



Verksamhetsplan 2023

Nämnden för Intraservice

Innehållsförteckning

1 Inledning.....	3
2 Förutsättningar.....	4
2.1 Styrning och ledning.....	4
2.2 Verksamhetens uppdrag.....	7
2.3 Organisation.....	8
3 Tjänster och leveranser.....	9
4 Riskhantering.....	10
4.1 Samlad riskbild	10
4.2 Risker 2023-2025.....	10
5 Prioritering av utvecklingsfrågor	12
6 Göteborgs Stads budget	13
6.1 Demokrati	13
6.2 Trygghet.....	13
6.3 Hållbarhet, miljö och klimat	13
6.4 Personal.....	13
6.5 Inköp och upphandling	13
6.6 Ledning och styrning	13
6.7 Ekonomi.....	13
7 Nämndmål, indikatorer och aktiviteter.....	14
7.1 Mål, aktiviteter och indikatorer	14
7.1.1 Göteborg Stads Budget 2023.....	14
7.1.2 Kund och ägare (Int)	14
7.1.3 Medarbetare (Int)	15
7.1.4 Process (Int)	15
7.1.5 Ekonomi (Int).....	16
7.1.6 Hållbarhet (Int).....	16

1 Inledning

Kommunfullmäktiges budget är Göteborgs Stads övergripande styrdokument och ska styra stadens utveckling. Göteborgarnas behov ska vara vägledande. Viktigt är också att medarbetarna i Göteborgs Stad får möjlighet att engagera sig och vara delaktiga i verksamhetens utveckling.

Budgeten lyfter fram de mål och uppdrag som är särskilt prioriterade. Övrigt ska utföras som tidigare, enligt gällande lagstiftning och övriga styrdokument. Lagstiftning och ekonomiska ramar står över mål, riktlinjer, planer, program och policys, som ska ses som stödjande dokument.

Det är nämndens ansvar att göra verklighet av budgetens inriktningar och prioriterade mål. Förvaltningen föreslår konkretisering och anpassning av målen efter förvaltningens situation. Budgeten anger de strategiska vägval som behövs för att i större utsträckning nå målen.

När nämnden tagit beslut om budgeten, tar förvaltningen hand om mål och uppdrag och arbetar in dem i verksamhetsplanen. Verksamhetsplanen innehåller mer detaljerade beskrivningar av hur verksamheterna konkret ska arbeta för att nå målen.

När nämnden fattat beslut om verksamhetsplan på en övergripande nivå är det förvaltningsdirektörens uppdrag att tillse att förvaltningens verksamhetsområden och avdelningar tar hand om beslutade mål och uppdrag och verkställer dem utifrån planerade aktiviteter.

Nämndens planering, styrning, uppföljning och intern kontroll utgår från förvaltningens reviderade Anvisning för styrning, uppföljning och kontroll. Beslutad Tid- och arbetsplan styr planering av nämndärenden under verksamhetsåret.

Förvaltningens styrning utgår från uppdaterat årshjul med checklista för aktiviteter knutna till ledningsprocessen för planering, styrning och kontroll.

Uppföljning av verksamhetsplanen sker i enlighet fastställd plan för uppföljning och den uppföljningsstruktur som kommunstyrelsen fastställt med delårsrapporter och årsrapport.

Förvaltningen redovisar en månadsrapport till nämnden med utfallsanalys och prognosticerad måluppfyllelse för verksamhetsåret. Nämnden kan vid behov under året besluta om ytterligare uppföljning, rapportering och fördjupad information.

2 Förutsättningar

Kommunfullmäktiges budget är Göteborgs Stads övergripande styrdokument och ska styra stadens utveckling. Göteborgarnas behov ska vara vägledande. Viktigt är också att medarbetarna i Göteborgs Stad får möjlighet att engagera sig och vara delaktiga i verksamhetens utveckling.

Budgeten lyfter fram de mål och uppdrag som är särskilt prioriterade. Övrigt ska utföras som tidigare, enligt gällande lagstiftning och övriga styrdokument. Lagstiftning och ekonomiska ramar står över mål, riktlinjer, planer, program och policys, som ska ses som stödjande dokument.

Det är nämndens ansvar att göra verklighet av budgetens inriktningar och prioriterade mål. Förvaltningen föreslår konkretisering och anpassning av målen efter förvaltningens situation. Budgeten anger de strategiska vägval som behövs för att i större utsträckning nå målen.

När nämnden tagit beslut om budgeten, tar förvaltningen hand om mål och uppdrag och arbetar in dem i verksamhetsplanen. Verksamhetsplanen innehåller mer detaljerade beskrivningar av hur verksamheterna konkret ska arbeta för att nå målen.

När nämnden fattat beslut om verksamhetsplan på en övergripande nivå är det förvaltningsdirektörens uppdrag att tillse att förvaltningens verksamhetsområden och avdelningar tar hand om beslutade mål och uppdrag och verkställer dem utifrån planerade aktiviteter.

Inför 2023 så över budgetdokument för överordnat styrdokument med detta dokument Verksamhetsplan som preciserande stöddokument tillsammans med dokumentet Samlad riskbild och internkontrollplan.

Nämnden planering och uppföljning utgår från nämndbeslutad Anvisning för styrning, uppföljning och kontroll.

Nämndens Tid- och arbetsplan beslutade för 2023. Uppdatering sker av lokal anvisning med årshjul och checklista för de aktiviteter som ingår i process för planering, styrning och uppföljning.

Uppföljning av verksamhetsplanen sker i enlighet fastställd plan för uppföljning och den uppföljningsstruktur som kommunstyrelsen fastställt med delårsrapporter och årsrapport. Tillkommande stadenrapportering, som berör Intraservice informeras till nämnden utan försening. Förvaltningen redovisar resultat och prognostiserad måluppfyllelse till nämnden i en månadsrapport. Nämnden kan vid behov under året besluta om ytterligare uppföljning, rapportering och fördjupad information.

2.1 Styrning och ledning

Budget, verksamhetsplan, samlad riskbild och internkontrollplan ska bidra till att skapa förutsättningar för ett nära ledarskap. Detta ska i sin tur skapa förutsättningar för självständiga och delaktiga kompetenta medarbetare som levererar nytta för kund.

Förvaltningens budget och verksamhetsplan utgår från mål, inriktningar, uppdrag och indikatorer från kommunfullmäktige. Förutom tilldelade mål och uppdrag ska alla förvaltningar styra mot indikatorer av särskilt vikt för förvaltningen, uppdelade i organisationsmål och verksamhetsmål. Alla verksamheter skall kontinuerligt värdera risker och sammanfatta en samlad riskbild med åtgärder och kontroller för att till rimlig insats verka för riskminimering.

Komplettering av denna verksamhetsplan sker löpande för tillkommande uppdrag och övergripande mål enligt Göteborgs Stads budget 2023.

Intraservice levererar service enligt tjänsteplan 2023. Enligt ny styrmiljö 2023 lyfts förändringsinitiativ för gemensamma tjänster i en rapport (Årlig analys) till nybildad förankringsgrupp (Strategisk samordningsgrupp).

Drift och förvaltning är uppdelat i digital infrastruktur, uppdrag och gemensamma tjänster enligt en fastställd prissatt tjänstekatalog. Den övervägande delen av gemensamma tjänster är obligatoriska bastjänster, som framgår av kundavtal, men tilläggs- och specialisttjänster erbjuds också med rörlig debitering utifrån avropad volym.

Huvuddelen av tjänsteleverans är förvaltning av befintliga tjänster, men utvecklingsbehov särredovisas och följs upp i förvaltnings- och utvecklingsplaner. Förvaltningens leverans består också av leasad utrustning förmedlade licenser direktfaktureras kund.

Övergripande verksamhetsmål

Övergripande verksamhetsmål och indikatorer fastställs av kommunfullmäktige i årlig budget. Nämnder och styrelser ska planera sin verksamhet utifrån dessa. Övriga verksamhetsmål är de mål som kommunfullmäktige riktat specifikt till nämnden.

De övergripande målen omhändertas av nämnd som definierar nämndmål för förvaltningen.

Mål samlas i perspektiven kund, medarbetare, process, ekonomi och hållbarhet och kompletteras med aktiviteter för måluppfyllnad och indikatorer för löpande uppföljning och trendanalyser.

Stadens förhållningssätt

Styrning handlar inte bara om vad vi ska åstadkomma och hur vi ska gå tillväga, utan även om på vilket sätt vi uppträder när vi gör det. Göteborgs Stads gemensamma förhållningssätt ska fungera som vägledning för chefer och medarbetare i utförandet av uppdraget. Vi har tillsammans ett ansvar för hur vi på förvaltningen uppträder gentemot varandra, kunder och leverantörer. Invånare, brukare och kunder ser Göteborgs Stad som en organisation och vi bemöter alla likvärdigt. Intraservice har förtydligat förhållningssätten utifrån Intraservice mål och uppdrag.

Vi vet vårt uppdrag och vem vi är till för

- hitta former för dialog och samverkan med våra kunder för att skapa nytta för verksamheterna
- aktivt arbeta med nyttorealisering

Vi bryr oss

- verksamhetsdriven utveckling utifrån kundernas behov
- åstadkomma snabba resultat utan att tappa fokus på målbilden

Vi arbetar tillsammans

- samverka för att lära av varandra och andra
- samordna för att skapa helhetssyn

Vi tänker nytt

- arbeta proaktivt genom ständigt förbättringsarbete
- använda digitaliseringens möjligheter

Styrande dokument, program och planer

Göteborgs Stad styrs förutom av budgeten av ett stort antal program, planer och

riktlinjer. I en del av dessa program och planer har Intraservice ett uttalat ansvar/uppdrag medan andra har en mer generell ansats och gäller alla förvaltningar. De styrande dokumenten kompletterar varandra och ger en helhetsbild över aktuell styrmiljö. Stadens styrande dokument finns samlade på intranät/styrande dokument. En vägvisare finns för det program och planer som kompletterar styrande dokument. Nedan redovisas exempel på styrande dokument.

- Göteborgs Stads innovationsprogram
- Göteborgs Stads program för attraktiv arbetsgivare
- Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll
- Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet
- Göteborgs Stads riktlinje för god ekonomisk hushållning samt resultatutjämningsreserv
- Göteborgs Stads avfallsplan

Nedan redovisas regelverk knutet till Intraservice tjänsteleverans

- Reglemente för Göteborgs Stads nämnd för Intraservice
- Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll
- Göteborgs Stads vägledning för styrning, uppföljning och kontroll – risk
- Göteborgs Stads policy för arbetsmiljö, medarbetarskap och chefskap
- Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning
- Tjänsteplan för kommungemensamma interna tjänster 2023–2025.

Nämndbeslutade dokument

- Budget
- Verksamhetsplan
- Samlad riskbild och internkontrollplan
- Tid och arbetsplan, nämnden för Intraservice
- Tillstyrkande av Tjänsteplan för kommungemensamma interna tjänster inför beslut av stadsdirektör

Kundrelaterade överenskommelser

- Kundavtal
- Tjänstekatalog
- Servicenivå avtal
- GDPR och personuppgiftsansvarsreglerande avtal

Styrande dokument inom Intraservice

- Instruktion för förvaltningschef
- Delegationsordning
- Attestförteckning
- Anvisning för styrning, uppföljning och kontroll – nämnden för Intraservice
- Anvisning för inköp och upphandling – nämnden för Intraservice - gällande förvaltningens följsamhet till stadens riktlinjer inom området

Förvaltningens utmaningar

Förvaltningens utveckling under 2023 präglas av praktisk hantering av en trygg leverans till stadens verksamheter med en följsamhet till ny riktlinje och dess praktiska effekter.

Förändrad riskbild innebär att kostnaden för IT-säkerhet fortsätter öka. Behov av stärkt tekniskt skydd kombinerat med konsultation för säkerhetsmedvetande hos alla

användare avser att skydda mot stora incidenter och långa driftstopp.

En principiellt viktig fråga är korrekt hantering av personuppgifter i molnbaserade IT-stöd med risk för tredjelandsoverföring av systemdata. Förvaltningen ser utmaningar även fortsatt under 2023 för att skapa en trygg och robust organisation för att hantera dessa frågor och säkerställa en god hantering av känslig information för stadens medborgare.

Förvaltningen har gjort framsteg, men fortsätter under 2023 förbättringsarbetet för att säkerställa en god systematisk intern styrning och kontroll. Målet är att förvaltningen vid kommande revisionsgranskningar utvärderas utan anmärkningar och rekommendationer.

2.2 Verksamhetens uppdrag

Som serviceorganisation så levereras tjänster till stadens förvaltningar och bolag enligt Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning.

Reviderat reglemente är kommande ärende i Kommunfullmäktige och förslag tydliggör förvaltningens uppdrag:

1 § Nämnden ska utföra service och tjänster till stadens nämnder, bolag och stiftelser. Nämnden får också utföra dessa uppgifter för delägda bolag, kommunalförbund eller gemensam nämnd eller liknande som staden ingår i.

Nämnden ska leverera, förvalta och vid behov utveckla digital infrastruktur åt stadens förvaltningar och bolag.

§ 2 Nämnden är leverantör av gemensamma tjänster, enligt gällande styr-, samordnings- och finansieringsmodell, åt övriga nämnder och styrelser.

§ 3 Nämnden ansvarar för att det finns ramverk och ändamålsenlig styrning för stadens digitala infrastruktur samt IT- och verksamhetsarkitektur. Dessa ska kunna tillämpas av nämnder och bolagsstyrelser och ska gälla för gemensamma såväl som för verksamhetsspecifika system och tjänster.

§ 4 Nämndens ansvar för att leverera, förvalta och vid behov utveckla digital infrastruktur åt stadens förvaltningar och bolag innefattar att upprätthålla en effektiv digital infrastruktur där krav utifrån informationssäkerhet och gällande lagstiftning är säkerställda.

5 § Nämnden ska stödja kommunstyrelsen i dess stadsövergripande informations- och kommunikationsansvar genom att förvalta och vidareutveckla stadens interna digitala kanaler.

6 § Nämnden ska stödja kommunstyrelsen i dess ansvar att leda och samordna den arbetsgivarpolitiska utvecklingen i staden.

7 § Nämnden ska stödja kommunstyrelsen i dess ansvar för den ekonomiska förvaltningen i staden.

8 § Nämndens ansvar för att leverera gemensamma tjänster och digital infrastruktur ska utföras i nära samverkan och i dialog med övriga nämnder och styrelser.

Budgetdokument beskriver verksamhetens ekonomiska och personella ramar.

Kundavtal reglerar tjänster, volymer och ekonomiskt värde per kundförvaltning och bolag.

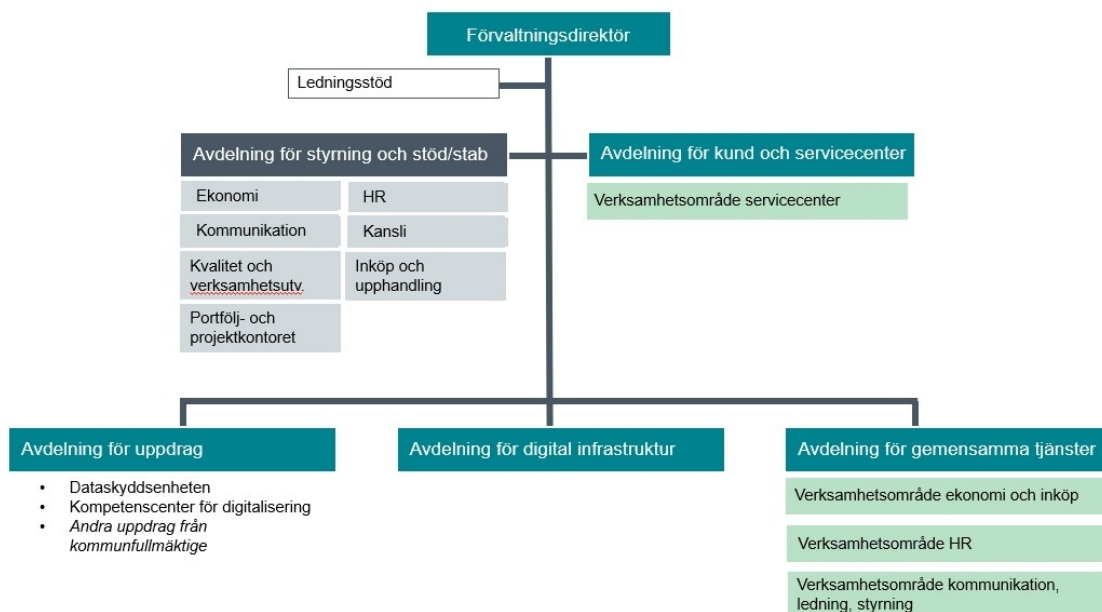
Under en övergångsperiod 2023 så gäller beslutad Tjänsteplan för samlad beskrivning av utvecklingsprojekt 2023.

En förvaltningsplan tas fram för preciserar befintliga tjänster utveckling som ingår i tjänsteleverans från 2024. En utvecklingsplan redovisar omfattning av

nyutvecklingsinitiativ med budgeterat värde per initiativ och portfölj 2024.

2.3 Organisation

Intraservice organisation 2023



3 Tjänster och leveranser

Leveranser beskrivs i kundavtal med bilagor för tjänstebeskrivning, volymer och samlat värde per kund. Servicenivå regleras i bilaga. Roller och ansvar kring personuppgifter och informationssäkerhet enligt GDPR regleras i bilaga. Kundavtal per kund baseras på aktuell tjänstekatalog och fastställd prislista.

Gemensamma tjänster

Intraservice erbjuder och utför bastjänster, tilläggstjänster och specialisttjänster åt bolag, förvaltningar, stiftelser och samordningsförbund i Göteborgs Stad inom:

- Ekonomi
- HR
- Inköp
- Kommunikation
- Ledning och styrning

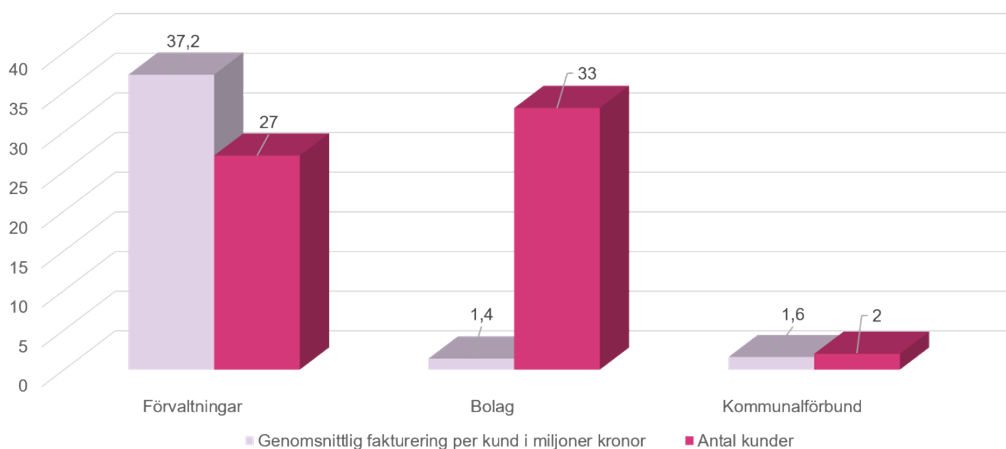
Digital infrastruktur

Nämnden för Intraservice ansvarar för digital infrastruktur i Göteborgs Stad (där konsolideringsplan ger stöd till fortsatt samordning med Göteborgs Stads bolag.)

Uppdrag

Nämnden för Intraservice har särskilda driftuppdrag utifrån Göteborgs Stads budget, som omhändertas och planeras in som ordinarie verksamhet efter etableringsprojekt.

Förvaltningens planerade leverans per kundgrupp redovisas i grafik nedan.



4 Riskhantering

4.1 Samlad riskbild

Varje nämnd ska, i samband med att budgeten tas fram, sammanställa risker och hanteringen av dessa i en samlad riskbild för nämndens verksamhetsområden. Den samlade riskbilden ska beskriva åtgärder som införts och nya åtgärder som behöver vidtas.

Utifrån den samlade riskbilden ska en intern kontrollplan upprättas. Kontrollplanen ska innehålla de områden och processer som särskilt ska granskas under kommande verksamhetsår för att verifiera att redan införda åtgärder har fått avsedd effekt. Uppföljningen av den interna kontrollplanen ska ske i den omfattning som fastställs av nämnden.

Förvaltningens risker har värderats och prioriterats och redovisas i särskild nämndbeslutad rapport (Samlad Riskbild och internkontrollplan), där riskvärdering utifrån sannolikhet och konsekvens bildar underlag för åtgärder och kontrollmoment.

Förvaltningen ser fortsatt ökad risk för cyberattacker och har prioriterat fortsatt IT-säkerhetsstärkande investeringar.

Förändrad arbetsmarknad och ökad personalomsättning efter pandemin är en medför en höjd risk för förvaltningens leverans av avtalade tjänster. För att säkerställa resursplanering med kompetenta medarbetare och stöd från konsulter pågår en samlad satsning på kompetensförsörjning.

Osäkerheter i vår omvärld med snabbt ökande kostnader ökar risken för ekonomisk obalans. Budget 2023 innehåller extra åtgärder för sänkta kostnader och säkerställande att fakturering sker enligt ny finansieringsmodell.

Efterlevnad av regler kring informationssäkerhet och behandling av personuppgifter enligt GDPR är ett prioriterat förbättringsprojekt, efter redovisade granskningar. Förvaltningen fokuserar på fördjupade riskanalyser av molnbaserade tjänster, utveckling av kontinuitetsplaner och avtal som reglerar ansvar mellan leverantörer, förvaltningen och kunder.

Förvaltningen har kontinuerligt en hög riskvärdering för jäv och oegentligheter för att prioritera riskminimerande åtgärder. Breddutbildning om jäv och närstående risker planeras till chefer och beställare som upphandlar och avropar varor och tjänster. Som stöd uppdateras anvisningar och hänvisningar till gällande regelverk.

Förvaltningen har förberett sig för ny riktlinje med ny styrmiljö och ny finansieringsmodell, men lyfter risken för felhantering vid förändrade roller, ansvar och kontaktytor mot kunder och förankringsforum i Göteborgs stad. En nära dialog med Stadsledningskontor och kunder pågår för riskminimering.

4.2 Risker 2023-2025

Omvärld

Förvaltningen ser fortsatt ökad risk för cyberattacker och har prioriterat fortsatt *IT-säkerhetsstärkande* investeringar.

Strategiska

Förändrad arbetsmarknad och ökad personalomsättning efter pandemin är en medför en höjd risk för förvaltningens leverans av avtalade tjänster. För att säkerställa resursplanering med kompetenta medarbetare och stöd från konsulter pågår en samlad satsning på *kompetensförsörjning*.

Finansiella

Osäkerheter i vår omvärld med snabbt ökande kostnadsnivåer pga. *inflation*, ökar risken för ekonomisk obalans. Budget 2023 innehåller extra åtgärder för sänkta kostnader och säkerställande att fakturering sker enligt ny finansieringsmodell.

Operativa

Riskbedömning för *styrning och ledning* har sänkts, men förvaltningen har behov av fortsatt utveckling för att upprätthålla en robust och trygg styrning av förvaltningen.

Förvaltningen upphandlar och avropar varor och tjänster till stora värden. *Inköp och upphandling* är ett område som värderats högt i övergripande riskbedömningar. Egenkontroller och riskminimerande åtgärder finns inplanerade för 2023 med kompetenshöjning, förtydligande i rutiner och löpande uppföljning/kontroller.

Regelefterlevnad och oegentligheter

Efterlevnad av regler kring *informationssäkerhet* och behandling av personuppgifter enligt GDPR är ett prioriterat förbättringsprojekt, efter redovisade granskningar.

Förvaltningen fokuserar på fördjupade riskanalyser av molnbaserade tjänster, utveckling av kontinuitetsplaner och avtal som reglerar ansvar mellan leverantörer, förvaltningen och kunder.

Förvaltningen har kontinuerligt en hög riskvärdering för *jäv och oegentligheter* för att prioritera riskminimerande åtgärder. Breddutbildning om jäv och närstående risker planeras till chefer och beställare som upphandlar och avropar varor och tjänster. Som stöd uppdateras anvisningar och hänvisningar till gällande regelverk.

Stadenleveranser

Förvaltningen har förberett sig för *ny riktlinje* med ny styrmiljö och ny finansieringsmodell, men lyfter risken för felhantering vid förändrade roller, ansvar och kontaktytor mot kunder och förankringsforum i Göteborgs stad. En nära dialog med Stadsledningskontor och kunder pågår för riskminimering.

5 Prioritering av utvecklingsfrågor

Utifrån riskbedömningar i förvaltnings verksamheter i nulägesanalys lyfts risker och behov av utvecklingsaktiviteter. Nämndmål är beslutade för en balanserad styrning av verksamheten, där staden övergripande budgetmål och uppdrag bryts ner till enhetliga förvaltningsmål.

Övergripande aktiviteter skall ses om ett ramverk för hela förvaltningens prioritering av utvecklingsaktiviteter. Utifrån dessa tar respektive chefslinje fram lokala delmål, och lokala aktiviteter anpassade till uppdrag och förutsättningar och behov i aktuell verksamhet.

Indikatorer tas fram för att följa upp drift och utveckling per nämndmål.

Indikatorer inom kund, medarbetare och ekonomi är enhetliga och summeras på förvaltningsnivå, medan analys sker per chef. Dessa analyser summeras av processansvarig funktion på förvaltningsnivå.

Mål, aktiviteter och indikatorer är redovisade nedan.

6 Göteborgs Stads budget

Nedanstående målbeskrivningar är hämtade från förslag till Göteborgs Stads budget 2023

6.1 Demokrati

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

6.2 Trygghet

Göteborg ska vara en säker och trygg stad.

6.3 Hållbarhet, miljö och klimat

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

6.4 Personal

Arbetsmiljön och arbetsvillkoren för Göteborgs Stads anställda ska förbättras. Sjukskrivningarna till

6.5 Inköp och upphandling

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

6.6 Ledning och styrning

Göteborgs Stad ska styras transparent och resurseffektivt.

6.7 Ekonomi

En bärande tanke med denna budget är att när nämnder kompenseras fullt ut för prognostiserade pris- och löneökningar, så ska verksamheterna samtidigt vara återhållsamma gällande expansionen av det administrativa och kommunikativa arbetet.

Nämnder och styrelser ska vara mycket restriktiva vid anställning av personal i yrkesgrupper som arbetar med administration och ledningsarbete. Detta inkluderar anställningar som ersätter vakans till följd av naturlig rörlighet. Eventuell nyanställning inom dessa grupper ska godkännas av överordnad chef till den som önskar genomföra rekryteringen.

Åtgärder ska vidtas för att begränsa nya och utvidgade uppgifter som medför administrativt arbete.

En besparing på överbyggnadsfunktioner genomförs under året.

7 Nämndmål, indikatorer och aktiviteter

Nämnden fortsätter att följa upp förvaltningen utifrån nämndmål som bestämdes 2022. Dessa utgår från Göteborgs Stads budget och dess målsättningen med en balansering av perspektiven kund, ekonomi, medarbetare, process och hållbarhet.

7.1 Mål, aktiviteter och indikatorer

7.1.1 Göteborg Stads Budget 2023

Centrala mål	Mål/delmål
Nämnden ska bidra till en jämlik stad med gemenskap och tillit	
Nämnden ska bidra till fullmäktiges mål att staden ska vara en attraktiv arbetsgivare.	
Nämnden ska bidra till en god samverkan mellan stad, akademi, civilsamhälle och näringsliv	

7.1.2 Kund och ägare

Centrala mål	Mål/delmål
Vi ska tillhandahålla en god intern service till stadens verksamheter och medarbetare.	Vi skall leverera enligt Tjänsteplan 2023 (kommande förvaltnings-/utvecklingsplaner)
Vi ska förbättra kundernas upplevelse av kvalitet, service och samarbete	

Periodicitet	Indikator (År)	Utfall 2020	Utfall 2021	Prognos 2022	Årsmål
År	Nöjd Kund Index (NKI)	62,5%	65%	67%	70%

Periodicitet	Indikator (Månad)	Utfall 2020	Utfall 2021	Prognos 2022	Årsmål
Månad	Lönespecifikationer	699 938	766 126	710 000	720 000
Månad	Löneärenden	66 989	64 464	73 000	79 000
Månad	Leverantörsfakturer	1 372 802	1 368 570	1 600 000	1 500 000
Månad	Kundfakturer	1 467 892	1 481 082	1 550 000	1 650 000
Månad	IT-elevdatorer	76 920	69 811	75 000	75 000
Månad	IT adm datorer		30 667	31 000	31 000
Månad	IT datalagring	4 603	4 626	5 800	5 300
Månad	IT-infrastruktur	1 444 000	1 467 000	1 500 000	1 500 000
Månad	Efterlevnad servicenivå - SLA				100%
Månad	Serviceärenden	335 140	354 698	360 000	360 000

Aktiviteter
Digitaliseringsplan för Intraservice
Trygg och robust digital infrastruktur
Effektiv och trygg tjänsteleverans av gemensamma tjänster
Fullgörande av KF-Uppdrag

Aktiviteter
Samordnade kundprocesser och stärkt kundkultur
Tydliga avtal

7.1.3 Medarbetare

Centrala mål	Mål/delmål
Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer	Kompetensförsörjning

Periodicitet	Indikator (År)	Utfall 2020	Utfall 2021	Prognos 2022	Årsmål
År	Hållbart medarbetar engagemang HME	76	76	80	81
År	Frisknärvaro	58%	65%		40%

Periodicitet	Indikator (Tertial)	Utfall 2020	Utfall 2021	Prognos 2022	Årsmål
Tertial	Personalomsättning	7,1%	9,1%	10%	10%
Tertial	Praktikplatser				20

Periodicitet	Indikator (Månad)	Utfall 2020	Utfall 2021	Prognos 2022	Årsmål
Månad	Sjukfrånvaro	5%	5,6%	5	5,5%
Månad	Månadsarbetare (utförd tid och prognos)	632	622	650	650
Månad	Vakansmånader				0
Månad	Konsultandel	23	22	23	20%

Aktiviteter
Kompetensförsörjning
Tillitskultur

7.1.4 Process

Centrala mål	Mål/delmål
Vi ska jobba effektivt tillsammans med leverans av våra tjänster	

Periodicitet	Indikator (Tertial)	Utfall 2020	Utfall 2021	Prognos 2022	Årsmål
Tertial	Avtalsföljsamhet		98%		100%
Tertial	Upphandlingsplan				600 mnkr
Tertial	Inköpsvolym		542	650	600 mnkr
Tertial	Tidsredovisning				100%
Tertial	Driftsäkerhet IT-applikationer				99,99999%

Periodicitet	Indikator (Tertial)	Utfall 2020	Utfall 2021	Prognos 2022	Årsmål
Tertial	Incidenthantering				100%
Tertial	Kostnadseffektivitet ekonomi och inköp				1%
Tertial	Kostnadseffektivitet HR				1%
Tertial	Kostnadseffektivitet O365				1%
Tertial	Kostnadseffektivitet Digital infrastruktur				1%

Periodicitet	Indikator (Månad)	Utfall 2020	Utfall 2021	Prognos 2022	Årsmål
Månad	Investeringsplan				600 mnkr

Aktiviteter
Informationsförvaltning (livscykelhantering)
Effektiv processtyrning
Tydligt ledningssystem

7.1.5 Ekonomi

Centrala mål	Mål/delmål
Vi ska ha en ekonomi i balans	

Periodicitet	Indikator (Månad)	Utfall 2020	Utfall 2021	Prognos 2022	Årsmål
Månad	Verksamhetens kostnader	1 137 677	1 176 188	1 353 008	1 358 000
Månad	Personalkostnader	481 324	501 805	498 682	597 000
Månad	Konsultkostnader	144 021	141 009	137 000	86 000
Månad	IT-tjänster, IT-program och licenser	291 424	313 612	374 225	361 000
Månad	Kostnad utvecklingsprojekt	112 085	116 587	117 405	90 000
Månad	Verksamhetens resultat	0	0	0	0

Aktiviteter
Säkra intäkter och ta betalt
Kostnadskontroll och korrekta inköp

7.1.6 Hållbarhet

Centrala mål	Mål/delmål
Vi ska inom ramen för vårt uppdrag ta ansvar för en hållbar utveckling	

Periodicitet	Indikator (År)	Utfall 2020	Utfall 2021	Prognos 2022	Årsmål
År	Cirkulär förbättring (ickeköp)				1%

Periodicitet	Indikator (Tertial)	Utfall 2020	Utfall 2021	Prognos 2022	Årsmål
Tertial	Andel klient som tjänst (koppla från DI istället)				90%

Aktiviteter
Höja kunskap och uppföljning med fokus på cirkulära lösningar