



Delårsrapport augusti 2023

Nämnden för Intraservice

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	4
2	Väsentlig styrinformation till kommunledningen.....	5
2.1	Verksamhetens utveckling	5
2.1.1	Mått/nyckeltal som beskriver verksamhetens utveckling	5
2.1.2	Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling	6
2.2	Kommunfullmäktiges budgetmål.....	7
2.2.1	Arbetsmiljön och arbetsvillkoren för Göteborgs Stads anställda ska förbättras.	7
2.2.2	Sjukskrivningarna till följd av arbetsrelaterad ohälsa ska minska.	7
2.2.3	Göteborg stads inköp- och upphandlingsprocesser ska bli mer effektiva och bidra till att nå samtliga hållbarhetsmål.	7
2.2.4	Göteborgs Stad ska styras transparent och resurseffektivt.	8
2.2.5	Livsvillkoren för Göteborgs invånare ska bli mer jämlika.	8
2.2.6	Göteborg ska vara en jämlik och jämställd stad där alla bemöts likvärdigt, får sina mänskliga rättigheter tillgodosedda och ges likvärdiga möjligheter oberoende av kön.....	8
2.2.7	Göteborgs klimatavtryck ska kraftigt minska för att vara nära noll senast 2030 i linje med Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram.	9
3	Övrig uppföljning till kommunledningen	10
3.1	Utveckling inom personalområdet	10
3.1.1	Mått/nyckeltal som beskriver utvecklingen ur ett HR-perspektiv	10
3.1.2	Analys av situationen inom HR-området.....	10
3.1.3	Långsiktig kompetensförsörjning.....	11
3.2	Ekonomisk uppföljning	14
3.2.1	Resultatredovisning i sammandrag	14
3.2.2	Utfall till och med perioden	15
3.2.3	Prognos.....	16
3.3	Uppföljning av budgetavvikelser	16
3.3.1	Förvaltningens förslag till åtgärder	16
3.3.2	Uppföljning av beslutade åtgärder	17
3.4	Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag	17
3.4.1	Uppföljning avtalssamverkan	17
3.4.2	På vilket sätt har nämnden begränsat uppgifter inom bland annat administration, ledningsarbete och konsultanvändning?	17
3.4.3	Uppföljning av arbetet inom krisberedskap och civilt försvar	18

3.4.4	Övriga beslut och/eller uppdrag	18
4	Styrinformation till nämnden	20
4.1	Ekonomiska utmaningar 2023 och framåt	20
4.2	Riskbild och internkontrollplan	21
4.3	Mål och aktiviteter	22
4.3.1	Kund och ägare	22
4.3.2	Medarbetare	25
4.3.3	Process	26
4.3.4	Ekonomi	28
4.3.5	Hållbarhet	29
5	Redovisning av nämndens uppdrag	32

Bilagor

Bilaga 1: Kompetensförsörjningsplaner 2023

Bilaga 2: Nulägesanalys kompetens inför 2023

Bilaga 3: Nulägesanalys kompetens inför 2024

Bilaga 4: Bilaga uppföljning förvaltningsplaner _utvecklingsplaner

Bilaga 5: Bilaga Uppföljning Portfölj- och projektstyrning augusti 2023

Bilaga 6: Bilaga Uppföljning Riskbild och internkontroll augusti 2023

1 Sammanfattning

Såsom tjänsteleverantör i Göteborgs stad, baserar Intraservice sin budget på stadens behov av kontinuerlig IT utveckling och ökat behov av digitalisering. I stadens budgetunderlag inför 2024 föreslås en sänkning av Intraservice kostnad motsvarande 100 miljoner kronor jämfört med identifierade kundbehov för 2024.

Detta riskerar få betydande konsekvenser på stadens planerade digitala utveckling då förvaltningen inte, fullt ut, kan säkerställa finansiering av drift av nya utvecklingsprojekt. Förvaltningen riskerar att behöva minska på ambitionen och servicenivån för att kunna upprätthålla det mest väsentliga i den digitala infrastrukturen.

En inbromsning påbörjades redan under sommaren och har fortsatt under hösten för att säkerställa en ekonomi i balans 2024. Förvaltningen redovisar ett överskott ackumulerat för perioden som ett resultat av detta. Förvaltningen lämnar även en positiv helårsprognos, främst på grund av att vakanser, i många fall tills vidare hålls fortsatt vakanta. Detta mot bakgrund av den tidiga inbromsningen med försiktighet med anställningar och inköp, som förberedelse inför stramare budgetram 2024.

Vi ser att det är en utmaning för förvaltningen att bibehålla ekonomisk balans då kunder för tilläggstjänster har möjlighet att göra avsteg med viss ledtid. Under 2023 har förvaltningar valt att med kort framförhållning avsluta tjänsteköp av en tilläggstjänst, Redovisningstjänster. Detta medför att Intracervice står med fasta avtalade kostnader (lokalkostnader och förvaltningsgemensamma kostnader). Personalpolitiskt är det en utmaning med verksamhetsöverföring av bemanning med korta ledtider.

Intracervice leveranser under sommaren har fortsatt utan större driftstörningar, mindre störningar har åtgärdats på ett bra sätt. Ett större avbrott under våren på rekryteringssystemet har utvärderats och förbättringar pågår för att minska motsvarande sårbarhet.

Omvärldsförändringar påverkar verksamheten stort. Förvaltningens riskbild kompletteras med åtgärder efter ökat säkerhetshot, då sannolikheten ökat att en säkerhetsrelaterad händelse inträffar. Riskminimerande åtgärder vidtas för en fortsatt trygg leverans av service till staden, med en god beredskap och snabba åtgärder vid eventuella driftstörningar.

Granskning av verksamheten visar fortsatt att informationssäkerhet, dataskydd och IT-säkerhet fortsatt behöver stärkas. Pågående förbättringsprojekt som pågått under 2022 och 2023 kommer kräva fortsatta satsningar och hög prioritet under hösten och kommande år.

Förvaltningen har en något lägre personalomsättning, men det höga antalet rekryteringar ställer fortsatt höga krav på chefer och kollegor till nyanställda. Förvaltningen prioriterar grundleveranser vid vakanser för att säkerställa att driftstörningar inte drabbar kundernas verksamhet.

2 Väsentlig styrinformation till kommunledningen

2.1 Verksamhetens utveckling

2.1.1 Mått/nyckeltal som beskriver verksamhetens utveckling

Effektmått och övriga mått/nyckeltal

Mått/nyckeltal	Utfall 2021	Utfall 2022	Utfall perioden 2023	Prognos helår 2023
Lönespecifikationer	766 621	709 486	507 705	700 000
Löneärenden	64 282	75 007	45 104	79 000
Leverantörsfakturer	1 368 570	1 711 960	1 203 382	1 650 000
Kundfakturer	1 481 082	1 517 333	1 045 777	1 550 000
IT-elevenheter	69 811	74 098	73 013	75 000
IT adm-datorer	30 667	33 057	24 576	31 000
IT-infrastruktur	1 467 000	1 470 000	1 506 000	1 500 000
Serviceärenden	355 058	377 739	241 559	380 000
Andel digitala leverantörsfakturer	94%	96%	96%	97%
Andel digitala kundfakturer	45%	62%	65%	66%

Volym-, intäkts- och kostnadsutveckling

Mått	Utfall perioden jämfört med samma period föregående år	Prognos helår jämfört med helår föregående år
Intäkter (tkr)	-2,6%	-0,6%
Kostnader exkl. kommunbidrag	0,3%	1,8%
Personalkostnader	-0,7%	1,6%
Konsultkostnader	23,6%	13,6%
IT-tjänster, IT-program och licenser	6,1%	3,7%
Bruttokostnader	-1,0%	0,6%
varav kostnad för utvecklingsinitiativ (tkr)	-20,9%	9,6%
Verksamhetens resultat	-27,4%	0

Minustecken står för en minskning mot föregående period.

Verksamheten mellan åren påverkas av stora förändringar på grund av bland annat överförd verksamhet samt utökningar av tjänster inför 2023. I jämförelsen mellan åren ingår även överförd verksamhet i 2022 års siffror. I helårssiffror för 2022 har reglering av överskott till kund medtagits, vilket också minskar kostnaderna för 2022.

2.1.2 Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling

Efterlevnad inom informationssäkerhet och uppföljning av dataskyddsarbetet
Orsak till att avvikelsen uppstått
Stadsrevisionen och dataskyddsombud har i rapporter 2022 redovisat brister tillhörande förvaltningens arbete kring informationssäkerhet. Förvaltningen har i efterlevnadsrapporter redovisat motsvarande brister tillhörande informationssäkerhet. Arkivnämndens granskning visar brister i informationsförvaltning och teknisk arkivering.
Konsekvenser för de verksamheten är till för
Utifrån vad som tas upp i ovan nämnda rapporter kan det, för de Intraservice är till för, upplevas att det finns en otydlighet i förmågan att uppnå en säkerhetsnivå överensstämmande med vad som Göteborgs Stads styrande dokument anger.
Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer
Brister i ledningssystem för informationssäkerhet medför att det finns en otydlighet i hur information skyddas, och ska skyddas, utifrån vad styrande dokument (inkl. lag- och övrig regelefterlevnad) anger.
Ekonomiska konsekvenser
Åtgärder som behöver vidtas medför resursförstärkning och investeringar i form av systemstöd och infrastruktur.
Vidtagna åtgärder
Informationssäkerhet är ett samlingsbegrepp för säkerhetsfunktioner/åtgärder som ska se till att den information som finns i en organisation alltid är korrekt, tillgänglig och skyddad från obehörig åtkomst. Det gäller administrativa åtgärder, åtgärder tillhörande fysisk och teknisk säkerhet (IT-säkerhet). Förvaltningen har tagit fram en handlingsplan med tillhörande tidplan. Handlingsplanen redovisar ett flertal åtgärder, vilka kommer att omhändertas inom ramen för ett projekt. Åtgärderna består av uppbyggnad av ledningssystem för informationssäkerhet samt analyser av förvaltningens förmåga av regelefterlevnad, samt åtgärder därutifrån. Åtgärderna berör förvaltningens roll som egen förvaltning, samt förvaltningens roll som leverantör av gemensamma tjänster och tjänster tillhörande digital infrastruktur.
Beredskap inom IT-säkerhet
Orsak till att avvikelse uppstått
Stadsrevisionen har i rapport 2022 redovisat förbättringsmöjligheter i beredskap inom IT-säkerhet.
Konsekvenser för de verksamheten är till för
Utifrån vad som tas upp i ovan nämnda rapport kan det för de Intraservice är till för upplevas att det finns en otydlighet i förmågan att uppnå en säkerhetsnivå överensstämmande med vad som Göteborgs Stads styrande dokument anger.
Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer
Brister i ledningssystem för informationssäkerhet medför att det finns en otydlighet i hur information skyddas, och ska skyddas, utifrån vad styrande dokument (inkl. lag- och övrig regelefterlevnad) anger.
Ekonomiska konsekvenser
Åtgärder som behöver vidtas medför resursförstärkning och investeringar i form av infrastruktur.
Vidtagna åtgärder
Förvaltningen har och kommer kontinuerligt att fortsätta förstärka förmågan att förhindra incidenter i form av obehörig åtkomst till information enligt gällande krav. Ett arbete som kontinuerligt behöver pågå utifrån att krav förändras i form av nya lagar och regelverk, men också utifrån att tjänster förändras och att nya tjänster tillkommer.

2.2 Kommunfullmäktiges budgetmål

2.2.1 Arbetsmiljön och arbetsvillkoren för Göteborgs Stads anställda ska förbättras.

Under 2022 ökade förvaltningens personalomsättning relativt mycket vilket resulterade i en analys. Analysen visade att det var fanns varierande orsaker till att många medarbetare valde att sluta på förvaltningen och att det också skilde sig åt mellan olika avdelningar, verksamhetsområden och enheter. Ett resultat av den höga personalomsättningen har blivit att hela organisationen har haft fokus på att arbetat med olika aktiviteter för att vara en attraktiv arbetsgivare där medarbetare utvecklas, trivs och vill stanna.

Förvaltningens stabila och relativt sett bra resultat i medarbetarenkäten visar på att de flesta medarbetarna ändå upplever att de har en bra arbetsmiljö.

2.2.2 Sjukskrivningarna till följd av arbetsrelaterad ohälsa ska minska.

Förvaltningen har en sjukfrånvaro som ligger på en stabilt relativt låg nivå. Ackumulerat till och med juli är den totala sjukfrånvaron 5,5 procent vilket är 0,4 procent högre än föregående år. Den korta sjukfrånvaron (0-14 dagar) ligger på 1,4 procent och den långa (15- dagar) ligger på 4,1 procent.

	Ack sjuk %	1-14 dgr	15- dgr	15-90 dgr	91-180 dgr	181-365 dgr	366- dgr
Juli 2021	5,6	1,4	4,2	0,8	0,9	0,7	1,8
Juli 2022	5,1	1,8	3,3	0,5	0,5	0,7	1,6
Juli 2023	5,5	1,4	4,1	0,9	0,5	1,3	1,4

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

Förvaltningen har en pågående handlingsplan och tillhörande aktiviteter för att uppnå de mål och delaktiviteter som är beskrivna i Göteborgs Stads handlingsplan för hur inköps- och beställarkompetensen i alla stadens nämnder och styrelser kan förstärkas som var beslutad i Kommunfullmäktige (2021-02-25 §§ 22).

Enligt förvaltningens handlingsplan kommer de flesta mål & delaktiviteter vara uppfyllda under kvartal 4 2023 och därmed uppnår förvaltningen bättre grundförutsättningar för ökad effektivitet, utveckling och ordning och reda inom förvaltningens inköp.

Förvaltningen har idag god följsamhet till leverantörsavtal samt bedriver regelbundet egenkontroller inom Inköp och Upphandling för att säkerställa att inköp sker enligt Göteborgs stads riktlinjer för inköp och upphandling.

Förbättrad avtalshantering kommer att uppnås under 2024 när Göteborgs stads ULA system blir tillgängligt.

Mer utförlig rapportering redovisas under kapitel 4.3.3.1

2.2.4 Göteborgs Stad ska styras transparent och resurseffektivt.

Förvaltningen följer de regler och anvisningar som finns för kostnadsuppföljning och prognosarbete.

Under 2023 har övergång skett till ny styrmodell och ny riktlinje som ger en mer transparent och detaljerad beskrivning av förvaltningens tjänster i en tjänstekatalog. Prissättningen sker genom en prislista, där kunderna på ett tydligare sätt kan se vilka tjänster som nyttjas och vad dessa kostar. Tjänstekatalogen har också förändrats i och med att fler tjänsteerbjudanden har tillkommit som bättre kan nyttjas av kunderna.

Det är viktigt att skapa en djupare förståelse för hur olika tjänster kategoriseras, utvecklingskostnad och förväntad nytta i den nya styrmodellen i samarbetet med kunderna och stadsledningskontoret. Utvärdering av tjänstekostnad sker genom en årlig analys, som förankras i Strategisk samordningsgrupp. Detta bildar underlag till kommunfullmäktige budgetbeslut om ekonomiska ramar och utvecklingsinitiativ för bastjänster och digital infrastruktur.

Intraservice har tagit fram en anvisning för styrning, uppföljning och kontroll där förvaltningen beskriver moment för chefers planering, riskhantering, genomförande med kvalitet, uppföljning och kontroll av verksamheten. Syftet med förvaltningens interna styrning och kontroll är att säkerställa att förvaltningen upprätthåller en styrning och kontroll som ger en rimlig grad av säkerhet att mål och uppdrag uppfylls. Denna anvisning följer rutiner i IT-stödet Stratsys för planering och uppföljning. I förvaltningens månadsrapportering finns det möjlighet att eskalera olika frågor för att åstadkomma öppenhet och transparens kring utmaningar samt möjlighet att effektivt hantera de utmaningarna eller riskerna samlat.

Intraservice deltar i arbetet med Data som strategisk resurs tillsammans med Demokrati- och medborgarservice med flera.

Förvaltningen fortsätter att leda arbetet med att lansera det interna digitala navet vars syfte är att kommunicera utifrån medarbetarens behov av information.

Förvaltningen arbetar med att utveckla tillitsbaserat ledarskap och att ständigt utveckla samverkan med de fackliga organisationerna.

2.2.5 Livsvillkoren för Göteborgs invånare ska bli mer jämlika.

Förvaltningen arbetar för att livsvillkoren för Göteborgs invånare ska bli mer jämlika genom att erbjuda en god och likvärdig service inom många områden.

Förvaltningens bidrag exemplifieras under kapitel 2.2.6

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

Förvaltningens målområde för hållbarhet fångar förbättringsaktiviteter för ökad jämlikhet och jämställdhet. Förvaltningen arbetar för en jämlik stad genom god och likvärdig service, informationssäkerhet samt hållbar arbetsplats.

Förvaltningen bidrar exempelvis genom

- digital utveckling så att medborgarna mer lättillgängligt kan ta del av Göteborgs Stads tjänster och service i digital form
- att leverera Stadens digitala arkivsystem. Bevarande och tillgängliggörande av allmänna handlingar är en grundsten i demokratin
- servicecenters digitaliseringsplan som bidrar till en hållbar utveckling

- servicecenters arbete med att aktivt säkerställa en likvärdig service
- utbildningar utifrån demokrati-, arbetsgivar- och servicelämnarperspektiven samt workshops om mänskliga rättigheter för främst Stadens förvaltningar och bolag
- att tillhandahålla stöd för nämnder och styrelser att genomföra nämndmöten på distans och digital signering, så att även personer som inte kan närvara på plats kan delta i det politiska arbetet
- att tillhandahålla foton, illustrationer och animationer som är normmedvetna och kvalitetssäkrade ur tillgänglighetsperspektiv
- en va lapp som ger ungdomar möjlighet att rösta i ungdomsfullmäktige
- dataskydd- och IT-säkerhetsarbetet som skyddar medborgares rätt till privatliv och integritet
- en metod för normkreativitet i innovationsprocessen för mer inkluderande, jämställda och jämlika lösningar
- arbeta utifrån konceptet attraktiv arbetsgivare.

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

Intraservice når upp till bedömningen Viss måluppfyllelse. Förvaltningen behöver arbeta mer med frågan för att nå God måluppfyllelse.

Intraservice har 100 procent fossilfria drivmedel för förvaltningens fordon.

Intraservice kommer inom några år att flytta till nya lokaler alternativt kvarstanna i befintliga, ombyggda lokaler. Det är inte ekonomiskt försvarbart att i nuläget bekosta ytterligare energisparåtgärder än vad som nu är gjort i befintliga lokaler. Primär energianvändning för Intraservice lokaler låg 2021 på 185,3 kWh/m², där målet i miljö- och klimatprogrammet till 2030 är 139 kWh/m². Ett mål för att minska energianvändningen kommer tas fram i samband med att det blir klart när och vart förvaltningen ska flytta.

Intraservice köper in stora mängder elektronisk utrustning till förvaltningen och till staden genom våra tjänster. Genom att förlänga livslängden på utrustningen inom ramen för stadens verksamheter kan växthusgasutsläppen från stadens inköp minska. En livscykeljänst för stadens datorer finns idag på Intraservice. På sikt behöver mer göras inom området för att inkludera fler elektroniska produkter i tjänsterna (exempelvis mobiler och surfplattor) och tydligare krav ställas i avtalen för service/reparation och garantitid hos leverantörerna. Det pågår ett arbete internt för att öka cirkuleringen av bland annat mobiltelefoner på förvaltningen.

När det gäller övriga inköp internt på förvaltningen behöver ytterligare inköpsstatistik årligen tas fram, bland annat för livsmedel och ekologiska produkter. Detta för att kunna följa upp inköpen kopplat till indikatorerna i miljö- och klimatprogrammet.

3 Övrig uppföljning till kommunledningen

3.1 Utveckling inom personalområdet

3.1.1 Mått/nyckeltal som beskriver utvecklingen ur ett HR-perspektiv

	Aktuell period (ack sedan årets början)	Motsvarande period föregående år	Prognos 2023	Utfall 2022
Årsarbetare	457,1	481,8	710	748
Total sjukfrånvaro (%)	5,5	5,1	5,5	5,2
Antal förvaltningsexterna avgångar, tillsvidareanställda	54	73		
Antal förvaltningsexterna rekryteringar, tillsvidareanställda	68	57		
Förvaltningsextern personalomsättning (%)			10,0	16,7

3.1.2 Analys av situationen inom HR-området

Resultatet av 2022 års medarbetarenkät visade på ett relativt oförändrat resultat men mycket positivt var att index för hållbart medarbetarengagemang höjdes från 76 till 77.

Resultatet av chefsenkäten visade behov av fokus och gemensamt utvecklingsarbete. Enhetscheferna hade ett lägre resultat vid denna mätning. Samtliga ledningsgrupper har haft dialog om enkätresultatet och en extra chefsintervju som genomförts som fördjupning. En handlingsplan med aktiviteter tas fram för att bli en mer attraktiv arbetsplats för förvaltningens chefer och förbättra deras arbetsmiljö.

En så stor andel nya chefer har rekryterats senast året (12 av 48) och det är viktigt att säkerställa en bra introduktion och ett bra administrativt stöd.

I samband med den omorganisation som förvaltningen genomförde vid årsskiftet infördes ett nytt chefsled med fem avdelningschefer. Syftet med omorganisationen var dels att på bästa sätt möta upp den nya styrmodellen men också ett sätt att skapa bättre organisatoriska förutsättningar för förvaltningens chefer.

Under våren har det pågått ett omfattande rekryteringsarbete för att besätta samtliga chefsbefattningar.

Ett viktigt arbete som pågår i förvaltningen handlar om att förtydliga hur olika ledande befattningar och roller förhåller sig till varandra vad gäller ansvar. En upplevd otydlighet i ansvar påverkar samarbetet, arbetsmiljön och känslan och möjligheten att leverera det som förväntas. Arbetet förväntas vara klart under hösten.

Rekryteringstakten har varit fortsatt hög och över hundra lediga tjänster har annonserats ut under 2023. Cirka 50 medarbetare har bytt jobb internt på förvaltningen vilket visar att

det finns stora möjligheter till variation och karriärutveckling på Intraservice. Antalet medarbetare som vill avsluta sin anställning har minskat och vi bedömer att personalomsättningen dämpas under 2023. Den ackumulerade personalomsättningen i juli 2022 låg på 8 procent och vid samma tid 2023 ligger den på 7,6 procent. Hela verksamheten arbetar med olika aktiviteter för att få medarbetare att vilja börja hos oss och att uppfatta oss som attraktiva men också aktiviteter för att få våra medarbetare att vilja stanna.

3.1.3 Långsiktig kompetensförsörjning

3.1.3.1 Hur bedömer förvaltningen möjligheten att kompetensförsörja verksamheten?

Yrkesgrupp	Ev särskild befattning	Finns brist i bemanningen idag?	Hur stor är bristen?	Hur har möjligheten att bemanna verksamheten förändrats sedan föregående år?	Hur påverkar ev brist idag utförandet av förvaltningens/bolagets uppdrag?	Kommentar
Övrigt	Kravanalytiker	 Stor brist		 Försämrats	Sämre kvalitet till högre kostnad	
Övrigt	Testledare	 Viss brist		 Försämrats	Sämre kvalitet till högre kostnad	
Övrigt						
Övrigt	Kompetens inom att leda utan att vara chef ex. förvaltningsledare	 Viss brist		 Oförändrat		Fler och nya roller utifrån ny styrmodell innebär ett viss mått av ledning utan att vara chef
Övrigt	Kompetens inom att arbeta projektorienterat	 Ingen brist		 Förbättrats		Vi jobbar mycket i projektform, vilket kräver en viss kompetens som inte alla har med sig in. Utbildning finns utifrån behov.
Övrigt	Informations-/säkerhetssamordnare/specialist	 Viss brist	3-5	 Oförändrat	Svårt att genomföra uppdrag/projekt och förvalta vad som nu tas fram inom prioriterat projekt "Etablera processer och arbetssätt tillhörande informationssäkerhet". Idag finns ett behov av konsulter (5 st).	
Ledningsarbete	Projektledare (särskilt seniora)	 Stor brist	5-6	 Försämrats	Sämre kvalitet till högre kostnad. Mer komplexa uppdrag blir svårare att lösa.	

Övrigt	Systemförvaltare	 Viss brist	1	 Försämrats	lägre kvalitet, minskad effektivitet, ökad arbetsbelastning	
Övrigt	Infrastrukturtekniker/systemanalytiker	 Viss brist		 Oförändrat	Högre kostnad på grund av konsultberoende.	
Övrigt	Domänarkitekt	 Viss brist		 Oförändrat	Högre kostnad på grund av konsultberoende.	
Övrigt	Systemutvecklare/infrastruktur inom IAM	 Stor brist	5-6	 Oförändrat	Högre kostnad på grund av konsultberoende samt stort beroende kvalitetsmässigt då mycket av kunskapen kring våra leveranser finns hos konsulter.	
Övrigt	Specialister inom olika teknikområden	 Viss brist		 Oförändrat	Uppdrag tar längre tid och projekt kan bli försenade. Behovet kommer att variera utifrån behovet och livscykelhantering.	
Övrigt	ServiceNow tekniker	 Viss brist		 Oförändrat	Uppdrag tar längre tid och projekt kan bli försenade. ServiceNow är en nischad produkt och det är svårt att avgöra hur marknadens påfyllnad av kompetens ser ut över tid.	
Övrigt	Utvecklare inom IT (seniora)	 Viss brist		 Oförändrat	Mer komplexa uppdrag blir svårare att lösa. Är marknadsstyrt och kommer att variera mycket över tid.	
Övrigt	Produktspecialist	 Viss brist		 Oförändrat	Uppdrag tar längre tid och projekt kan bli försenade.	

3.1.3.2 Hur bedömer förvaltningen möjligheten att kompetensförsörja verksamheten på längre sikt (5 år)?

Yrkesgrupp	Ev särskild befattning	Bedömer ni att brist finns i bemanningen på längre sikt (5 år)?	Hur stor bedömer ni att bristen blir på längre sikt (5 år)? (Hur många tillsvidareanställda medarbetare i antal personer bedömer ni att bristen består av?)	Kommentar
------------	------------------------	---	---	-----------

Övrigt	Kravanalytiker	 Viss brist		Svårrekryterad kompetens och svårt att bedöma bristen på längre sikt.
Övrigt	Testledare	 Viss brist		Svårrekryterad kompetens och svårt att bedöma bristen på längre sikt.
Övrigt	Kompetens inom att leda utan att vara chef ex. förvaltningsledare	 Viss brist		Vi behöver ständigt se till att kompetensen finns
Övrigt	Kompetens inom att arbeta projektorienterat	 Ingen brist		
Övrigt	Informations-/säkerhetssamordnare/specialist	 Viss brist		
Övrigt	Projektledare (seniora)	 Viss brist		Svårrekryterad kompetens och svårt att bedöma bristen på längre sikt.
Övrigt	Systemförvaltare	 Viss brist		Svårrekryterad kompetens och svårt att bedöma bristen på längre sikt. Kommande pensionsavgångar påverkar kompetensbehovet.
Övrigt	Infrastrukturtekniker/systemanalytiker	 Viss brist		
Övrigt	Domänarkitekt	 Stor brist		Svårrekryterad kompetens, vi har vid rekrytering endast kunna rekrytera internt anställda. Ej hittat kompetens på övriga arbetsmarknaden.
Övrigt	Systemutvecklare/Infrastruktur inom IAM	 Stor brist		Konsultberoende idag.
Övrigt	Specialister inom olika teknikområden	 Viss brist		
Övrigt	ServiceNow tekniker	 Viss brist		Svårt att bedöma risk på längre sikt.
Övrigt	Utvecklare inom IT (seniora)	 Viss brist		Svårt att bedöma risk på längre sikt.
Övrigt	Produktspecialist	 Viss brist		Svårt att bedöma risk på längre sikt.

3.1.3.3 Vilka åtgärder har/planerar förvaltningen för att minimera påverkan på förvaltningens uppdrag?

Åtgärd (Vad ska göras)	Syfte (Vilket problem ska det lösa?)	Aktivitet (Vilka konkreta aktiviteter genomförs?)	Åtgärden påbörjas	Åtgärden slutföras	Förväntad effekt

Kommentar

Förvaltningen redovisar aktuella åtgärder kopplade till kompetensförsörjningsplaner till Stadsledningskontoret i separat rapport i samband med delårsrapport augusti.

3.1.3.4 Vilka åtgärder på stadennivå kan komplettera arbetet som sker i förvaltningar/bolag?

Ett samarbete mellan Intraservice och stadens tekniska/samhällsbyggande förvaltningar skulle kanske kunna vara möjligt när det kommer till strategisk kompetensförsörjning. Då främst utifrån behov av senior projektledare, med olika inriktning på dessa förvaltningar. Det skulle t.ex. kunna vara en utbildningssatsning för junior projektledare eller ett traineeprogram.

Det finns även önskemål från vissa av verksamheterna om ett mer generellt stadenövergripande traineeprogram, likt det som Västra Götalandsregionen har.

3.2 Ekonomisk uppföljning

Budgeten för kostnaderna för helåret (inkl. interna volymer) har justerats ner i och med helårsprognosen i mars. Prognostiserade kostnader per augusti uppgår till 1 380 miljoner kronor och avser försäljning av bastjänster och digital infrastruktur med 1 059 miljoner kronor. Av dessa är 75,5 miljoner kronor kostnader för utvecklingsinitiativ.

Fakturerings utöver gemensamma tjänster och digital infrastruktur samt finansiella intäkter, uppgår totalt 223,8 miljoner kronor.

Förvaltningen får även 37 miljoner kronor i kommunbidrag för specifik verksamhet inom framför allt verksamhetsområde HR.

3.2.1 Resultatredovisning i sammandrag

Perioden

Belopp i mnkr	Period			
	Utfall	Budget	Avvikelse	Utfall fg år
Intäkter	846,1	896,2	-50,2	868,7
Kostnader	-817,2	-903,1	85,9	-809,4
Kommunbidrag	24,7	24,7	0	14,5
Resultat	53,5	17,8	35,7	73,7

Ovan siffror avser budget 2023 och ej prognos mars 2023. Detta då prognosen inte är fördelad per månad.

Helår

Belopp i mnkr	Helår			
	Prognos	Fg prognos	Budget	Bokslut fg år
Intäkter	1 260,7	1 295,6	1 314,2	1 267,8
Kostnader	-1 282,0	-1 332,6	-1 351,2	-1 289,6
Kommunbidrag	37,0	37,0	37,0	21,8
Resultat	15,7	0	0	0

Helårsprognosen mars upprättades för att ersätta budgeten för 2023. Detta innebär att i budgetkolumnen ovan redovisas prognos mars för jämförbarhetens skull. Motsvarande siffror för ursprunglig budget 2023 var intäkter 1 337,5, kostnader 1 372,9 samt kommunbidrag 37,0.

3.2.2 Utfall till och med perioden

Resultatutfall

Utfallet per augusti visas ett överskott med 53,5 miljoner kronor. Budgetavvikelsen ger ett överskott om 35,7 miljoner kronor, medan den uppdaterade budgeten i helårsprognosen mars är beräknas till lägre kostnader.

Från och med april månad faktureras lägre intäkter till kund motsvarande den prognostiserade prissänkningen om 60 miljoner kronor, vilket motsvarar ca 5 miljoner kronor lägre budget per månad. Ackumulerat per augusti innebär detta en minskning av intäkterna med ca 40 miljoner kronor. Dessutom uppkommer lägre intäkter på grund av lägre försäljning av volymer på tjänsterna än budgeterat/prognosticerat. Detta är ett resultat av att kunderna aktivt arbetar med att få ner volymerna och därmed kostnaderna.

Kostnadsminskningar sker jämförbart. Inom förvaltning redovisas minskade kostnader inom hela förvaltningen, framför allt verksamhetsområde Digital infrastruktur där personal- och konsultkostnader minskat enligt prognos. Dessutom uppkommer positiva avvikelser inom stab samt servicecenter. Här är det framför allt vakanser och rekryteringar som inte skett som planerat.

Utveckling

Utvecklingsinitiativen redovisar ett negativt underskott om 2,5 miljoner kronor. Detta beror på att verksamhetsområde kommunikation, ledning och styrning visar underskott inom projektet Digitala navet, vilket beror på försening i projektet. Vissa andra områden visar positiva överskott. Det prognostiserade underskottet per augusti bedöms täckas av överskott inom förvaltning.

Resultat, tkr	Ack utfall augusti 2023	Ack utfall juli 2023	Prognos helår augusti 2023
<i>Gemensamma tjänster</i>			
- Ekonomi	5 260	5 253	-425
- HR	5 388	3 556	5 467
- Kommunikation, ledning/styrning	-3 421	-2 275	1 134
Digital infrastruktur	24 310	14 846	5 813
Avdelningen styr och stöd	15 827	11 374	2 802
Avdelningen Kund och service	8 425	7 083	7 400
Avdelningen Uppdrag	289	314	-2 517
Summa förvaltning	56 078	40 151	19 674
<i>Gemensamma tjänster</i>			
- Ekonomi	1 063	937	0
- HR	1 882	2 639	0
-Kommunikation, ledning/styrning	-9 216	-9 234	-4 000
Digital infrastruktur	3 745	3 088	0
Summa utveckling	-2 526	-2 570	-4 000
Resultat, tkr	53 552	37 581	15 674

3.2.3 Prognos

Prognos

Senaste helårsprognos för 2023 beslutades per maj med nollprognos. I majprognosen beaktas även den minskning av helårskostnaderna som planerades för i marsprognosen.

Förvaltningen går in i ett arbete med förberedelser för budget 2024. Detta arbete har startats och innebär att åtgärder kommer identifieras och vidtas så förvaltningen är i fas med att nå ekonomi i balans för helåret 2024. Det kan också innebära att positiva resultat kan uppkomma redan 2023 som ett resultat av sådana åtgärder.

Helårsprognosen har uppdaterats per augusti och visar ett överskott netto på förvaltningen med ca 15 miljoner kronor. Detta överskott härrör främst till åtgärder kring fortsatt vakanshållning, stoppade rekryteringar, mm som ett resultat av det pågående budgetarbetet. De områden som visar flest positiva överskott är förvaltningsövergripande poster och områden inom Digital infrastruktur.

Förvaltningen kommer göra en bedömning om detta överskott ska regleras mot kund under hösten eller om reglering ska göras vid årets slut när faktiska kostnader redovisas.

3.3 Uppföljning av budgetavvikelser

3.3.1 Förvaltningens förslag till åtgärder

		Planerad effekt innevarande år
--	--	---------------------------------------

Åtgärd/kommentar	Helårseffekt (mnkr)	mnkr	Årsarbetare
Inga åtgärder beslutade.			

3.3.2 Uppföljning av beslutade åtgärder

Åtgärd/kommentar	Helårs-effekt (mnkr)	Planerad effekt innevarande år		Effekt tom periode n	Bedömd effekt innevarande år	
		mnkr	Årsarbetare	mnkr	mnkr	Årsarbetare
Inga åtgärder beslutade.						

3.4 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

3.4.1 Uppföljning avtalssamverkan

Avtalets namn/rubrik	Avtalspart/-er (kommun och/eller Region)	Verksamhet som bedrivs med stöd av avtalet	Övrigt?

Förvaltningen tolkar att detta avser kommunuppdrag som avtals mellan huvudmän. Som tjänsteleverantör så tolkar Intraservice att man inte har överenskommelsen av denna karaktär.

Förvaltningens kundavtal och tjänstekatalog är beslutat av nämnd och godkänns av respektive kund.

3.4.2 På vilket sätt har nämnden begränsat uppgifter inom bland annat administration, ledningsarbete och konsultanvändning?

Förvaltningen har under året haft en rekryteringsprövning för att säkerställa att endast nödvändiga rekryteringar genomförs och för att få synergier och effektivisera kompetensförsörjningsbehov.

Förvaltningen genomförde en omorganisation genom att skapa fem avdelningar direkt under direktören från och med 1 januari 2023. Det innebar också sammanslagningar och samutnyttjande av resurser inom ledningsstöd - och administration.

Förvaltningen har under året påbörjat en analys av chefers förutsättningar och därmed fått en bild av administrativa processer och dess upplevda effektivitet.

Ett arbete med att se över och effektivisera de administrativa processerna kring årshjulet är också initierat.

Förvaltningen arbetar kontinuerligt med processutveckling som en del av det ständiga förbättringsarbetet, däribland de administrativa processerna.

Arbetet med att effektivisera de administrativa processerna fortsätter och ska på sikt bidra till att förvaltningen kan ägna mer tid till sina kärnverksamheter och skapa bättre förutsättningar för organisationens medarbetare och chefer.

Intraservice har arbetat fram styrande och stödjande principer för konsultanvändande. Det innebär också etablerade rutiner för upphandling av konsulter inklusive beslutsunderlag för att säkerställa att vi endast upphandlar konsulter när vi inte kan genomföra uppgifter eller hitta befintliga resurser för att genomföra nödvändiga uppdrag.

3.4.3 Uppföljning av arbetet inom krisberedskap och civilt försvar

3.4.3.1 Har nämnden/bolagsstyrelsen tagit fram en egen planering baserat på Göteborgs Stads riktlinje för nödvattenförsörjning?

Ja.

Analysen av konsekvenserna är genomförd och plan för hantering är framtagen.

3.4.3.2 Har nämnden/bolagsstyrelsen tagit fram en pandemiplan?

Ja.

3.4.4 Övriga beslut och/eller uppdrag

3.4.4.1 Nämnden har i uppdrag att stärka innovationsförmågan

Intraservice har tillsammans med Demokrati och medborgarservice bidragit med kompetensstärkande insatser inom stadens ”Innovationsprogrammet 2018 - 2023”. Målet med programmet är att öka innovationskraften och med det möjliggöra för alla medarbetare att tänka nytt och utveckla verksamheten.

Insatserna har omfattat föreläsningar, utbildningar och ett längre utvecklingsprogram, Innovationsspeed. Närmare 3000 medarbetare har utbildats. Likaså har 30 team deltagit i Innovationsspeed, där deltagarna under fyra månader arbetar sig igenom innovationsprocessen med en skarp utmaning från den egna verksamheten. Majoriteten upplever att de efter avslutat Innovationsspeed kan driva egna innovationsprojekt, vilket visar på att den nya kunskapen fått fäste i organisationen. Förvaltningen för funktionsstöd, Stadsbiblioteket, Åkerhus vård- och omsorgsboende, Centrum för hemlöshet och GotEvent är några av de verksamheter som deltagit och som arbetat med metod och mindset för användardriven innovation för att hitta nya lösningar som underlättar vardagen för deras användare. Insatserna utgår från SKR, Sveriges Kommuner och Regioners Innovationsmodell, innovationsguiden.se och som används över hela offentliga Sverige.

Förvaltningen har också deltagit i stadens nätverk för omvärldsanalys och bedriver egen bevakning kring digitaliseringens möjligheter, vilket sedan delas med stadens förvaltningar och bolag i olika kanaler så som exempelvis personliga- och digitala möten, nyhetsbrev och pod.

Ovanstående har inspirerat ett stort antal funktioner inom stadens verksamheter och har troligen bidragit till att stadens innovationsförmåga har stärkts.

3.4.4.2 Samordning verksamhets och IT-arkitektur

Från 2023-01-01 har nämnden för Intraservices fått följande nya uppdrag.

”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.”

Detta har förvaltningen tagits sig an genom att under första halvåret etablera förmåga för att kunna uppfylla uppdraget samt tagit fram två stycken styrande dokument (av flera) som beslutats i nämnden för Intraservice.

Det är Göteborgs Stads riktlinje för IT och verksamhetsarkitektur och Göteborgs Stads riktlinje för arkitekturprinciper.

Rekryteringsarbetet pågick under våren och anställning av tre stycken arkitekter för den kommunkoncernen var anställda innan sommaren.

Under andra halvåret med resurserna på plats kommer arbetet intensifieras.

Syftet med arkitekterna för digitala Göteborg är i mångt och mycket motsvarande de som planerar och beslutar om hur vi utvecklar den fysiska staden.

Bland annat att vi har en robust, säker och tillgänglig digital infrastruktur och tjänster, som har utvecklats på ett effektivt och ekonomiskt sätt, samt skapar möjligheter till innovation och utveckling av stadens verksamheter med hjälp av digitaliseringen.

4 Styrinformation till nämnden

4.1 Ekonomiska utmaningar 2023 och framåt

Generellt

Förvaltningens verksamhet finansieras mestadels av fakturering till stadens förvaltningar och bolag. Detta innebär att en ökning av kostnaderna på grund av inflation och höjda pensionskostnader kommer ge en ökning av kostnaden för kund genom höjda priser vid fakturering. Den del av verksamheten som finansieras med kommunbidrag kommer också påverkas av samma effekter och behöver kompenseras. Om inte kompensation sker i ökad fakturering, kommer förvaltningen behöva göra anpassningar i verksamheten under pågående verksamhetsår. Detta kan innebära kortsiktig negativ effekt på leverans av tjänster och servicenivå till kunderna.

Inflation och indexeffekter

Förvaltningens kostnader utgörs till en stor del av köpta material och tjänster. Detta gör att förvaltningen är känslig för ökande kostnader där avtalade priser inte är fasta eller är indexreglerade i avtal. Kostnaderna kan även riskera att öka i samband med nya upphandlingar. Den höga inflationstakten berör i hög grad de varor och tjänster som avropas för verksamheten och förvaltningen har utmaningar framåt att hantera denna kostnadsökning kommande år, med bibehållen servicenivå och följsamhet till ekonomiska ramar.

Effekter av begränsad kostnadsram för digital infrastruktur och bastjänster

För Intraservice, som för övriga serviceleverantörer, så styrs omfattning och kostnad för levererade tjänster av kundernas efterfrågan och beställningar.

Som förslag till budgetförutsättningar 2024 föreslås Intraservice få ett kostnadstak för digital infrastruktur och bastjänster. Det kräver en anpassning av efterfrågade leveranser för 2024 gällande utveckling och anpassning av förvaltning av befintliga tjänster då hög inflation medför ökade kostnader utöver indexjustering. Dessa förutsättningar arbetas in i budgetprocess för 2024 och förberedelser och inbromsning kommer ge effekt att förvaltningens kostnad sänks även för återstående kvartal 2023.

Personal- och konsultkostnader

Förvaltningen är personalintensiv och ökade kostnader för höjda löner samt stigande priser för inköp av konsulter påverkar verksamheten negativt. Tillgången till kompetent arbetskraft är också en utmaning. Svårigheter att anställa personal, framför allt inom IT-området bidrar till att driva på kostnaderna och löneutvecklingen.

En känslighetsanalys ger att ett ökat index för personal-, konsulter och övriga kostnader med 1 procent ger en ökad kostnad om cirka 13 miljoner kronor. Med tanke på den verksamhet som förvaltningen bedriver, med stort beroende av specialister och specifika leverantörsavtal för bland annat hårdvara, så är risken stor att kostnadsutvecklingen blir kännbar.

I budgeten för 2024 kommer förvaltningen enligt förslag att endast erhålla indexkompensation som motsvarar kommunfullmäktiges beslut. Denna indexökning ska täcka både personalkostnader och externa kostnader. En indexökning med 1 procent enbart på personalkostnaderna ger en kostnadsökning med cirka 5 miljoner kronor.

Även personalomkostnader (PO) ökar på grund av lagstadgade kostnader. För 2023 ökar kostnaden för PO-pålägg från 39,35 till 42,85 procent, en utökning om cirka 14 miljoner kronor. Inför budgeten 2024 kommer PO-pålägget att öka med 1,22% vilket beräknas till

ca 6 miljoner kronor. Kostnader som riskerar behöva effektiviseras inom verksamheten om inte kompensation erhålls.

Licenskostnader och övriga kostnader

Förvaltningen hanterar stora delar av stadens licenskostnader för program och system. Detta gäller även kundernas anskaffning av klienter (PC). Dessa vidarefaktureras direkt till kunderna, vilket innebär att en ökad kostnad för licenser kommer påverka kundens ekonomi direkt. Flera av licensavtalen har längre kontraktstider. Det innebär att kostnaderna inte får genomslag direkt på resultatet, utan först när avtalen omförhandlas, under förutsättning att det inte finns någon indexklausul i avtalet.

Säkerhet och beredskap

Kriget i Ukraina har inneburit ett större fokus på säkerhetsfrågorna och krisberedskap inom Göteborgs Stad samt Intraservice som ansvarig för digital infrastruktur. Förvaltningen har inventerat de funktioner och system som är särskilt viktiga i detta arbete. Det är stor risk att dessa funktioner behöver utökas kommande verksamhetsår beroende på omvärldsläget.

4.2 Riskbild och internkontrollplan

Omvärldsrisker

Omvärldsförändringar påverkar verksamheten stort. Förvaltningens riskbild kompletteras med åtgärder efter ökat säkerhetshot, då sannolikheten ökat för att risker kan inträffa. Riskminimerande åtgärder vidtas för en fortsatt trygg leverans av service till staden, med en god beredskap och snabba åtgärder vid eventuella driftstörningar.

Stadsrevisionens granskning visar behov av ökad beredskap inom IT-säkerhet. Detta redovisas i delårsrapport som väsentlig avvikelser och åtgärder redovisas till nämnden som ett samlat projekt för förbättrad säkerhetshållning.

Strategiska risker

Enligt ny styrmodell 2023 så har förvaltningen skickat ut uppdaterade avtal till alla kunder. Alla kunder har inte skrivit på 2023 års avtal med Intraservice. Ett fåtal kunder har inte heller betalat utskickade fakturor. Det är viktigt att avtal undertecknas för att få tydlighet i Intraservice finansiering och tydliggöra ansvarsuppdelning för personuppgiftshandling i de system som ingår i tjänsteleveransen.

Gällande kompetensförsörjning så har förvaltningen haft en något lägre personalomsättning under våren, men det fortsatt stora antalet rekryteringar ställer höga krav på chefer och kollegor till nyanställda. Förvaltningen prioriterar grundleveranser vid vakanser för att säkerställa att driftstörningar inte drabbar kundernas verksamhet.

Operativa risker

Inom inköp och upphandling har nya anvisningar tagits fram för ökad kvalitet och minskad risk i operativt inköp (avrop och beställningar).

Process för konsultavrop utvecklas utifrån Stadsrevisionens förbättringsförslag.

Finansiella/ekonomisk risker

Ekonomiska risker redovisas utförligt ovan i kapitel 4.1

För Intraservice så utgår vår budget som tjänsteleverantör från Göteborgs Stads behov av kontinuerlig IT-utveckling och ökat behov av digitalisering. I stadens budgetunderlag inför 2024 föreslås en sänkning av Intraservice kostnad motsvarande 100 miljoner kronor jämfört med identifierade kundbehov för 2024.

Regelefterlevnad och oegentligheter

Åtgärdsplan utifrån granskningar av 2022 års verksamhet genomförs och återredovisas kontinuerligt till nämnden för Intraservice. Samlat projekt för ökad beredskap inom IT-säkerhet, efterlevnad av dataskyddsförordningen och robust informationssäkerhet pågår med förnyad handlings- och tidplan. Det är ett arbete som kräver åtgärder på kort och lång sikt.

Förbättringar för trygg informationsförvaltning och efterlevnad av regelverk för arkivering pågår utifrån rekommendationer från Arkivnämnden.

Stadenleveranser

Anpassningar till förslag till budget 2024 får betydande konsekvenser på stadens planerade digitala utveckling då förvaltningen inte kan säkerställa finansiering av drift av nya utvecklingsprojekt. Förvaltningen riskerar att behöva minska på ambitionen och servicenivån för att kunna upprätthålla det mest väsentliga i den digitala infrastrukturen.

Vi ser att det är en utmaning för förvaltningen att bibehålla ekonomisk balans då kunder för tilläggstjänster har möjlighet att göra avsteg med kort ledtid. Under 2023 har förvaltningar valt att med kort framförhållning avsluta tjänsteköp av en tilläggstjänst, Redovisningstjänster. Detta medför att Intraservice står med fasta avtalade kostnader (lokalkostnader och förvaltningsgemensamma kostnader). Personalpolitiskt är det en utmaning med verksamhetsöverföring av bemanning med korta ledtider.

Intraservice leveranser under sommaren har fortsatt utan större driftstörningar, mindre störningar har åtgärdats på ett bra sätt. Ett större avbrott under våren på rekryteringssystemet har utvärderats och förbättringar pågår för att minska motsvarande sårbarhet.

Egenkontroller finns etablerade för gemensamma tjänster. Incidenthantering följs upp och erfarenheter fångas efter inträffade driftstörningar och återställning.

Systematik och intern kontroll

Uppföljning av riskminimerande åtgärder och internkontrollplan bifogas som bilaga till nämndärendet för delårsrapporten i augusti.

Förvaltningens riskbild revideras utifrån nya förutsättningar under hösten.

4.3 Mål och aktiviteter

4.3.1 Kund och ägare

- 4.3.1.1 Vi ska tillhandahålla en god intern service till stadens verksamheter och medarbetare.

Måluppfyllelse.

 God måluppfyllelse

Kommentar

Halvår 1 2023

Intraservice levererar tjänster och digital infrastruktur, som hjälper medarbetare och chefer i Göteborgs Stad att arbeta smart och effektivt. Tjänsterna bidrar till effektiva och

gemensamma arbetssätt i Staden och på så vis gör vi det enklare att arbeta i Göteborgs Stad och bidrar med att staden kan ge god service till göteborgarna.

Intraservice levererar dagligen ett hundratal olika tjänster till stadens förvaltningar och bolag med en hög och stabil leverans kvalitet med relativt få incidenter och avvikelser i den dagliga driften. Som ett led i att kvalitetssäkra leveransen arbetar Intraservice förebyggande med att identifiera kvalitetsavvikelser proaktivt genom kunddialog på strategisk, taktisk och operativ nivå. Intraservice har också strukturella förebyggande processer för att identifiera och åtgärda avvikelser genom till exempel process för efterlevnadskontroll. Under det första halvåret 2023 har ett fåtal allvarliga kvalitetsavvikelser identifierats som åtgärdats utifrån de processer som finns fastställda.

Under åren 2022-2025 pågår ett systematiskt konsolideringsarbete med att införa gemensam IT-infrastruktur för stadens bolag. Uppdraget genomförs i samarbete mellan Intraservice, Stadshus AB och bolagen. Idag är tio bolag konsoliderade till gemensamma IT-tjänster, övriga bolag återstår.

Stadens verksamheter har ibland behov av att i ett tidigt skede få utforska kring digitaliseringens möjligheter. Kompetenscenter har därför identifierat behovet av att ta fram en utforskarprocess i syfte att bättre kunna stödja staden förvaltningar och bolag.

Dataskyddsenheten utvecklar ständigt sina arbetssätt och förhållningssätt gentemot förvaltningar och bolag. Avgörande eller starkt bidragande till detta är att reda i och skapa klarheter och tydliggöra ansvaret kring PUB, PUA och delat PUA när det gäller stadens kommungemensamma tjänster.

Intraservice levererar infrastrukturella tjänster till förvaltningar och bolag i Göteborgs Stad. Dessa tjänster/komponenter är i stor utsträckning en förutsättning för övriga gemensamma eller verksamhetsspecifika tjänster. De gemensamma IT-tjänsterna är en förutsättning för att kunna ta tillvara digitaliseringens möjligheter i form av gemensam infrastruktur, gemensamma standarder, ramverk, arkitektur, informationssäkerhet, kostnadseffektiv drift, förvaltning och utveckling av plattformar, system och tjänster. Tjänsterna är en förutsättning för att kunna dela information och data enkelt och säkert inom staden. För att nå högre måluppfyllelse behöver förvaltningen kartlägga beslutsordningen för digital infrastruktur, mellan Intraservice och stadsledningskontoret.

Status	Aktiviteter	Slutdatum
 Pågående	Digitaliseringsplan för Intraservice	2023-12-31
 Pågående	Trygg och robust digital infrastruktur	2023-12-31
 Pågående	Effektiv och trygg tjänsteleverans av gemensamma tjänster	2023-12-31
 Pågående	Fullgörande av KF-Uppdrag	2023-12-31

4.3.1.2 Vi ska förbättra kundernas upplevelse av kvalitet, service och samarbete

Måluppfyllelse.

 God måluppfyllelse

Kommentar

Halvår 1 2023

Under året har Intraservice fokuserat på att anpassa förvaltningens arbetsprocesser till den nya styrmodell i staden. Förändringsinsatser pågår och har kommit olika långt beroenden på utmaningarnas omfattning. En viktig grundförutsättning för Intraservice är att öka förmågan att arbeta transparent och systematiskt i kundrelationerna och därför pågår ett förändringsarbete för att skapa en mer kundorienterad organisation och kundorienterade processer. Kundorienterade aktiviteter och processer är prioriterat, men kommer behöva fortsätta att utvecklas vad gäller systematik, kritiska systemstöd och ett mer sammanhållet arbete i förvaltningen.

Förvaltningen har haft och har fortsatt en intensiv dialog med förvaltningar och bolag under i syfte att öka kunskapen och transparensen avseende tjänsteleveransen och dess kostnader. En första revidering av avtalet är genomförd utifrån inkommande synpunkter från kunderna vilket lett till att flertalet kunder har eller kommer att underteckna avtalet under året.

Att det finns en tydlighet i Staden gällande ansvaret för personuppgiftsbehandlingar för de tjänster som Intraservice levererar är något som många av stadens förvaltningar lyft i de dialoger som Intraservice genomfört och därför har nämnden för Intraservice hemställt kommunstyrelsen att utreda detta.

Förvaltningen utvecklar sitt arbete med mätning och analys av kundnöjdhet. Syftet är att bättre förstå hur kunder upplever kvalitet, service och samarbete i leveranserna. Årets mätning presenteras under hösten och kommer fortsatt innehålla ett Net Promotor Score (NPS) värde, som ger förvaltningen ökade möjligheter att arbeta med kundrelationer utifrån vilka kunder som är kritiska, passiva eller förespråkare till Intraservice.

Inför uppföljning och dialog med kund ska förvaltningen utveckla arbetet med datadriven uppföljning av leveranser, support och servicenivåer. Genom tydligare och mer kvalitetssäkrade underlag som kan åskådliggöras tillsammans med uppställda mål får vi en bättre helhetsbild, som ger ökande förutsättningar att arbeta med ständiga förbättringar tillsammans med kund. Viktiga processer kring service level management (SLM) håller också på att ta form i förvaltningen.

I planen för 2023 ingick att införa en Intraservices kundportal, ett arbete som har fått prioriteras ner. I avvaktan på en mer permanent lösning har förvaltningen skapat tillfälliga kundytor som innehåller mer begränsad information till kunderna.

Stadens verksamheter har ibland behov av att i ett tidigt skede få utforska digitaliseringens möjligheter. Förvaltningen har därför identifierat behovet av att ta fram en utforskarprocess för att utveckla samarbetet mellan kund och leverantör samt en modell för instyrning och beredning.

Flertalet projekt pågår med mål att ge förvaltningar och bolag en förhöjd upplevelse av kvalitet och service. Exempel på det är *Mina sidor* som kommer ge bättre kontroll av konton och *Behörighet och konto* som kommer bidra med betydligt förbättrade möjligheter att livscykelhantera konton.

Under våren lanserades det nya *goteborg.se* med hjälp av Intraservice tjänsteerbjudande E-tjänstplattform. Projektet har haft fokus på användarperspektivet. Användartester och intervjuer med göteborgare samt undersökningar ur ett tillgänglighetsperspektiv har varit grundläggande för projektet. Ett annat viktigt exempel är tjänsteerbjudande staden-surfplatta iOS till politiker. Återkopplingen från både politiker i staden samt Stadsledningskontoret som uppdragsgivare är att man varit mycket nöjd med införandet. Viktiga samarbeten i staden och med våra kunder sker också genom stöd vid inköp och beställning av stora avrop av klienthårdvara och mobiltelefoner med Valfärdsförvaltningarna.

Status	Aktiviteter	Slutdatum
 Pågående	Samordnade kundprocesser och stärkt kundkultur	2023-12-31
 Pågående med avvikelse	Tydliga avtal	2023-12-31

4.3.2 Medarbetare

4.3.2.1 Arbetsmiljön och arbetsvillkoren för Göteborgs Stads anställda ska förbättras.

Måluppfyllelse.

 Viss måluppfyllelse

Kommentar

Halvår 1 2023

Utifrån senaste medarbetarenkäten pågår ett aktivt arbete med att ta fram frisk- och riskfaktorer som ska mynna ut i handlingsplaner med aktiviteter för att förbättra arbetsmiljön. Även underlag från avslutningssamtal och sjukstatistik används som underlag till handlingsplanerna i arbetsmiljöroenden för den organisatoriska och sociala arbetsmiljön.

All dokumentation kopplat till arbetsmiljöarbetet sker i Stratsys. Detta möjliggör en enklare systematik för förvaltningens chefer samt underlättar uppföljning då allt finns samlat på ett och samma ställe.

Status	Aktiviteter	Slutdatum
 Pågående	Systematisk uppföljning (Stratsysrapport)	2023-12-31

4.3.2.2 Sjukskrivningarna till följd av arbetsrelaterad ohälsa ska minska.

Måluppfyllelse.

 God måluppfyllelse

Kommentar

Halvår 1 2023

Förvaltningen har en sjukfrånvaro som ligger på en stabilt relativt låg nivå. Ackumulerat till och med juli är den totala sjukfrånvaron 5,5 % vilket är 0,4 % högre än föregående år. Den korta sjukfrånvaron (0-14 dagar) ligger på 1,4 % och den långa (15- dagar) ligger på 4,1 %.

4.3.2.3 Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer

Måluppfyllelse.

 Viss måluppfyllelse

Kommentar

Halvår 1 2023

Uppföljning av medarbetarperspektivet redovisas i denna rapport under stadengemensamt kapitel 3.1 "Utveckling inom personalområdet".

Status	Aktiviteter	Slutdatum
 Pågående	Kompetensförsörjning	2023-12-31
 Pågående	Tillitskultur	2023-12-31

Kompetensförsörjning

Måluppfyllelse.

 Viss måluppfyllelse

Kommentar

Halvår 1 2023

Uppföljning av förvaltningens arbete med kompetensförsörjning redovisas i denna rapport under stadengemensamt kapitel 3.1.3 "Långsiktig kompetensförsörjning" samt i de bilagor som medföljer denna rapport.

4.3.3 Process

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

Måluppfyllelse.

 Viss måluppfyllelse

Kommentar

Halvår 1 2023

I förvaltningens förbättringsarbete, i linje med Göteborgs Stads handlingsplan för hur inköps- och beställarkompetensen i alla Stadens nämnder och styrelser kan förstärkas, påbörjat ett arbete att förbättra förvaltningens operativa inköpsarbete med målsättningen att andelen inköpsorder genom e-handelssystemet ska öka, detta avser i sin tur att resultera i att vi får en mer effektiv fakturamatchning samt ökad kontroll på utförda köp i organisationen med tillhörande möjlighet att enklare få fram genomförda delegationsbeslut, Arbetet med att förbättra förvaltningens operativa inköpsarbete kommer att fortskrida under 2023 där förvaltningen avser att utse "behöriga beställare" som kommer få certifiering att utföra det operativa inköpsarbetet i stadens e-handelssystem. Förvaltningen avser även att förstärka med en resurs på Intern service som kommer ha ansvaret att förstärka operativt inköp. En ny rutin för operativt inköp fastställas under senare delen av hösten 2023.

En viktig del inom det strategiska inköpsarbetet är spendanalys (inköpsanalys). Detta för att kunna säkerställa att beslut fattas på en faktamässig grund. En grundläggande spendanalys innebär att definiera nuläget och redogöra för *vilken del i organisationen som köper vad av vilken leverantör*.

För första gången har därför avdelning Inköp och upphandling tagit fram en förvaltningsövergripande spendrapport för helår 2022 som i stort följer det format som nämnden för Inköp och upphandling har i den stadenövergripande spendrapporten.

Historiskt har det inte funnits en kontinuerlig redogörelse för vilka inköp som förvaltningen gör, även om god faktakunskap om delar av förvaltningens inköp finns i de olika köpande verksamheterna inom Intraservice.

Därför är syftet med en återkommande förvaltningsövergripande spendrapport att på en övergripande nivå sammanställa, beskriva och skapa en god överblick över Förvaltningens samlade inköp för föregående år.

Spendrapporten gör det också möjligt att utveckla det inköpsstrategiska arbetet i förvaltningen på en faktabaserad grund.

I halvårsskiftet 2023 har en förnyad inköpsanalys bedrivits som jämför hur förvaltningens övergripande inköpsvolym utvecklats under ett rullande 12 månaders perspektiv jämfört med föregående års rullande 12 månader:

Inköp (miljoner kronor)	Rullande 12 mån (Juli 22-- juni 23)	Rullande 12 mån (Juli 21-- juni 22)	Förändring
Inköpsvärde (spend)	784	889	-105
varav externa leverantörer	621	766	-145
varav Göteborgs Stads leasing	163	123	40
Antal externa leverantörer	385	402	-17

4.3.3.2 Vi ska jobba effektivt tillsammans med leverans av våra tjänster

Måluppfyllelse.



Viss måluppfyllelse

Kommentar

Halvår 1 2023

Kvalitet och verksamhetsutveckling

Processägarna tar stort ansvar för de processer de äger, de driver vidareutveckling inom flera processområden. Fokusområden för fortsatt utveckling av vårt processarbete är identifierade tillsammans med huvudprocessägarna. Behov finns att tydliggöra processtyrningen i förhållande till linjestyrningen samt ta fram arbetssätt för uppföljning av status för arbetet i processerna.

Den interna portföljen för Intraservices verksamhetsutveckling är under uppstart och pågående samt planerade prioriterade aktiviteter håller på att identifieras. Syftet med portföljen är att koordinera och prioritera bland intern utveckling. Intraservices egen digitaliseringsplan ses som en del i arbetet. Arbetssätt håller på att tas fram som följer stadens riktlinjer för IT- och verksamhetsarkitektur samt digitalisering.

För tjänsteförvaltningsprocessen är ett utbildningspaket framtaget med ett antal självstudiekurser som berörda medarbetare och chefer ska delta i när det passar dem.

Internrevision kommer att fokusera på att följa upp följsamheten i våra processer. Resultatet är en del i det ständiga förbättringsarbetet. Revision har gjort på ett antal processer kopplade till change- och supportområdet. Där pågår nu både förbättringsarbete och utbildningsinsatser.

Under juni har vi haft ledningens genomgång där vi använt stadens vägledning för kvalitetsledningssystem i Göteborgs stad med fokus på avvikelser och risker. Särskilt fokus är på att ta fram plan för identifierade förbättringsområden för portföljstyrningen och arbete i projekt.

Status	Aktiviteter	Slutdatum
 Pågående med avvikelse	Informationsförvaltning (tekniskt arkivansvar)	2023-12-31
 Pågående med avvikelse	Effektiv processtyrning	2023-12-31
 Pågående	Tydligt ledningssystem	2023-12-31
 Pågående	Utveckla arbetssätt och analys - Dimios och Pios	2023-12-31

4.3.4 Ekonomi

4.3.4.1 Vi ska ha en ekonomi i balans

Måluppfyllelse.

 God måluppfyllelse

Kommentar

Halvår 1 2023

Förvaltningen har i samband med prognosarbetet i mars identifierat minskade kostnader för helåret, vilket resulterat i en justering av budgeterade kostnader för 2023.

Förvaltningen bedömer att de justeringar som skett inte riskerar att skapa underskott i verksamheten för 2023 utan att verksamheterna kan anpassa sig till en lägre budget.

Under 2022 överfördes verksamhet till utbildningsförvaltningarna och effekten av dessa överföringar har arbetats in i ursprunglig budget 2023. Bedömning av tillkommande kostnader för tilläggsförsäljning till dessa kunder har även skett. Samma gäller även för den överföring av verksamhet som skedde till vård- och omsorgsförvaltningarna per 1 januari 2023.

För närvarande pågår arbete med översyn av verksamhetsöverföring inom ekonomiområdet. Detta kan komma att påverka kostnaderna inom området, men det är oklart effekterna.

Utifrån ovan bedömningar anser förvaltningen att måluppfyllelsen är god. Risk finns dock att omställningskostnader för överföring av ansvar inom ekonomiområdet kan uppkomma under hösten 2023. Risk finns också att de tilläggstjänster och andra valbara tjänster som förvaltningen har i sin tjänstekatalog inte omsätts i den omfattning som

budgeterat, vilket kan innebära förändringar i utbudet av tjänster och leveranser.

Uppdatering 2023-08-21:

Majprognosen visade nollprognos för helåret. Överskott inom förvaltning främst pga. vakanser pga. sena rekryteringar, avbrutna rekryteringar inför budget 2024. Även minskade andra kostnader pga. återhållsamhet.

VO ekonomi har planerat överföring av RT och bedömer inte att det kommer uppstå kostnader pga. detta. Ingen övertalighet bedöms finnas för 2023.

Försäljningsbudgeten är lägre pga. minskade volymer. Kunderna köper färre volym, dels pga. att budgeten endast var en bedömning men även på att arbete pågår inom bolag och förvaltningar att få ner kostnaderna.

Försäljning av tilläggstjänster, mm är sämre än budgeterat. Minskar intäkterna.

Sammantaget bedöms de minskade intäkterna att rymmas inom prognosen, då kostnaderna även minskar. Anställningsprövning pågår fortfarande.

Status	Aktiviteter	Slutdatum
 Pågående med avvikelse	Säkra intäkter och ta rätt betalt	2023-12-31
 Pågående	Kostnadskontroll och korrekta inköp	2023-12-31

4.3.5 Hållbarhet

4.3.5.1 Vi ska inom ramen för vårt uppdrag ta ansvar för en hållbar utveckling

Måluppfyllelse.

 God måluppfyllelse

Kommentar

Halvår 1 2023

På grund av att förvaltningen kommer att tappa resurser och kompetens inom hållbarhetsområdet under andra halvåret 2023 bedöms måluppfyllelse av hållbarhetsmålet för helåret 2023 hamna på "viss måluppfyllelse", gul, och inte som innan grönt.

Förvaltningen hållbarhetsarbete bygger på samarbete och samverkan, en målmedveten och ständig dialog samt att bygga in hållbarhet strukturellt.

Under första halvåret har förvaltningen arbetat ytterligare med att systematisera hållbarhetsarbetet med syfte att nå ökad tydlighet och administrativ förenkling. Ett gemensamt arbetssätt för sociala dimensionen har tagits fram under våren, bland annat har ett specialistteam för social hållbarhet på förvaltningen startats. Teamet har påbörjat arbetet med att gå igenom och prioritera i styrande dokument kopplat till sociala dimensionen och Intracservices uppdrag.

Huvudaktivitet 2023 kring cirkulär ekonomi har pågått första halvåret. En fungerande cirkulär ekonomi bidrar till såväl sparande av jordens resurser som skattepengar och ökar tvärfunktionellt samarbete. Arbetet är kommunicerat till ledningen, hållbarhetsrådet och dedikerad grupp med relevanta chefer och medarbetare. Workshops med prioriterade

grupper, som kan utveckla cirkulär ekonomi i sitt ordinarie uppdrag, har genomförts. Externt är förvaltningen fortsatt delaktig i stadens övergripande strategiarbete i cirkulär ekonomi.

I dialog med avdelningschefer och verksamhetschefer har fokus varit hur respektive verksamhet bidragit till hållbarhetsmålet 2022 och deras största bidrag 2023 inklusive cirkulär ekonomi. Ökad medvetenhet och mognad kan konstateras. Arbetet har fortsatt med att i linjen ta fram indikatorer som även kan kopplas till hållbarhetsarbetet. Ökad mognad kan ses även i detta arbete, bland annat i mätning av deltagande i utbildningar i sociala dimensionen och flera aspekter av hållbar IT.

Förvaltningen har koordinerat och slutrapporterat arbetet kring nämnduppdraget att minska elförbrukning generellt och även effektuttaget specifikt under höglåsttimmar. Bland annat har belysningen setts över, laddningen av elbilarna har flyttats till nattetid samt kommunikation har skett via olika kanaler med medarbetare och leverantörer i syfte att bidra till minskad energiförbrukning.

Förvaltningen har tagit emot priset som "Årets cykelvänligaste arbetsplats", som arrangeras av Cykelvänligast. Förvaltningen vann i kategorin "Stora arbetsplatser". Kommunalråd Karin Pleijel besökte oss med anledning av detta 23 maj.

Förvaltningens Hållbarhetsråd har haft två möten första halvåret, där fokus var ökad tvärfunktionell samverkan med övergripande hållbarhetsfokus.

Introduktioner i hållbarhet för nya chefer och nyckelpersoner med uppföljning efter 6 månader har fortgått. Hittills har 12 dialoger genomförts.

Stor vikt har lagts vid tydlig kommunikation. Bland annat har enkla kommunikationsplaner tagits fram kopplade till aktiviteterna att integrera FN:s hållbarhetsmål Agenda 2030 och att lyfta Intracservice olika bidrag i den sociala dimensionen (till exempel visuell kommunikation, digitalisering och dataskydd) via nyheter på intranätet över året. Totalt har 19 nyheter kopplade till hållbarhet publicerats på intranätet. Ett exempel på ökad integrering är att verksamheterna själva nu lägger ut nyheter med tydlig koppling till hållbarhet. Hållbarhetssidorna har fått ny struktur på intranätet och har förberetts för övergången till det nya interna digitala navet. På hållbarhetssidorna finns nu även specifika sidor för cirkulär ekonomi, en kartläggning av våra viktigaste prioriterade frågor inom hållbarhet kopplat till Agenda 2030, en baspresentation i hållbarhet, samt exempel på förvaltningens bidrag i sociala dimensionen.

I den nya tjänstekatalogen finns nu möjlighet att lägga in hållbarhetsinformation om tjänsterna. Arbetet med att förtydliga hållbarhetsperspektivet kopplat till kundnytta behöver fortsätta, både internt och externt. Bidrag till Stadens hållbarhetsarbete ingår som en integrerad del i många av Intracservices tjänster, till exempel

- klient som tjänst, som bidrar till ökad livslängd på bärbar elektronik
- samordnad utskriftshantering, som bidrar till bland annat minskade utskrifter
- mediabanken och mallgeneratoren, som bidrar till att Stadens kommunikation uppfyller tillgänglighetslagstiftningen
- e-fakturer, som bidrar till minskad pappersanvändning och även minskade transporter.

Arbetet med att öka livslängden på bärbar elektronik inom kommunens verksamheter, i enlighet med Göteborgs Stads avfallsplan, har under året inte genomförts som planerat. Intracservice levererar tjänster med koppling till målet, så som klient som tjänst för datorer, men förvaltningen har inte tagit fram specifika åtgärder för målet, sammankallat delmålets arbetsgrupp i staden eller levererat all den statistik som Kretslopp och vatten årligen efterfrågar. En intern dialog om ansvarsfördelning och upplägg för arbetet behöver genomföras. Ett förslag på upplägg är framtaget men inte förankrat.

Intracservice har analyserat de risker som klimatförändringarna medför, och landat i några

åtgärder, kopplat till uppdraget i staden att ta fram en klimatanpassningsplan med åtgärder för att förebygga och hindra påverkan från extremväder, som översvämning, skyfall, storm och värmebölja. Åtgärderna behandlas i nämnden i augusti.

Sammanställningen av förvaltningens utsläpp från resor i tjänsten 2022, Klimatväxlingen, visar att förvaltningen har en helt fossilfri fordonsflotta, och uppnår därmed redan Stadens mål för december 2023. Enstaka flygresor hade gjorts.

Förvaltningen har under perioden deltagit i flera stadenövergripande nätverk och seminarium.

Status	Aktiviteter	Slutdatum
 Pågående	Höja kunskap och uppföljning med fokus på cirkulära lösningar	2023-12-31

5 Redovisning av nämndens uppdrag

Förvaltningen har återredovisat flertalet av uppdragen gällande 2019-2022 i helårsrapport för 2022 och delar av årets uppdrag har slutredovisats till nämnden. Dessa ligger i Stratsys för analys av Stadsledningskontoret, men är dolda i denna rapport till nämnden.

Förvaltningen har vid genomgång sett att aktuella uppdrag är omhändertagna, och förvaltningen har brutit ner uppdragen i aktiviteter för att återredovisa dessa uppdrag i kommande rapporteringar, när de anses fullgjorda.

Status	Centrala uppdrag	Slutdatum	Kommentar
 Pågående	Nämnden för Intraservice får i uppdrag att se över möjligheterna att starta en hemtagning av Skatteverkets uppgifter i Navet till en server inom Göteborgs Stad och sedan möjliggöra för förvaltningar och bolag att beställa utdrag ur innehållet.	2023-11-24	Ärendet bereds inom Intraservice och beräknas preliminärt hanteras i Nämnden för Intraservice under oktober/november 2023.
 Pågående	Alla nämnder och styrelser får i uppdrag att stärka de organisatoriska förutsättningarna för första linjens chefer och genomföra utbildningar om tillitsbaserat ledarskap.	2023-12-31	Förvaltningen har genomfört en organisationsförändring där ett nytt chefsled har införts samt tagit fram en handlingsplan kopplat till chefsenkäten 2022 med syfte att stärka chefers organisatoriska förutsättningar. Utbildning startar i höst.
 Pågående	Alla nämnder och styrelser får i uppdrag att arbeta för att andelen arbetade timmar som utförs av timanställda inte överstiger fem procent.	2023-12-31	Andelen arbetad tid utförd av timanställda är mycket låg i förvaltningen och har så varit över tid. Inga åtgärder planeras.
 Pågående	Samtliga nämnder och bolag får i uppdrag att, utifrån rapporten, ta fram konkreta åtgärder i syfte att minska administrationen. Uppdraget ska återredovisas i respektive nämnd/bolag.	2023-12-31	Ärendet hanteras i samband med arbete med anpassningar av budget inför 2024 och redovisas till nämnden vid sammanträdet i december.
 Pågående	Kommunstyrelsen hemställer till samtliga nämnder och bolag att sammanställa vilka verksamhetsmässiga eller affärsmässiga konsekvenser som kriget i Ukraina och tillhörande effekter har inneburit för verksamheterna. Samtliga nämnder och bolag ska även redovisa verksamheternas prognoser på kostnadsutvecklingen för direkta kostnader som är kopplade till flyktingmottagandet. Uppföljningen ska redovisas i samband med delårsrapport per mars för Staden.	2023-12-31	Nämnden för Intraservices svar på kommunstyrelsens hemställan finns i delårsrapport mars för 2022 med beslut 2022-04-21 § 98.
 Pågående	Alla nämnder och styrelser får i uppdrag att aktivt arbeta med hållbarhetsperspektiven i budget- och uppföljningsprocesser. Detta gäller även jämställdhetsperspektivet och framför allt i investeringsbudgetar.	2023-12-31	
 Pågående	Göteborgs Stads nämnder och styrelser får i uppdrag att analysera klimateffekternas påverkan och konsekvenser för sin verksamhet, samt identifiera och nominera åtgärdsbehov till stadens kommande klimatanpassningsplan. Uppdraget ska återrapporteras till kommunstyrelsen senast kvartal 3 2023.	2023-12-31	Ärendet slutredovisades i nämnden för Intraservice enligt uppdrag 2023-08-31 § 147 och protokollsutdrag har expedierats till kommunfullmäktige.