplanering och karriärutveckling</b>	Genomför coaching, karriärplanering för medarbetare och chefer.  Utbilda i coachande förhållningssätt.	Tjänsten stödjer medarbetare inom staden som vill utvecklas inom sitt nuvarande jobb eller förbereda sig för nytt yrke.  Tjänsten stödjer chefer att utvecklas i sitt ledarskap.
<b>Stöd i arbetet med LAS-hantering</b>	Tjänsten skapar förutsättningar för stadens förvaltningar och bolag att hantera LAS-hantering så att lagen om anställningsskydd efterföljs.  Tjänsten tillhandahåller IT-stöd som stödjer stadens LAS-hantering.  Målgrupper för tjänsten är stadens HR-avdelningar, chefer och chefsstöd.	Tjänsten skapar förutsättningar för ett effektivt och kvalitetssäkrat arbetssätt samt medverkar till en ökad digitalisering.  Tjänsten gör det möjligt att efterleva lagen om anställningsskydd.
<b>Stöd i arbetet med lönebildning</b>	Tillhandahålla IT-stöd, utbildning för arbetsvärdering, lönekartläggning och löneöversyn. Ta fram underlag för jämförelser i form av lönestatistik och uppföljning av utfall.	Tjänsten underlättar hantering av lönebildningen, skapar förutsättningar för att de som arbetar med lönebildning har den kompetens de behöver i IT-stöden.
<b>Stöd i arbetet med löneadministration</b>	Utveckla processen, stödja staden i arbetssätt, utbilda, informera och följa upp processen och IT-stöd.  Samordna nätverk med representanter från staden.  Support, handläggning och kontroller.	Tjänsten skapar förutsättningar för staden att säkerställa kvalitén i arbetet med löneadministration.
<b>Stöd i arbetet med mänskliga rättigheter</b>	Utbilda, genomföra insatser inom området likabehandling och mänskliga rättigheter. Arbeta för att få in perspektivet i övriga HR-tjänster.	Tjänsten stödjer förvaltningarnas och bolagens arbete med att säkerställa likabehandling och kunskaper om stadens förhållningssätt och mänskliga rättigheter.
<b>Stöd i arbetet med omställning</b>	Utveckla processen, stödja staden i arbetssätt, utbilda, informera och följa upp processen och IT-stöd. Vid behov samordna nätverk med representanter från staden.	Tjänsten skapar förutsättningar för chefer och HR-avdelningar i staden att säkerställa kvalitén i omställningsarbetet.

<b>Stöd i arbetet med pensionsadministration</b>	Utbilda, informera, administration. Ge underlag till finans på stadsledningskontoret för stadens pensionsavsättning.  Samordna nätverk med representanter från staden.	Tjänsten skapar förutsättningar för staden att säkerställa kvalitén på de anställdas tjänstepension. Att säkerställa att stadens anställda får information om förmånen tjänstepension.
<b>Stöd i arbetet med personaluppföljning</b>	Tillhandahålla IT-stöd samt utbildning.	Tjänsten ger förutsättningar för staden att följa upp nyckeltal inom personalområdet.
<b>Stöd i arbetet med praktik</b>	Utveckla processen, stödja staden i arbetssätt, utbilda, informera och följa upp processen och IT-stöd.  Samordna nätverk med representanter från staden.	Tjänsten skapar förutsättningar för staden att säkerställa kvalitén i arbetet med praktik.
<b>Stöd i arbetet med rehabilitering</b>	Utveckla processen, stödja staden i arbetssätt, utbilda, informera och följa upp processen och IT-stöd.  Samordna nätverk med representanter från staden.	Tjänsten skapar förutsättningar för staden att säkerställa kvalitén i arbetet med rehabilitering.
<b>Stöd i arbetet med rekrytering</b>	Utveckla processen, stödja staden i arbetssätt, utbilda, informera och följa upp processen och IT-stöd.  Samordna nätverk med representanter från staden.	Tjänsten skapar förutsättningar för staden att säkerställa kvalitén i arbetet med rekrytering
<b>Stöd i arbetet med utbildningsportal</b>	Tillhandahålla IT-stöd i form av utbildningsportal för planering, genomförande och uppföljning av utbildningsinsatser, hantering av ärenden via Intraservices support samt drift av webbutbildningar.	Tjänsten skapar förutsättningar för samordning av utbildnings- och kompetensutvecklingsinsatser för medarbetare och chefer vilket innebär en förenkling och effektivisering av utbildningsadministrationen. Arbetsgivaren ges möjligheter att enkelt följa medarbetarnas kompetensutveckling.

### **Ekonomistyrningsprinciper**

Uppnå effektivitet inom staden genom gemensamma arbetssätt och processer för bättre och kvalitetssäkrat stöd till verksamheterna och en enhetlig personalpolitik inom Staden.

Uppnå kostnadseffektivitet genom att samordna tjänster inom området, exempelvis löneadministration, omställning och rehabilitering.

### **Prioriteringsforum**

**Forum:** Prioriteringsforum HR

**Ordförande:** HR-direktören

**Forumdeltagare:** 6–8 förvaltnings- och bolagschefer

**Föredragande:** Tjänsteansvarig, Intraservice

**Nominering:** Forumdeltagare nomineras från Förvaltnings- och bolagschefsforum.

## Kommunikation

Ansvarig för tjänsteområdet: Kommunikationsdirektör

### Kort beskrivning av tjänsteområdet

Information och kommunikation är en grundförutsättning för att Göteborgs Stads målgrupper (boende, besökare, företag och medarbetare) ska känna till vad som händer i staden och varför, samt kunna ta tillvara sina demokratiska rättigheter och använda, påverka och utveckla kommunens tjänster och service.

Göteborgs Stads information och kommunikation ska utgå från målgruppernas behov och förutsättningar och ta tillvara den nya teknikens möjligheter. För stadens målgrupper är Göteborgs Stads digitala kanaler den naturliga första kontaktytan för information om stadens tjänster och service. Förväntningar på tillgänglighet, dialog och effektivitet i digitala kanaler ökar.” så står det i riktlinjen för kommunikation

En genomtänkt och målinriktad information och kommunikation hjälper också stadens medarbetare att hålla hög kvalitet på tjänster och service och säkerställer att resurser används effektivt. Genom enhetlig information och kommunikation skapas intern samhörighet och extern tydlighet.” så står det i riktlinjen för kommunikation

Tjänsteområdet innefattar hur vi förvaltar och utvecklar extern, intern och visuell kommunikation samt tjänster för stärkt demokrati och delaktighet via digitala kanaler. Tjänsterna är en förutsättning för en samordnad kommunikation och serviceutveckling.

Området är uppdelat i fem deltjänsteområden:

- Externa digitala kanaler
- Demokrati och delaktighet
- Interna digitala kanaler
- Telefoni
- Visuell kommunikation

### Tjänster

Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet och nyttan
	<b>Deltjänsteområde</b> <b>Externa digitala kanaler</b>	
<b>Stadens officiella webbplats</b>	Goteborg.se är den första naturliga kontaktytan för information om stadens tjänster och service. Goteborg.se levererar enkel, effektiv, efterfrågad, säker och trygg information och kommunikation samt service. Goteborg.se är dynamisk för att snabbt och hållbart kunna anpassas till förändringar  Inom denna kommungemensamma tjänst ryms utveckling, leverans, uppföljning och förvaltning av webbplatsen och andra	För invånare, boende och företagare är goteborg.se en viktig källa till information, ärendehantering och viss form av dialog via e-tjänsterna och andra tekniska funktioner.  Nyttan med tjänsten är att säkerställa de IT-stöd som utgör webbplatsens funktionalitet och att utveckling sker på bästa sätt. Detta för att kunna bemöta de behov som våra målgrupper har när de besöker webbplatsen, både innehållsmässigt

	tillhörande externa digitala kanaler. I detta ingår även tekniskt stöd för e-tjänster, Mina sidor och Jämför service.	och utifrån användbarhet och tillgänglighet. Det innebär också att stadens verksamheter genom goteborg.se i högre grad kan informera och möta sina målgrupper på målgruppernas villkor på ett kvalitativt sätt.
<b>Webbpublicering</b>	Denna tjänst består av förvaltning och teknisk utveckling av ett antal prioriterade kommungemensamma webbplatser som ligger utanför Stadens officiella webbplats.	Tjänsten innebär kostnadseffektiv förvaltning, enhetlighet och sammanhållen kvalitetssäkring av kommungemensamma webbplatser
<b>Kvalitets- och uppföljningsstöd för digitala kanaler</b>	Tjänsten utgörs av samordnad förvaltning av kvalitets- och uppföljningsstöd för stadens digitala kanaler.	En samordnad förvaltning av verktyg för kvalitets- och uppföljningsstöd ger nytta i termer av enhetlighet, laguppfyllnad och gemensamma processer i stadens digitala kanaler.
	<b>Deltjänsteområde Demokrati och delaktighet</b>	
<b>Demokrati och delaktighet</b>	Tjänsten innefattar leverans, uppföljning samt förvaltning av de IT-stöd som möjliggör: <ul style="list-style-type: none"> <li>• En chatt som kan skapa förutsättningar för dialog mellan stadens verksamheter, politiker och boende, besökare och näringsliv i aktuella frågor</li> <li>• En gemensam digital lösning för att hantera Göteborgsförslaget. Göteborgsförslaget är en digital plattform där medborgare kan lämna förslag till politikerna om hur vardagslivet i Göteborgs Stad kan bli bättre.</li> <li>• En digital lösning i form av en applikation för valet till ungdomsfullmäktige, för att stödja demokratin och delaktigheten hos ungdomar.</li> </ul>	Tjänsten säkerställer en uppdaterad och säker leverans av IT-stöd för att skapa delaktighet i samhällets beslutsprocesser med hjälp av digital teknik. Syftet är att fler i samhället ska kunna delta på sina egna villkor.
	<b>Deltjänsteområde Telefoni</b>	
<b>Telefoni och stödsystem</b>	Tjänsten Telefoni består av leverans, utveckling av leverans samt förvaltning av IT-stöd för växelanslutna abonnemang. I tjänsten ingår även mobildata. Stödet möjliggör växel, olika typer av inkommande kanaler, svarsgrupper samt mobildata för växelanslutna abonnemang.	Tjänsten möjliggör en verksamhetsanpassad, effektiv och enhetlig telefoni för växelanslutna abonnemang i Göteborgs Stad.

	Inom tjänsten finns även stöd för mobil inomhustäckning. Det gäller i lokaler där dålig eller obefintlig täckning från mobiloperatören där täckning via stadens trådlösa nätverk kan erbjudas.	Tjänsten är kostnadseffektiv och ger god kostnadskontroll. Automatiserade faktureringsprocesser minskar administrativa kostnader.  Tekniken är lättillgänglig och kan anpassas efter olika behov.
	<b>Deltjänsteområde Intern digitala kanaler</b>	
<b>Intranät</b>	Via stadens interna webbplats/intranät får stadens medarbetare och chefer tillgång till verktyg, tjänster och information de behöver i sitt arbete. Intranätet nås av alla anställda i stadens via olika enheter som dator, mobil och surfplatta.  Tjänsten innefattar utveckling, leverans, uppföljning samt förvaltning av de IT-stöd som möjliggör leverans av stadens intranät. I tjänsten ingår också en huvudredaktör som samordnar redaktörer, utvecklar och följer upp det redaktionella innehållet samt ger utbildning, stöd och support till redaktörer	Förväntningar på tillgänglighet, dialog och effektivitet i digitala kanaler ökar och att de interna digitala kanalerna behöver utvecklas därefter.  Nyttor med tjänsten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ge medarbetare och chefer tillgång till verktyg, tjänster och information de behöver för att kunna utföra sitt arbete</li> <li>• skapa förutsättningar för samarbete mellan förvaltningar och bolag</li> <li>• öka känslan av delaktighet</li> <li>• stödja ledning, styrning och den interna kommunikationen inom staden</li> </ul> skapa förutsättningar för en ökad kvalitet i uppdrag mot boende, besökare och företagare
	<b>Deltjänsteområde Visuell Kommunikation</b>	
<b>Grafisk manual</b>	Grafisk manual ger förvaltningarna, verksamheterna och bolagen stöd i tillämpning av Göteborgs Stads grafiska profil.  Grafisk manual omfattar att förvalta, utveckla och kvalitetssäkra stadens grafiska profil genom exempelvis instruktioner och mallar samt ge rådgivning och stöd kring grafisk profil och tillämpning.	Tjänsten bidrar till att; <ul style="list-style-type: none"> <li>• öka samordningsvinster</li> <li>• arbeta enkelt, effektivt och tillgängligt med kommunikation för <i>medarbetare, boende, besökare och näringsliv</i></li> </ul> ta fram enhetlig information och kommunikation som skapar <i>intern samhörighet</i> och <i>extern tydlighet</i>
<b>Bildförsörjning</b>	Bildförsörjning ger stadens verksamheter råd, stöd och förutsättningar för kvalitativ, tillgänglig och jämlik bild. Tjänsten är en del i uppdraget att förvalta, utveckla och kvalitetssäkra Göteborgs Stads grafiska profil.	Bildförsörjning bidrar till ökad effektivitet och måluppfyllnad i linje med <u>Göteborgs Stads policy och riktlinje för kommunikation.</u>



	<p>Tjänsten bildförsörjning omfattar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• omvärldsbevakning och utveckling</li> <li>• strategisk bildförsörjning</li> <li>• rådgivning och utbildning</li> <li>• tekniska hjälpmedel och verktyg</li> <li>• gemensam mediabank.</li> </ul>	<p>Tjänsten säkerställer bättre följsamhet till lagar som exempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dataskyddsförordningen</li> <li>• Diskrimineringslagen (2008:567)</li> </ul> <p>Webbtillgänglighetsdirektiv EN301549 - har en gemensam mediabank som stödjer uppfyllnad av de juridiska kraven i Dataskyddsförordningen så som rättslig grund för bildanvändning och säkerställa efterlevnad av arkiverings- och gallringsregler.</p>
<p><b>Stadens grund- och designmallar</b></p>	<p>Stadens grund- och designmallar ger verksamheterna förutsättningar för att effektivt producera kommunikation genom ett grundpaket av mallar som är lätta att nå med tillhörande IT-stöd.</p> <p>Tjänsten är en del i uppdraget att förvalta, utveckla och kvalitetssäkra Göteborgs Stads grafiska profil.</p> <p>Tjänsten omfattar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• att utveckla, ta fram och uppdatera stadens grund- och designmallar</li> <li>• att ge råd, stöd och utbilda i stadens mallar</li> <li>• tekniska hjälpmedel och verktyg</li> </ul> <p>IT-stödet Mallgenerator.</p>	<p>Tjänsten bidrar till ökad effektivitet och måluppfyllnad i linje med <u>Göteborgs Stads policy och riktlinje för kommunikation</u>.</p> <p>Detta görs genom:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ökade samordningsvinster</li> <li>• förenklad produktion av kommunikation genom standardiserade mallar</li> <li>• att mallarna är lätta att nå genom Mallgenerator</li> </ul> <p>att användaren enklare kan ta fram enhetlig information och kommunikation.</p>
<p><b>Stöd för utställning och stadsinformationstavlor</b></p>	<p>Stöd för utställning och information på stadsinformationstavlor erbjuder möjlighet att:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hyra utställningscontainer</li> <li>• låna redan producerat utställningsmaterial och utrustning</li> <li>• förvara material hos Intraservice</li> <li>• boka kommunikationsyta på Göteborgs Stads stadsinformationstavlor</li> </ul> <p>samordna bokningar av informationsinsatser.</p>	<p>Genom att förvara, låna och hyra material ökar samordningsvinster och material återanvändas vilket är kostnadseffektivt och miljövänligt.</p> <p>Samordnade bokningar leder till kontroll över stadens informationsflöde.</p>

### **Ekonomistyrningsprinciper**

Uppnå effektivitet inom staden genom att effektivisera processer för bättre kommunikation och service till boende, besökare, näringsliv och medarbetare.

Uppnå kostnadseffektivitet genom att samordna tjänster inom området

### **Prioriteringsforum**

<b>Forum:</b>	Prioriteringsforum Kommunikation samt ledning och styrning i staden
<b>Ordförande:</b>	Direktör för Ärende, Utredning och Styrning/ Kommunikationsdirektör
<b>Forumdeltagare:</b>	6–8 förvaltnings- och bolagschefer
<b>Föredragande:</b>	Tjänsteansvarig, Intraservice
<b>Nominering:</b>	Forumdeltagare utses av Kommunikationsdirektör

## IT-tjänster

Ansvarig för tjänsteområdet: Direktör för Intraservice

### Kort beskrivning av tjänsteområdet

Inom tjänsteområde IT ingår 15 infrastrukturella IT-tjänster med leveranser till många förvaltningar och bolag i Göteborgs Stad. Dessa tjänster/komponenter möjliggör i stor utsträckning övriga kommungemensamma eller förvaltningsunika tjänster.

IT-tjänsterna kan användas både som tjänst och som komponent. IT-tjänsterna är indelade i följande delområden:

- IT-Plattformer
- IT-verktyg
- Kvalitetssäkrad information
- IT-kommunikation
- Systemdrift
- IT-säkerhet

De gemensamma IT-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. Dessa tjänster är en förutsättning för att kunna dela information och data enkelt och säkert inom staden.

Generellt för IT-tjänsterna är att de är infrastrukturella till sin uppbyggnad och att de levererar de egenskaper och förmågor som möjliggör för andra tjänster att effektivt leverera verksamhetsnytta. Det är de tjänster som nyttjar IT-tjänster som i huvudsak säkerställer nyttohemtagningen. Omvänt kan sägas att utan de infrastrukturella IT-tjänsterna kan andra tjänster inte levereras i någon större utsträckning. IT-tjänsternas infrastrukturella innebörd åskådliggörs av bild 1.

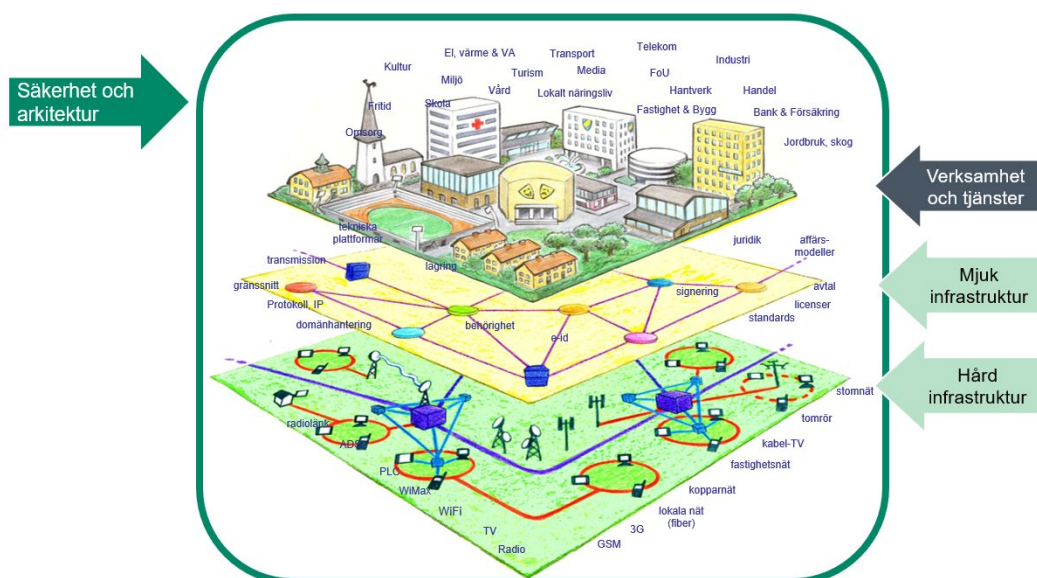


Bild 1 illustrerar hur IT-infrastrukturella tjänster är en förutsättning för många verksamhetsnära tjänsteleveranser och den visar de lager som verksamhetstjänster kan delas upp i.

## Tjänster

Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet/nyttan
<b>IT-Plattformer (Delområde)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Webbapplikationsplattform</li> <li>• E-tjänstplattform</li> <li>• Domino</li> </ul>	
<b>Webbapplikationsplattform</b>	<p>Tjänstens grundfunktion är att tillhandahålla en plattform för webbaserad information som är baserad på gemensam identitetshantering, förutbestämda roller och olika typer av digitala gränssnitt.</p> <p>Informationen kan kombineras för att skapa webbsidor, informationstjänster eller applikationer och kan använda flera olika kommunikationskanaler.</p> <p>Ytterligare information om tjänsteerbjudanden, funktioner och villkor för Webbapplikationsplattform finns beskrivet i Intraservice tjänstekatalog</p>	<p>Målet med tjänsten är att verksamheten snabbt och med ett minimum av egen utveckling ska kunna bygga kanaler för kommunikation via webbgränssnitt så som publika portaler (goteborg.se), särprofilerade webbplatser för kampanjer, intranät och extranät.</p>
<b>E-tjänstplattform</b>	<p>Tjänsten möjliggör framtagning av e-tjänster av typ ansöka och anmäla tillsammans med grundläggande funktionalitet såsom att visa status för ärenden för medborgare i en ärendeöversikt, e-arkiv för bifogade dokument mm.</p> <p>Tjänsten är uppbyggd av processer och olika systemlösningar som tillsammans med ett antal grundläggande IT-infrastruktur tjänster levererar det stöd och den funktionalitet som verksamheten efterfrågar för att uppnå önskat resultat.</p> <p>I E-tjänstplattformen ingår även; Mina meddelanden, en digital meddelandeväxel som ersätter traditionella skrivare, kuvert och porto.</p> <p>Ytterligare information om tjänsteerbjudanden, funktioner och villkor för E-tjänstplattform finns beskrivet i Intraservice tjänstekatalog</p>	<p>Tjänsten har som mål att stötta förvaltningar inom Göteborgs Stad att snabbare och enklare nå ut med e-tjänster till medborgare.</p>
<b>Domino</b>	<p>Tjänsten Domino är en serverplattform för Notes och dess tillämpningar.</p> <p>Applikationerna och/eller tillämpningarna i plattformen är i slutet av sin livscykel och plattformen kommer att avvecklas.</p> <p>Tjänsten är en plattform för Notes-applikationer och inom tjänsten erbjuds:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Driftsmiljö för Notes-applikationer</li> </ul>	<p>Nyttan med plattformen är att vara gemensam och skalbar inom staden för utveckling och drift av applikationer med ett gemensamt katalogsystem.</p>

Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet/nyttan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utvecklings- och testmiljö för Notes-applikationer</li> <li>• Driftsmiljö för de Notes-applikationer och webbservices som nyttjas för att skicka och tillhandahålla innehåll till goteborg.se och intranätet.</li> <li>• Drift och support</li> </ul> <p>Ytterligare information om tjänsteerbjudanden, funktioner och villkor för Domino finns beskrivet i Intraservice tjänstekatalog.</p>	
<b>IT-verktyg (Delområde)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-arbetsplats <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Klient som tjänst</li> </ul> </li> <li>• Licens som tjänst</li> <li>• Office 365</li> </ul>	
<b>IT-arbetsplats</b>	<p>Tjänsten är en gemensam IT-plattform för konfigurationen av stadens datorer och möjliggöraren för att ansluta till stadens IT-miljö och IT-tjänster. IT-arbetsplats ger användarna en effektiv och säker åtkomst till olika verksamhetssystem.</p> <p>Tjänsten hanterar mjukvara, från beställning till paketering, distribution, installation, uppdateringar samt avinstallation.</p> <p>IT-arbetsplats ger möjlighet för distansarbete där det i de flesta fall bara är att starta datorn, logga in och börja jobba.</p> <p>IT-arbetsplats uppfyller högt ställda säkerhetskrav med funktioner för antivirus, kryptering av enheter, säker utskriftshantering, filter mot bland annat barnpornografi.</p> <p>IT-arbetsplats stödjer olika plattformar där PC och Mac är några valbara enheter.</p> <p>Val av plattform, hårdvara och konfiguration beror på målgrupp, roll och arbetsuppgifter. Tjänsten utvecklas löpande utifrån stadens behov.</p> <p>Information om vilka konfigurationer som är tillgängliga och mer information om tjänsteerbjudanden, funktioner och villkor för IT-arbetsplats finns beskrivet i Intraservice tjänstekatalog.</p>	<p>Nyttan med tjänsten är att löpande erbjuda leverans av verktyg för IT-användandet som uppfyller informationssäkerhetskrav, verksamhetsbehov och krav på kostnadseffektivitet. Det blir enkelt för verksamheterna i staden att använda de kommungemensamma IT-tjänsterna eftersom verksamheterna och användarna inte behöver lägga tid på IT-administration, drift och underhåll.</p>

Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet/nyttan
<b>IT-arbetsplats – Klient som tjänst</b>	<p>Klient som tjänst, en del av IT-arbetsplats; leasingtjänst för certifierade datorer och enheter konfigurerade för IT-arbetsplats.</p> <p>Inom klient som tjänst levereras IT-utrustning, dator och tillbehör med livscykelhantering. Verksamheten får större kontroll över vilken hårdvara man förfogar över, vad den kostar och att hårdvaran är uppdaterad och säker.</p> <p>I livscykelhantering av hårdvaran ingår:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funktionsbaserat inköp</li> <li>• Beställningsportal</li> <li>• Inventariesystem inklusive rapporter</li> <li>• Ersättningsenhet vid incident inom 12 timmar (enhet obrukbar)</li> <li>• Förlusthantering</li> <li>• Korttidshyra</li> <li>• Återtag</li> <li>• Åldersutbyte</li> </ul> <p>Ytterligare information om funktioner och villkor för Klient som tjänst finns beskrivet i Intraservice tjänstekatalog.</p>	<p>Nyttan med Klient som tjänst är att fullt ansvar tas för livscykelhantering av IT-utrustning genom att erbjuda enkla och automatiserade processer inklusive stödjande verktyg.</p> <p>Tjänsten möjliggör enkel beställning, ökad tillgänglighet, centrala processer samt ökat återtag och återanvändning av IT-utrustning.</p>
<b>Licens som tjänst</b>	<p>Syftet med tjänsten är att Göteborgs Stad ska ha en kostnadseffektiv avtals- och licensportfölj anpassad efter stadens verksamhetsbehov.</p> <p>Tjänsten stödjer livscykelhantering av programvarulicenser och molntjänster genom att erbjuda central och samordnad hantering av licenser och avtal.</p> <p>Tjänsten levererar samordnad leverantörsstyrning, upphandling och förvaltning av stadengemensamma avtal för programvarulicenser och molntjänster.</p> <p>Tjänsten tillhandahåller ett gemensamt verktyg och stöd till stadens verksamheter för efterlevnadskontroll samt optimering av licensinnehav och molntjänster.</p> <p>Tjänsten tillhandahåller rådgivning i frågor som rör licensiering och molntjänster.</p> <p>Under 2020 infördes ett verktyg för licenshantering. Med verktyget på plats får stadens verksamheter tillgång till inventerings- och licensbalansrapporter.</p>	<p>Nyttan med tjänsten syftar till att sänka och optimera stadens kostnader för nyttjande och förvaltning av programvaror och molntjänster.</p> <p>Nyttan med tjänsten är också att Göteborgs Stad ska vara optimalt licensierad utifrån ett ekonomiskt, juridiskt och funktionellt perspektiv.</p> <p>Tjänsten möjliggör god kontroll och förutsägbarhet över kostnader och risker kopplade till konsumtion av licenser och molntjänster.</p>

Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet/nyttan
	<p>Verksamheterna får succesivt tillgång till verktyget för att kunna följa upp den egna verksamhetens licensbehov.</p> <p>Initialt hanteras avtal, licenser och molntjänster från Microsoft, Adobe, IBM och VMware centralt av Intraservice. Tjänsten kommer med tiden att omfatta fler tillverkare och innefatta mer omfattande stöd till verksamheterna i staden.</p> <p>Ytterligare information om tjänsteerbjudanden, funktioner och villkor för Licens som tjänst finns beskrivet i Intraservice tjänstekatalog.</p>	
<p><b>Office 365</b></p>	<p>Office 365 är en molnbaserad plattform vilken omfattar verktyg för att underlätta dagens arbetssätt. Tjänsten innefattar dels den tekniska plattformen och dels stöd till förvaltningar och bolag och deras medarbetare i att använda och få nytta av digitala verktyg i Office 365.</p> <p>Genom tjänsten kan vi kommunicera, samarbeta och på ett effektivt och säkert sätt få saker gjorda oavsett geografisk plats.</p> <p>I plattformen ingår:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flertalet Out-Of-The-Box (OOTB) program från Microsoft Office 365.</li> <li>• Gemensamma kommunikationsverktyg som bland annat möjliggör distansmöten med ljud och bild</li> <li>• Verktyg för kommunikation, samarbete och planering inom grupper</li> <li>• Programvaror som till exempel Excel, Word, PowerPoint och Outlook i kombination med kraftfulla molntjänster med lagringsmöjligheter såsom OneDrive och SharePoint.</li> <li>• Office 365 ger oss möjligheten att skapa och dela filer och information oavsett geografisk plats och enhet; dator, mobiltelefon eller läsplatta.</li> </ul> <p>Plattformen kommer att kunna utvecklas modulärt med olika tjänster och</p>	<p>Nyttan med Office 365 är en säker digital arbetsplats där data skyddas.</p> <p>Den stöder verksamheternas möjlighet att samarbeta digitalt och på distans vilket bland annat medför minskade resebehov.</p> <p>Tjänsten skapar nytta i användarens vardag genom att tillhandahålla verktyg som främjar samarbete, kommunikation och produktivitet, oavsett var användaren befinner sig.</p> <p>Tjänsten bidrar till ökad effektivitet genom att:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ge medarbetare och chefer tillgång till verktyg, tjänster och information de behöver för att kunna utföra sitt arbete.</li> <li>• Skapa förutsättningar för samarbete mellan förvaltningar och bolag som nyttjar tjänsten.</li> </ul>

Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet/nyttan
	<p>tillämningar. Den är därmed en viktig komponent i framtida digitalisering i staden.</p> <p>Tjänsten utvecklas utifrån stadens samlade behov. Arbetet med att utveckla tjänsten sker i en utvecklingsorganisation där kundrepresentanter deltar för att fånga in behov kopplade till tjänsten, analysera och prioritera behoven, lansera nya lösningar och förändra arbetssätt.</p> <p>Ytterligare information om tjänsteerbjudanden, funktioner och villkor för Office 365 finns beskrivet i Intraservice tjänstekatalog.</p>	
<b>Kvalitetssäkrad information (Delområde)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Systemintegration</li> <li>• Master-/metadata (MMD)</li> <li>• Befolkningsregister</li> </ul>	
<b>Systemintegration</b>	<p>Tjänsten möjliggör informationsutbyte mellan IT-system. I tjänsten levereras olika integrationstyper; vilket innebär att hämta, transformera och/eller förflytta data på ett förutbestämt sätt. Tjänsten innefattar utveckling, förvaltning och drift av integrationer.</p> <p>Denna tjänst nyttjas och avropas endast av andra tjänster och IT-system. Den har inget visuellt gränssnitt.</p> <p>IT-Integrationsmiljön består av komponenter för publicering och hantering av tjänster och gränssnitt samt meddelande- och transaktionshantering för att knyta samman olika applikationer, system och data med varandra.</p> <p>Ytterligare information om tjänsteerbjudanden, funktioner och villkor för Systemintegration finns beskrivet i Intraservice tjänstekatalog.</p>	<p>Nyttan med systemintegrationstjänsten är snabbare och effektivare informationsutbyte med högre säkerhet i både interna och externa processer.</p>
<b>Master-/metadata (MMD)</b>	<p>Tjänsten är en strategisk resurs för Göteborgs Stads hela informationsförsörjningsflöde. Master-/metadata är den information (data) som ger stor nytta/värde genom att delas inom en organisation.</p> <p>Tjänsten ger åtkomst till kvalitetssäkrad information runt person, organisation, plats</p>	<p>Nyttan med tjänsten är att den genom att använda kvalitetssäkrad information runt person och organisation möjliggör automatisering.</p> <p>Manuella uppdateringar i IT-system behöver inte</p>



Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet/nyttan
	<p>och tjänst genom att göra den tillgänglig för tjänster och IT-system. Master-/metadata tjänsten underlättar digitaliseringen i staden genom att samla in kvalitetssäkrad information. Genom att samla in, kombinera och dela ökar informationens värde.</p> <p>Master-/metadata är skall användas när system och tjänster har behov av information om medarbetare, anställningar och organisationsuppgifter.</p> <p>Tjänsten nyttjas och avropas endast av andra tjänster och IT-system. Den har inget visuellt gränssnitt och är uppbyggd av metadata och processer som tillsammans med infrastruktur levererar det stöd som stadens verksamheter behöver.</p> <p>Ytterligare information om tjänsteerbjudanden, funktioner och villkor för Master-/metadata finns beskrivet i Intraservice tjänstekatalog.</p>	<p>längre göras vid ny-upplägg, förändring och borttag av personuppgifter.</p>
<b>Befolkningsregister</b>	<p>Tjänsten innebär att stadens personregister innehåller aktuell och korrekt information om befolkningen. Tjänsten säkerställer personuppgifternas kvalitet.</p> <p>Tjänsten ger en snabb och säker kontroll på att en person uppger riktig information, eller att befintlig information om en person är riktig.</p> <p>Tjänsten kommer att avvecklas och vara en del av tjänsten systemintegration.</p> <p>Ytterligare information om tjänsteerbjudanden, funktioner och villkor för Befolkningsregister finns beskrivet i Intraservice tjänstekatalog.</p>	<p>Nyttan med tjänsten är att erbjuda förvaltningar och bolag inom Göteborgs Stad, aktuell och korrekt personuppgiftsinformation om befolkningen. Tjänsten säkerställer personuppgifternas kvalitet.</p>
<b>IT-kommunikation (Delområde)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokalt Nät – LAN</li> <li>• Stadsnät – WAN</li> <li>• Fjärråtkomst</li> </ul>	
<b>Lokalt Nät - LAN</b>	<p>Tjänsten innebär att via trådbundet eller trådlöst nät ge åtkomst till lokala IT-resurser och Stadsnätsanslutning.</p> <p>Ett trådbundet lokalt nätverk (LAN) kan kompletteras med ett trådlöst nät (WLAN), vilket förutsätter ett fungerande trådbundet nät.</p>	<p>Nyttan med tjänsten är att den möjliggör för användare att via olika verksamhetssystem/IT-tjänster utbyta elektronisk information med varandra.</p> <p>Nyttan är stor eftersom tjänsten är en grundförutsättning för de</p>

Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet/nyttan
	<p>Ett trådlöst nät möjliggör för användaren att röra sig inom en viss yta med bibehållen anslutning.</p> <p>Tjänsten möjliggör interaktiva tjänster, till exempel telefoni och video.</p> <p><b>Tjänstens omfattning</b></p> <p>Tjänsten inkluderar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktiv utrustning</li> <li>• Konfiguration</li> <li>• Installation</li> <li>• Övervakning</li> <li>• Dokumentation</li> <li>• Konsultation</li> </ul> <p>Tjänsten inkluderar inte passiv utrustning, till exempel kablage.</p> <p>Ytterligare information om tjänsteerbjudanden, funktioner och villkor för Lokalt Nät – LAN finns beskrivet i Intraservice tjänstekatalog.</p>	<p>flesta andra IT-tjänster och för stadens digitalisering.</p>
<b>Stadsnät - WAN</b>	<p>Tjänsten Stadsnät – WAN möjliggör anslutning till fibernätet, vilket är en förutsättning för utbyte av information både internt, mellan förvaltningar och bolag i Göteborgs Stad samt externt via internet.</p> <p>I stadsnätet kan datakommunikation ske säkert och möter kraven på tillgänglighet.</p> <p>I de fall där en verksamhet tillfälligt inryms i provisoriska lokaler finns alternativ till traditionell uppkoppling. Utredning för detta görs av Intraservice.</p> <p>Ytterligare information om tjänsteerbjudanden, funktioner och villkor för Stadsnät – WAN finns beskrivet i Intraservice tjänstekatalog.</p>	<p>Nyttan med tjänsten är att den ger tillgången till externa och interna IT-resurser/information/IT-tjänster.</p> <p>Nyttan är stor eftersom tjänsten är en grundförutsättning för de flesta andra IT-tjänster och för stadens digitalisering.</p>
<b>Fjärråtkomst</b>	<p>Tjänsten Fjärråtkomst är en krypterad förbindelse som möjliggör utbyte av information från valfri plats med internetanslutning med samma funktionalitet som från ordinarie arbetsplats.</p> <p>Fjärråtkomst kan även användas av externa användare (t.ex. konsulter, andra kommuner, bolag och myndigheter).</p>	<p>Nyttan med tjänsten är att på ett säkert och kontrollerat sätt erbjuda/möjliggöra användande av interna IT-tjänster från platser utanför stadsnätet.</p> <p>Ytterligare nytta med tjänsten är att resande minskar.</p>

Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet/nyttan
	<p>Då ges åtkomst endast till den resurs som behövs, all annan access är stängd.</p> <p>Ytterligare information om tjänsteerbjudanden, funktioner och villkor för Fjärråtkomst finns beskrivet i Intraservice tjänstekatalog.</p>	
<b>Systemdrift (Delområde)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serverplattform</li> <li>• Datalagring</li> </ul>	
<b>Serverplattform</b>	<p>Tjänsten innebär en gemensam och skalbar plattform för server och datalagring. Den omfattar drift samt hantering av applikationer, IT-system, data och databaser; inklusive lagring.</p> <p>Intraservice ansvarar för en gemensam miljö för hela staden, med allt från hårdvara till databaser, datahall, infrastruktur, säkerhet, övervakning, backup, operativsystem och databasmotor.</p> <p>Arkitekturen för tjänsten är uppdelad i infrastruktur, databasmotorer och applikationsmotorer.</p> <p>I tjänsten ingår övervakning av servermiljön på komponenter som operativsystem, nät, diskar, cpu och minne.</p> <p>I tjänsten ingår även versionshantering, kapacitetsplanering, säkerhetshantering och övervakning av databasmotorerna.</p> <p>Ytterligare information om tjänsteerbjudanden, funktioner och villkor för Serverplattform finns beskrivet i Intraservice tjänstekatalog.</p>	<p>Nytta med tjänsten är att med en gemensam plattform för infrastruktur-, server- och datatjänster uppnå en enhetlig och effektiv leverans ur ett drift-, support- och säkerhetsperspektiv.</p>
<b>Datalagring</b>	<p>Tjänsten syftar till att ge användare och applikationer tillgång till en säker och effektiv gemensam lösning för datalagring.</p> <p>Tjänsten säkerställer att data kan sparas och lagras i enlighet gällande säkerhetskrav.</p> <p>Detta innebär bland annat att åtkomst och lagring sker på ett kontrollerat sätt samt att informationen regelbundet säkerhetskopieras så att den kan återställas i händelse av förlust eller logiskt fel.</p> <p>Tjänsten nyttjas och avropas endast av andra tjänster och IT-system. Den har inget visuellt gränssnitt.</p>	<p>Nyttan med tjänsten är att tillräckligt lagringsutrymme alltid säkerställs. Det innebär att stora datamängder kan sparas och att lagringsutrymme löpande utökas utan driftstörning.</p> <p>Resultatet av tjänsten blir att all digitaliserat data inom Göteborgs Stad kan sparas och lagras på ett kostnadseffektivt och säkert sätt.</p>

Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet/nyttan
	Ytterligare information om tjänsteerbjudanden, funktioner och villkor för Datalagring finns beskrivet i Intraservice tjänstekatalog.	
<b>IT-säkerhet (Delområde)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-säkerhet</li> </ul>	
<b>IT-säkerhet</b>	<p>IT-säkerhet är en grundläggande funktion som tillgodoser stadens behov av IT-säkerhet. Tjänsten ligger till grund för användning av kommungemensamma tjänster och är en förutsättning för att kunna hantera och dela information säkert och enkelt i staden.</p> <p>Funktioner som riktar sig till användare handlar i grunden om konto- identitets- och behörighetshantering. Rätt person, som är behörig, ska ha åtkomst till rätt information på ett säkert sätt.</p> <p>Grundläggande tekniska funktioner inom tjänsten IT-säkerhet används i bakgrunden för andra tjänsteleveranser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logghantering</li> <li>• Gränsskydd som säkerställer avgränsning och skydd mellan säkerhetszoner.</li> <li>• SOC (Security Operations Center)</li> <li>• Certifikatshantering</li> <li>• Tjänst för skydd mot oönskad information/kod</li> </ul> <p>I tjänsten IT-säkerhet ingår även; E-tjänstekort som används inom vissa tjänsteområden för identitetshantering och autentisering.</p> <p>Ytterligare information om tjänsteerbjudanden, funktioner och villkor för IT-säkerhet finns beskrivet i Intraservice tjänstekatalog.</p>	<p>Nyttorna med tjänsten är både kvalitativa och ekonomiska.</p> <p>De kvalitativa nyttorna uppstår genom att tjänsten används och ligger till grund för kommungemensamma IT-tjänster och att riktlinjerna för IT-säkerhet uppfylls i Göteborgs Stad.</p> <p>De ekonomiska nyttorna uppstår bland annat i och med att konto- och behörighetshantering sker centralt och att flera av processerna för tilldelning, förändring och avslut av konton och behörigheter automatiseras.</p> <p><b>Notera</b> att tjänsten avser de <i>tekniska</i> aspekterna av informationssäkerhet. Själva <i>användandet</i> av tjänsten måste ske i enlighet med Riktlinjerna för informationssäkerhet, Regler för IT-användare i Göteborgs Stad samt övriga tillämpliga styrdokument.</p>

## **Ekonomistyrningsprinciper**

Uppnå effektivitet inom staden genom gemensamma arbetssätt och processer inom tjänsteområdet och med leverans av robusta och skalbara IT-infrastrukturella tjänster till förvaltningar och bolag inom Göteborgs Stad.

Uppnå kostnadseffektivitet genom att samordna IT-infrastruktur tjänster i staden, vilket skapar synergier och kostnadseffektivitet samt skapar förutsättningar för digitalisering i staden.

## **Prioriteringsforum**

<b>Forum:</b>	Prioriteringsforum IT-tjänster
<b>Ordförande:</b>	Direktör Intraservice
<b>Forumdeltagare:</b>	5 - 6 förvaltnings- och bolagschefer samt Intraservice CDO
<b>Föredragande:</b>	Tjänsteansvarig, Intraservice
<b>Nominering:</b>	Forumdeltagare utses av Intraservice direktör



Datum 2022-01-27  
Diarienummer 0109/22

## Delegationsbeslut

### Revidering av regler för kommungemensamma interna tjänster avseende tjänsteområde Utbildning

#### Ärendet

Nämnden för Intraservice, 2022-01-20 § 18, har i enlighet med riktlinjerna för styrning av kommungemensamma interna tjänster beslutade av kommunfullmäktige 2014-06-05, § 25, hemställt att tjänsteområde Utbildning upphör att gälla. Skolförvaltningarna ställer sig bakom förslaget som innebär att tjänsterna då övergår från kommungemensamma till verksamhetsspecifika för skolförvaltningarna.

Göteborgs Stads regler för kommungemensamma interna tjänster fastställer vilka de kommungemensamma interna tjänsterna ska vara och vilka tjänsteområden som ska finnas. Upprättat förslag är också godkänt av ordförande för tjänsteområde Utbildning. Förändringar från föregående version omfattar att tjänsteområde Utbildning upphör från och med 2022-08-01.

Beslutet innebär ett tidigareläggande av övergång till verksamhetsspecifika tjänster utifrån kommunfullmäktiges beslut 2021-11-25 § 29 där Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning fastställdes och som träder i kraft 2023-01-01.

#### Beslut

Föreslagen ny version av Göteborgs Stads regler för kommungemensamma interna tjänster på förslag från nämnden för Intraservice, 2022-01-20 §18, i enlighet med bilaga 2 till detta beslut, antas.

#### Bilagor

1. Bilaga 1 protokollsutdrag och tjänsteutlåtande nämnden för Intraservice 2022-01-20 §18
2. Bilaga 2 Förslag Göteborgs Stads regler för kommungemensamma interna tjänster

#### Delegerad beslutanderätt enligt delegationsordningen

pkt. 3.1 Besluta om vilka interna tjänster som ska vara kommungemensamma.

Eva Hessman

Stadsdirektör